



Plan de travail annuel 2008
« Appui au Management de l'Administration Publique »

Pays : Madagascar

Indicateur de résultats du PNUAD (UNDAF):

Effet UNDAF : La population, en particulier les groupes les plus pauvres et vulnérables, jouit de tous les droits sociaux, économiques, civils, politiques grâce à une gouvernance participative et solidaire

- Les usagers ont accès à des services publics de qualité et leurs feed-back sont pris en compte.

Indicateurs de résultats attendus du CPAP :

Effet : La qualité de prestation des services publics est améliorée.
Taux de satisfaction des usagers des services publics.

Réalisation(s) attendue(s)/Objectifs annuels :

- La qualité de prestation des services publics est améliorée auprès de 05 ministères pilotes et STD concernés des deux régions d'interventions
- Les outils de l'E-gouvernance sont utilisés dans l'Administration et la gestion des affaires publiques
- Le système de gestion des effectifs, des emplois et des compétences est mis en place et opérationnel dans l'Administration Publique

Partenaire de mise en œuvre :

Programme de Réformes pour l'Efficacité de l'Administration (PREA)

Parties responsables :

Ministère de la Fonction Publique, du Travail et des Lois Sociales (MFPTLS) ;
Agence Nationale de Réalisation de l'E-gouvernance (ANRE) ;
Ministère des Télécommunications, des Postes et de la Communication
Ministère de la Justice

Descriptif

2008 étant marquée par la mise en œuvre effective du MAP. Les réformes déjà entreprises dans ce sens, spécifiquement définies dans le Madagascar Action Plan (Engagement 1 « Gouvernance responsable », défi 5 « Renforcer les prestations de services publics » ; Engagement 2 « Infrastructure reliée » défi 5 « Assurer un système de communication efficace et abordable » et Engagement 8 « Solidarité nationale » défi 2 « Développer une confiance sociale et promouvoir la participation citoyenne ») méritent d'être poursuivies. S'alignant à ces défis et contribuant à la satisfaction des usagers, le projet, appuiera l'administration publique et mettra à leur disposition une banque de compétences et de ressources à portée transversale. Il en fournira les expertises, les méthodes et les outils nécessaires.

Dans le cadre du plan d'activités annuel 2008, l'optimisation de l'organisation et de la compétence administrative - par le développement de normes, de standards, d'outils E-gouvernance-, la mise en place du cadre légal et réglementaire et l'amélioration de la gestion des agents de l'Etat, constituent ses principaux objectifs. Dans ses démarches, l'implication des usagers et de la société civile, la culture de résultat et de redevabilité auprès de l'administration ainsi que la capitalisation des acquis par des mécanismes de partage d'informations et de dialogues à tous les niveaux auront une place importante.

En général, les services publics les plus fréquentés par la population seront traités en priorités dans le cadre de ce projet, au niveau central et dans deux zones d'interventions, dont Vatovavy Fitovinany et Atsimo Andrefana. Particulièrement, pour certaines activités du volet e-gouvernance, 18 autres Régions seront embrassées dès cette année.

Période du programme : 2008-2011
Composant du programme : Gouvernance
Nom du projet : **Appui au Management de l'Administration Publique**
ID du projet : _____
Durée du projet : 1 an
Accord de gestion : Exécution nationale (NEX)

Budget Total (PTA 2008) : US\$ 1.772.300
Ressources allouées : **US\$ 545.000**
Ressources à mobiliser : US\$1.067.300
Gouvernement : US\$160.000

- Régulières _____
- Autre :
 - Donateur _____
- Donations en nature _____

Budget non financé : US\$1.067.300

Accepté par :

Programme de Réformes pour
l'Efficacité de l'Administration (PREA) : _____


RANDRIANOELISON Jean Jacques

Programme des Nations Unies
pour le Développement (PNUD) : _____



Xavier Leus
Représentant Résident

1. Accord de gestion

1.1 Le Partenaire de mise en œuvre du projet est le Programme de Réformes pour l'Efficacité de l'Administration (PREA).

1.2 Le Comité de Projet est la principale instance décisionnelle du projet, en charge des orientations du projet et de la validation de ses résultats. Il comprend les fonctions suivantes :

