

Non classifié

PUMA/CIT/M(99)2



Organisation de Coopération et de Développement Economiques  
Organisation for Economic Co-operation and Development

OLIS : 08-Jul-1999  
Dist. : 09-Jul-1999

PARIS

SERVICE DE LA GESTION PUBLIQUE  
COMITE DE LA GESTION PUBLIQUE

Or. Ang.

PUMA/CIT/M(99)2  
Non classifié

**COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LE  
"RENFORCEMENT DES RELATIONS ENTRE LES ADMINISTRATIONS ET LES  
CITOYENS", 17-18 juin 1999.**

*Ce document fournit un résumé des points marquants et des conclusions tirés de la 2ème session du Groupe de travail sur le renforcement des relations entre les administrations et les citoyens.*

Pour de plus amples informations, veuillez contacter : Daniel Blume, Tel: (33-1) 45 24 97 59; Fax: (33-1) 45 24 87 96; E-mail: [daniel.blume@oecd.org](mailto:daniel.blume@oecd.org) ou Christian Vergez, Tel: (33-1) 45 24 90 44; Fax: (33-1) 45 24 87 96; E-mail: [christian.vergez@oecd.org](mailto:christian.vergez@oecd.org)

79920

Document complet disponible sur OLIS dans son format d'origine  
Complete document available on OLIS in its original format

Or. Ang.

## COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LE «RENFORCEMENT DES RELATIONS ENTRE LES ADMINISTRATIONS ET LES CITOYENS »

17-18 juin 1999

1. La réunion du groupe de travail sur le «renforcement des relations entre les administrations et les citoyens » des 17 et 18 juin 1999 a permis de définir clairement l'orientation future des différents travaux menés dans ce domaine. L'ensemble des conclusions tirées de cette réunion est très positif : l'enquête générale a été finalisée, le programme des études de cas a été défini et les priorités pour le développement d'indicateurs sur l'utilisation par les administrations des nouvelles technologies de l'information et de la communication (ntic) ont été établies.

### Questionnaire général sur le «renforcement des relations entre les administrations et les citoyens » :

2. Six pays participant à la phase pilote de réponse au questionnaire général sur le «renforcement des relations entre les administrations et les citoyens » ont exposé les résultats et les leçons qu'ils ont tirées de leur expérience : l'Australie, le Canada, la République Tchèque, la France, la Grèce et le Royaume-Uni. La grande majorité des pays de la phase pilote a souligné l'**intérêt** trouvé dans cet exercice. Il leur apparaît très important d'acquérir des données comparatives dans le domaine, ce qui les stimule dans leurs travaux de réponse.

3. La discussion a permis d'atteindre les conclusions suivantes sur le questionnaire général :

- **Deux mois** sont nécessaires aux pays pour répondre au questionnaire ;
- Les **annexes** explicatives seront intégrées dans le questionnaire pour clarifier les questions ;
- La **définition** du champ du questionnaire a été précisée. L'enquête ne vise pas à comprendre quelles relations les administrations entretiennent avec les usagers en tant que «clients » des services publics mais, plus largement, à comprendre comment les administrations agissent avec les citoyens dans la définition et la mise en place de politiques. En d'autres termes, l'étude n'est pas centrée sur les services mais sur l'information, la consultation et la participation active des citoyens dans l'action administrative et la définition des politiques publiques.
- Dans leur réponse, les pays pourront faire preuve de **souplesse** : ceci permettra de prendre en compte la diversité et les particularités nationales. Cette dimension sera reflétée dans l'introduction du questionnaire. Les pays y seront invités à préciser et décrire leurs traditions, leur culture, leurs particularités (en ce qui concerne, par exemple, la répartition des responsabilités entre les niveaux locaux et nationaux), à s'appuyer sur des exemples, mais aussi à regrouper des questions pour éviter d'éventuelles répétitions. En outre, s'ils considèrent qu'une question n'est pas adaptée à leur situation, les pays sont libres de l'expliquer dans leur réponse ; ils peuvent également ne pas répondre à une question qui leur semble inadaptée.
- Si des pays peinent à interpréter la formulation d'une question, il leur est possible de contacter le Secrétariat qui leur fournira des précisions.

4. Le **calendrier** suivant a été fixé pour la poursuite de l'enquête générale :

- Distribution du questionnaire révisé fin juin ou début juillet au plus tard ;
- Réponses demandées pour mi-septembre ;
- Publication des réponses sur le site Internet du PUMA dès leur réception et avec l'accord des pays ;
- Analyse et synthèse par le Secrétariat pour considération lors de la réunion des Centres de Gouvernement des 7 et 8 octobre, et par le groupe de travail lors de leur prochaine réunion des **29 et 30 novembre 1999** ;

#### **Études de cas :**

5. Un bilan des études de cas en cours et à venir a été tracé. Ces études sont menées dans le cadre du «renforcement des relations entre les administrations et les citoyens» et sur un secteur d'activité administrative donné. Le choix du secteur doit être effectué par le pays intéressé ; l'étude ne porte pas nécessairement sur un service et peut être menée au niveau national comme au niveau local.