- L'Exécutif, qui préside le Comité de projet, sera représenté par le Secrétaire Général chargé du MAP auprès de la Présidence de la République ou son représentant ;
- Le Fournisseur principal représentera le partenaire de mise en œuvre et les parties responsables. Ce rôle comprend les structures censées réaliser les produits du projet. Ledit rôle est assuré par le PREA, le MFPTLS, l'ANRE.
- Les Bénéficiaires seront les services publics ciblés et leurs usagers.

L'Agence de Coordination Gouvernementale, en l'occurrence, le PREA, et le PNUD sont présents au sein dudit Comité de Projet.

Le Directeur National de projet est le Coordonnateur Général du PREA ; Il assure l'exécution opérationnelle des activités. *Il est l'ordonnateur sur le budget du projet.* Le Directeur assure la mise en œuvre globale, veille à la cohérence des actions du projet avec les politiques et orientations stratégiques sectorielles et assure la communication efficace entre les partenaires du projet.

1.4 Le Gestionnaire de projet est le Directeur de la Communication et de l'Animation du PREA. Il assure le suivi financier et technique du projet. *Il est le certificateur du budget.* Il est responsable de la gestion quotidienne du projet et assure l'atteinte des résultats dans le document de projet, suivant la norme de qualité requise.

1.5 Le rôle de Vérificateur de projet est assuré par l'Administrateur de Programme du PNUD et par un Représentant du Gouvernement.

Les termes de référence du Comité de Projet, ainsi que les attributions respectives du Directeur national, du Vérificateur et du Gestionnaire du Projet, sont détaillés en annexe du Plan d'Action du Programme Pays (CPAP), joint au présent Programme de travail annuel.

Le Directeur National et le Gestionnaire du projet assurent conjointement la réalisation des activités opérationnelles aussi bien au niveau central qu'au niveau décentralisé et sont co-responsables de la qualité des résultats et impacts concrets du projet. Ils sont redevables de l'utilisation efficiente et efficace des ressources ainsi que de l'utilisation rationnelle des biens et équipements acquis dans le cadre de ce projet, dans le respect des procédures en vigueur. En tant que tels, toutes les demandes d'avance ou paiement doivent revêtir leurs deux signatures ou celles de leurs intérimaires. Quant aux chèques émis sur le compte d'opération du projet, ils doivent revêtir au moins deux signatures, dont celle du responsable financier.

1.5 Les remises d'espèces aux Partenaires de mise en œuvre se feront selon les dispositions du CPAP contenues dans les alinéas 6.4 à 6.9.

L'ensemble du personnel du projet est évalué périodiquement, selon les dispositions du cadre d'évaluation mis à la disposition du projet. Des formations seront organisées, selon les besoins, en vue du renforcement des capacités de l'équipe de mise en œuvre.

A la demande du partenaire de mise en œuvre, le PNUD peut fournir les services d'appui ci-après :

- (i) Identification et/ou recrutement du personnel pour le projet ;
- (ii) Identification et facilitation des activités de formation, des études et missions ;
- (iii) Achats de biens et services.

Ces services feront l'objet d'un recouvrement de coûts, conformément aux dispositions du paragraphe 9.3 alinéa 2 du CPAP, relatives au recouvrement des coûts directs.

En relation avec le projet, les coûts effectifs de communications, de bureautique et des missions de suivis du PNUD seront imputés directement par le PNUD sur les lignes budgétaires prévues à cet effet.

Afin d'assurer une gestion financière saine des ressources du projet, les dispositions des paragraphes 7.5 à 7.8 du CPAP s'appliqueront.

2. Suivi et évaluation :

Un appui soutenu au processus de coordination et aux mécanismes de suivi des partenaires gouvernementaux sera fourni dans le cadre notamment du Groupe Thématique GISE (Groupe Inter-Agence de Suivi-Evaluation) de l'UNDAF, de la mise en place du Système National Intégré de Suivi et Evaluation (SNISE) du MAP.

Dans le cadre de la mise en place du HACT, des micro-évaluations et des formations des principaux responsables du Programme sur ces nouvelles procédures seront effectués et le suivi sur le terrain renforcé, et ce conjointement avec les agences sœurs du SNU.

Les revues à mi-année et annuelle seront des moments clés pour faire état de l'avancée des activités vers l'atteinte des résultats fixés pour cette année dans le cadre de l'UNDAF et plus spécifiquement de ce PTA.

Cf. dispositions des paragraphes 7.1, 7.2 et 7.4 alinéa 3 du CPAP.

3. Contexte juridique

Ce Plan de travail annuel, avec le CPAP signé par le Gouvernement et le PNUD, qui est incorporé par référence, constituent ensemble un Document de Projet tel que défini dans l'Accord de Base Type en matière d'Assistance (SBAA) et toutes les dispositions du CPAP sont applicables à ce document.

En accord avec l'article III de l'Accord de Base Type en matière d'Assistance (SBAA), la responsabilité de la sûreté et de la sécurité du partenaire de mise en œuvre, de son personnel et de ses biens, ainsi que des biens du PNUD placés sous la garde du partenaire de mise en œuvre, incombe au partenaire de mise en œuvre.

Le partenaire de mise en œuvre devra :

- mettre en place un plan de sécurité approprié et le maintenir, en prenant en considération la situation de la sécurité dans le pays de mise en œuvre du projet ;
- assumer tous les risques et responsabilités liés à la sécurité du partenaire de mise en œuvre, et la pleine exécution du plan de sécurité.

Le PNUD se réserve le droit de vérifier si un tel plan est en place, et d'en proposer des modifications si nécessaire. Le fait de ne pas mettre en œuvre et de tenir un plan de sécurité approprié tel qu'il est requis ci-après sera considéré comme une violation de cet accord.

Le partenaire de mise en œuvre s'engage à entreprendre tous les efforts raisonnables pour veiller à ce qu'aucun des fonds reçus en vertu de ce Document de Projet ne soit utilisé pour soutenir des personnes ou des entités associées au terrorisme et que les bénéficiaires des sommes éventuellement fournies par le PNUD ci-dessous n'apparaissent pas sur La liste tenue par le Comité du Conseil de sécurité créé par la résolution 1267 (1999). La liste est accessible au <http://www.un.org/Docs/sc/committees/1267/1267ListEng.htm>. Cette disposition doit être incluse dans tous les contrats de sous-traitance ou les sous-accords conclus dans le cadre de ce Document de Projet.

ENGAGEMENTS MAP : 1 & 8 GOUVERNANCE RESPONSABLE & SOLIDARITÉ NATIONALE

Défi 6 de l'Engagement 1 Défi 4 de l'Engagement 8

Effet UNDAF 1 : La population, en particulier les groupes les plus pauvres et vulnérables, jouit de tous les droits sociaux, économiques, civils, politiques grâce à une gouvernance

Effet Programme Pays 1.4.4: Les usagers ont accès à des services publics de qualité et leurs feed-back sont pris en compte

Produit : La qualité de prestation des services publics est améliorée

Indicateur : Taux de satisfaction des usagers des services publics

Produits et indicateurs	Sous produits et Indicateurs de sous-produits	Activités	Parties responsables	Années de Réalisation			
				2008	2009	2010	2011
4.4.1. La qualité de prestation des services publics est améliorée Indicateur : Taux de satisfaction des usagers des services publics	4.4.1.1. Un dispositif de renforcement des capacités (à la demande) en organisation et management des services publics est mis à la disposition des ministères Indicateur : % de Ministères ayant bénéficié du dispositif de renforcement des capacités (Cible 50%)	1. Mise en place du dispositif de renforcement des capacités Conception du "kit" type (ensemble des aspects de qualité qui doivent être pris en compte pour les services publics) Réalisation d'un état des lieux des services publics les plus fréquentés sur la base du kit type Communication sur l'existence du programme de renforcement des capacités Audit organisationnel Identification des problèmes à régler Elaboration du plan de renforcement des capacités Développement d'outils (organisationnels, de redevabilité, de planification, de suivi évaluation, etc. cf. 4.4.2.3) pour la simplification et l'optimisation de l'organisation administrative Implementation des outils et du plan de renforcement des capacités	PREA	X	X	X	X
		Suivi de l'implémentation des outils et du plan de renforcement des capacités Développement de nouveaux outils qui se montrent nécessaires au cours du suivi	MFPTL S	X	X	X	X
4.4.1.2. Des standards de service pour les services publics les plus fréquentés (police, justice, santé, domaine, etc.) sont mis en place Indicateurs : - % de services ayant des standards de service conçus et mis en place (Cible : 50%) - % des standards respectés dans les services concernés (Base 2008 ; Cible 80%)	4.4.1.3. Un palmarès des services publics est élaboré et publié chaque année (2008-2011) avec	Mise en place et opérationnalisation de comités d'éthique aux niveaux central et régional Diffusion et appui à l'appropriation du code de conduite		X	X	X	X
		Choix et validation des services / ministères (de façon participative, à travers l'implication dès le départ de la société civile, des usagers et des fonctionnaires concernés) Analyse du fonctionnement des services concernés Conception et développement des normes et des standards de service Mise en place des normes et des standards Communication sur les standards (à l'endroit des usagers et des fonctionnaires) Suivi évaluation de la bonne application des normes et des standards	PREA / MFPTL S	X	X	X	X
4.4.1. La qualité de prestation des services publics est améliorée		Élaboration des critères de choix sur la base du kit Collecte de l'information pour appliquer les critères	PREA / MFPTL S	X	X	X	X

Produits et indicateurs	Sous produits et Indicateurs de sous-produits	Activités	Parties responsables	Années de Réalisation		
				2008	2009	2010 2011
Indicateur : Taux de satisfaction des usagers des services publics	octroi de prix aux trois meilleurs, aux niveaux national et régional (2008-2011) Indicateur : Palmars disponibles chaque année	Constitution des jurys (incluant la société civile) Classification des services selon les critères retenus Attribution des prix aux meilleurs services (prix du meilleur accueil, prix du service le plus rapide, prix de la disponibilité de l'information, etc.) Publication du palmarès	S	X		
	4.4.1.4. Des actions de rapprochement de l'administration des populations sont effectuées dans les régions d'intervention Indicateur : - Nombre de doléances émises par les usagers ; - Progression des rapports d'enquête et sondage	Identification des services clés (les plus fréquentés par les administrés) de sondages et enquêtes de perception) Elaboration d'un plan d'action Mise en œuvre du plan d'action Suivi du plan d'action	PREA / MFPTL S	X		
	4.4.1.5. Un cadre légal de partenariat entre le gouvernement et les organisations de la société civile (OSC), ainsi qu'un Forum de dialogue entre les citoyens et l'administration publique sont mis en place et les compétences des autorités locales et des OSC sont renforcées Indicateurs : - Disponibilité d'un document cadre de partenariat entre les OSC et le gouvernement - % des feed-back sur la qualité des services pris en compte (Cible 80%) - Nombre de rapports sur les services publics présentés par les OSC (Au moins 1 par an et par région)	1. Amélioration du partenariat gouvernement / OSC Conception, élaboration et validation du document cadre de partenariat Vulgarisation du cadre légal de partenariat entre le gouvernement et les OSC Organisation d'un espace de concertation et de dialogue permanents entre les citoyens et l'administration publique aux niveaux national et des 02 régions de concentration	MFPTL S/ OSC / Autorités régionales	X	X	X
	4.4.1.6. Un mécanisme permettant des contrats entre les OSC et le gouvernement pour la fourniture de services sociaux est mis en place (2008-2011) Indicateurs : - Disponibilité d'un mécanisme de contrat de services OSC / gouvernement - Taux d'accroissement des contrats de fourniture	2. Renforcement des compétences des partenaires du gouvernement Renforcement des compétences des autorités locales dans le suivi des politiques, en collaboration avec les OSC Renforcement des compétences des OSC en matière de suivi et implémentation des politiques (outils : Community Report Card, Public Expenditure Tracking Surveys, etc.)	MFPTL S/ OSC / Autorités régionales / PREA	X	X	X
	4.4.1.7. Le système informatisé de gestion de l'état civil est mis en place et opérationnel dans les deux régions d'intervention (2008-2011) POUR MÉMOIRE	Réalisation et validation d'une étude de mise en place de contrats de service sociaux OSC / gouvernement Identification et évaluation des OSC spécialisées dans les services sociaux aux niveaux national et des 2 régions de concentration Elaboration conjointe de cahiers de charges Signature des contrats et Execution des services sociaux	MFPTL S/ OSC / Autorités régionales	X		
					X	
					X	
					X	
					X	
					X	

Produits et indicateurs	Sous produits et Indicateurs de sous-produits	Activités	Parties responsables	Années de Réalisation		
				2008	2009	2010/2011
4.4.2 Les outils de l'E-gouvernance sont utilisés dans l'Administration et la gestion des affaires publiques Indicateur: Nombre d'applications et services de e-gouvernance effectivement accessibles par les citoyens	4.4.2.1. Le cadre légal et réglementaire sur l'E-gouvernance est opérationnel Indicateur: Nombre de textes adoptés en conseil des ministres / gouvernement (Cible 2008: 1 texte général)	Validation de l'état des lieux du cadre juridique et réglementaire de l'E-gouvernance " Études juridiques et réglementaires sur les opportunités de concrétisation des cadres légaux et réglementaires de dématérialisation des procédures administratives " Conception, adoption et vulgarisation des textes de lois sur : - la propriété intellectuelle, l'accès et la gestion des contenus numériques - la signature électronique; le cryptage et l'authentification des données; la cybercriminalité - le paiement électronique; dématérialisation des procédures administratives	ANRE, MTPC, MINJUS	x		
	4.4.2.2. Les services centraux, décentralisés et décentralisés des zones d'intervention sont connectés au réseau de l'Intranet de l'État Indicateur: Nombre de services centraux, CTD/STD connecté à l'intranet de l'état (cible 2008: 6 CTD/STD: 3 points par zones cibles)	Evaluation des réalisations de l'e-gouvernance Mise à jour des plans et schémas de déploiement du réseau de l'Intranet de l'État sur les 18 chefs lieux de régions (autre que Anosy et Analamanga, Vatovavy Fito Vinany et Atsimo Andrefana) Déploiement, opérationnalisation et renforcement du réseau de l'intranet de l'État dans les zones cibles (centrale, décentralisées) Renforcement du DATACENTER (centre des ressources) primaire de l'Intranet de l'État. Elargissement du réseau et développement des services Mise en place et opérationnalisation du DATACENTER de back up du réseau de l'Intranet de l'État	ANRE	x		x
	4.4.2.3. Les services publics sont améliorés à travers l'utilisation des TIC: - Amélioration des processus de travail - Amélioration de l'accès des usagers aux services - Relation avec les usagers (cf. 4.4.1.1. et 4.4.1.4.) Indicateur: Nombre d'outils E-gouvernance opérationnel dans les zones cibles (Cible 2008: au moins 2)	Appui à l'opérationnalisation de l'ANRE Diffusion des procédures internes de l'administration sur l'Intranet de l'État et appui à leur mise à jour de l'intranet (postes, fiche d'adéquation ressources/postes...) Mise en place et opérationnalisation du Centre Nationale des bases de données (CNBD) Installation et opérationnalisation dans les zones d'intervention des logiciels de gestion des ressources l'État (gestion des agents de l'État, gestion des documents, gestions des patrimoines...) -Formation et perfectionnement des personnels Renforcement de l'organisation et des structures de formation des agents de l'État à l'utilisation de l'E-gouvernance Opérationnalisation de l'outil de Suivi du MAP «Sequoia » dans tous les Institutions et Ministères au niveau central et dans les zones cibles	ANRE, MFPTL S, Ministère es ANRE	x	x	x
			ANRE, MFPTL S	x	x	x
			ANRE, MFPTL S	x	x	x
			ANRE	x	x	x

Produits et indicateurs	Sous produits et Indicateurs de sous-produits	Activités	Parties responsables	Années de Réalisation			
				2008	2009	2010	2011
		Appui au déploiement et à l'opérationnalisation dans les zones cibles des logiciels sur les services publics cibles (État civil, TPI, domaine, création d'entreprise, CIM...)	ANRE, Ministère sectoriels	X	X	X	X
		Promotion et appui à la mise à jour du portail des services de l'Administration		X	X	X	X
		Installation des guichets d'information publique au sein des ministères et dans les collectivités locales	ANRE, PREA et Ministère		X	X	X
		Mise en place et opérationnalisation d'un centre d'appels des services de l'administration	ANRE et Ministère sectoriels		X	X	
		Production et diffusion via les radios et télé locales des informations sur les services publics	Ministères sectoriels	X	X	X	X
		Mise en place et opérationnalisation d'un système de doléance et de dénonciation en ligne			X	X	
		Mise en place de plateformes numériques de services de proximité au niveau des 22 régions	ANRE, MTPC, ministère sectoriels	X	X	X	X
		Extension des expériences pilotes des villages TIC et des guichets fonciers	ANRE, PREA, MTPC et Programme		X	X	X
		Developpement d'un système de production et diffusion des informations sur les affaires locales et nationales, via les radios et télévisions	ANRE, Ministère de l'interieur, Collectivités locales	X	X	X	X
4.4.3. Le système de gestion des effectifs, des emplois et des compétences est mis en place et opérationnel dans l'Administration Publique	4.4.3.1. Les données concernant les agents de l'État sont intégrées dans le SIGRHE et disponibles sur site web (2009) Indicateur : % des agents de l'État enregistrés dans le SIGRHE	Dotation des outils nécessaires aux personnes ressources	MFPTL S	X			
		Mise en reseau de la GRHE des différentes administrations		X	X		
		Opérationnalisation et pérennisation du SIGRHE					X
	4.4.3.2. Un redéploiement des agents de l'État est mis en œuvre	Renforcement des capacités du MFPTLS en matière de gestion prévisionnelle des effectifs des emplois et des compétences (GPEEC), SE,NTIC	MFPTL S	X	X	X	X

Produits et indicateurs	Sous produits et Indicateurs de sous-produits	Activités	Parties responsables	Années de Réalisation			
				2008	2009	2010	2011
	Indicateur : Taux d'adéquation profil poste / profil agent (Base 2007; Cible : 60%)	Redéfinition des postes au regard des organigrammes		X	X	X	X
		Mise en adéquation des profils / postes des agents de l'Etat		X	X	X	X
		Redéploiement des agents en fonction des besoins		X	X	X	X
		Actions de perfectionnement suite au redéploiement		X	X	X	X
	4.4.3.3. Les agents publics sont évalués	Conception et mise en place d'un système de programmation des activités (gestion axée sur les résultats)	MFPTL	X	X	X	X
	Indicateur : % d'agents de État évalués suivant le nouveau système d'évaluation (Base 2007; Cible : 60%)	Elaboration et validation du nouveau système d'évaluation basé sur la performance	S / PREA	X	X	X	X
		Formation des responsables et agents sur les outils d'évaluation		X	X	X	X
		Application du nouveau système d'évaluation		X	X	X	X
		Evaluation/amélioration dy système				X	X
		Mise à l'échelle du système				X	X