6. Les pays suivants ont commencé une étude ou ont proposé un secteur pour une étude à mener dans les prochains mois :

- **Hongrie -- Travail public.** L'étude s'appuie sur des entretiens effectués en Hongrie au mois de juin 1999 avec une quarantaine de personnes, de l'administration pour certaines et hors de l'administration pour d'autres. Elle s'intéresse au renforcement des relations entre les administrations et les citoyens aux niveaux national et local dans le cadre du programme hongrois de «travail public», qui vise à diminuer le taux de chômage en assurant la promotion de travaux d'utilité collective.
- **France -- Logement locatif social.** Cette étude est centrée sur la façon dont les administrations informent, consultent, et font participer les citoyens dans le cadre du logement locatif social français géré par les offices HLM (Habitation à Loyer Modéré). Les entretiens pour cette étude ont débuté en juin.

#### *Études envisagées :*

- **Canada -- Santé.** L'étude examinera comment le Canada tente d'informer, de consulter et d'engager les citoyens au niveau national et pour les politiques menées au niveau des provinces sur les futures orientations de son système national de santé (« Medicare »).
- **Danemark --Santé.** [*proposition*] L'étude examinerait comment le gouvernement agit avec les usagers du système de santé au niveau des comtés ainsi qu'au niveau national à l'aide de consultations plus larges.
- **États-Unis -- Environnement.** L'étude examinera comment l'Agence de Protection de l'Environnement des États-Unis a utilisé des informations de banques de données et d'autres instruments pour promouvoir l'action du citoyen en faveur des objectifs du gouvernement sur l'environnement, à la fois directement et à travers le travail d'organisations non-gouvernementales.

7. Les représentants appartenant au groupe de travail ont été invités à identifier des secteurs dans leur pays qui pourraient être l'objet d'autres études de cas menées fin 1999 ou début 2000. Les secteurs choisis peuvent être les mêmes que ceux décrits ci-dessus, pour permettre la comparabilité, mais ils ne sont

pas limités à ceux-ci, l'intérêt principal étant d'identifier des domaines d'innovation et de pratiques prometteuses desquelles les pays pourraient tirer un enseignement. Les études de cas seront présentées sur le site Internet, prises en considération lors de la prochaine réunion du groupe de travail et contribueront à l'analyse et aux conclusions d'ensemble de l'activité.

#### **Indicateurs relatifs aux NTIC :**

8. Un **consensus** a été rapidement dégagé au sein des participants en faveur du développement d'indicateurs sur l'utilisation des NTIC pour permettre une comparaison internationale. Après avoir recueilli les expériences et la disponibilité d'informations sur les indicateurs dans chaque pays participant, le groupe de travail s'est centré sur les domaines de plus grande priorité.

9. Les **priorités** finalement établies permettront au Secrétariat de développer la liste de sujets possibles [PUMA/CIT(99)4] dans un questionnaire répondant plus précisément à la demande des pays participants. Les domaines à étudier incluent des données sur l'infrastructure d'ensemble des NTIC en relation avec les niveaux de « connexion » entre les administrations et les citoyens ; des informations sur les sites Internet gouvernementaux ; le développement des services en ligne, y compris les tentatives d'imposer le paiement de l'information et des services en ligne ; et la consultation en ligne. Le questionnaire fournira également aux pays l'opportunité d'expliquer le contexte et la politique d'ensemble en place pour chacun de ces domaines. Les services en ligne étudiés se concentreront sur quelques secteurs et services spécifiques pour permettre la comparabilité : ceux-ci pourraient comprendre les déclarations fiscales, les programmes pour l'emploi, les services aux entreprises, l'éducation et les services sociaux.

10. En outre, la prise en compte des expériences des pays et du travail d'autres organisations et institutions internationales, dont l'enquête en cours de réalisation par l'UNESCO (présentée par Joshua Zammit de COMNET-IT) permettra au PUMA de mieux cibler son questionnaire et d'éviter la duplication d'un travail déjà existant. Une version mise à jour du document PUMA/CIT(99)5 sur les indicateurs NTIC existants sera envoyée après une période supplémentaire de recherche de deux ou trois mois.

11. Le **calendrier** concernant le développement futur d'indicateurs NTIC et leur analyse a été arrêté :

- Envoi du questionnaire sur les NTIC en septembre pour révision et commentaire écrit par le groupe de travail ;
- Envoi quelques semaines après de la version définitive du questionnaire pour réponse par tous les pays membres qui souhaitent participer;
- Réponses attendues fin novembre ou décembre ;
- Le PUMA entreprendrait par la suite des analyses plus approfondies dans trois principaux domaines :
  - Analyse comparative et évaluation des sites Internet gouvernementaux ;
  - Etude des pratiques prometteuses dans l'utilisation de l'Internet et d'autres nouvelles technologies pour la consultation publique ;
  - Analyse comparative de l'impact des NTIC sur deux ou trois secteurs spécifiques, comme l'éducation ou la santé.
- Un cadre plus détaillé de ce travail futur sera établi par le groupe de travail lors de sa prochaine réunion les 29 et 30 novembre.

**REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL SUR LE “RENFORCEMENT DES RELATIONS ENTRE  
LES ADMINISTRATIONS ET LES CITOYENS”** (Développement d’indicateurs portant sur  
l’utilisation par l’administration des technologies de l’information)

**WORKING GROUP MEETING ON “STRENGTHENING GOVERNMENT-CITIZEN  
CONNECTIONS”** (Developing Indicators of Government Use of Information Technologies)

**Réunion des 17-18 juin 1999, OCDE, Paris  
Meeting of 17-18 June 1999, OECD**

**Liste des participants / List of participants**

AUTRICHE/ AUSTRIA	<i>(Unable to attend)</i>
BELGIQUE/ BELGIUM	M. Christian THIERENS Bureau ABC 155 rue de la Loi B-1040 Bruxelles Tel : (32-2) 287 40 16 Fax : (32-2) 287 40 10
	Monsieur Luc RIFFLET Conseiller Délégation permanente de la Belgique près l’OCDE 14 rue Octave-Feuillet 75116 Paris Tél. (33-1) 45 24 99 18 Fax (33-1) 45 24 99 25
CANADA	Mrs. Debbie COOK Bureau du Conseil Privé Suite 600, 85 Sparks Street <u>Ottawa, Ont. K1A OA3</u>  Tel. (1-613) 957 51 18 Fax (1-613) 957 57 91 E-mail: <a href="mailto:dcook@pco-bcp.gc.ca">dcook@pco-bcp.gc.ca</a>

<p>COREE/KOREA</p>	<p>Mr. Suk Bum PARK                  Conseiller                  Délégation permanente auprès de l'OCDE                  2-4 rue Louis David                  75016 Paris                  Tel : (33-1) 44 05 20 56                  Fax : (33-1) 44 05 21 75                  E-mail : <a href="mailto:sbpark79@wanadoo.fr">sbpark79@wanadoo.fr</a></p>
<p>DANEMARK/DENMARK</p>	<p>Mr. Jens KRISTENSEN                  Chef de Section                  Ministère des Finances                  Christiansborg Slotsplads 1                  DK-1218 Copenhagen K                  Tel : (45-33) 92 26 77                  E-mail : <a href="mailto:jkk@fm.dk">jkk@fm.dk</a></p>
	<p>Mr. Karsten MUNK                  Ministère de la Recherche et des Technologies de l'Information                   Tel : (45-33)                  Fax : (45-33)                  E-mail : <a href="mailto:cmu@fsk.dk">cmu@fsk.dk</a></p>
<p>ESPAGNE/                  SPAIN</p>	<p>Ms. Gloria Nistal Rosique                  Conseillère technique en Systèmes de l'Information                  Responsable de l'Homologation au Conseil supérieur                  De l'Informatique (CSI)                  Responsable de l'Hypercentre                  D'Information Administrative                  Tel : 34 91 586 1726                  Fax : 34 91 586 1920                  E-mail : <a href="mailto:gloria.nistal@sgci.dgopti.map.es">gloria.nistal@sgci.dgopti.map.es</a></p>
<p>ETATS-UNIS/                  UNITED STATES</p>	<p><i>(Unable to attend)</i></p>
<p>FINLAND</p>	<p>Ms. Katju HOLKERI                  Direction de la gestion publique                  Ministère des Finances                  P.O. Box 286                  FIN-00171 Helsinki                   Tel. (358-9) 160 32 58                  Fax (358-9) 160 32 35                  E-mail: <a href="mailto:katju.holkeri@vm.vn.fi">katju.holkeri@vm.vn.fi</a></p>

FRANCE	<p>Madame Françoise WAITROP  Chargée de mission à la Délégation  interministérielle à la Réforme de l'Etat  Ministère de la Fonction publique, de la Réforme et  de la Décentralisation  32 rue de Babylone  75007 Paris  Tél. (33-1) 42 75 72 07  Fax (33-1) 42 75 83 85  E-mail: <a href="mailto:f.waintrop@dire.pm.gouv.fr">f.waintrop@dire.pm.gouv.fr</a></p>
	<p>M. Jean-Jacques LEANDRI  Chargé de mission à la Délégation interministérielle  À la réforme de l'Etat  5, rue Oswaldo Cruz  Paris 16ème  Tel : 33-1 42 75 82 59  Fax : 33-1 45 27 54 42  E-mail: <a href="mailto:jean-jacques.leandri@dire-utic.pm.gouv.fr">jean-jacques.leandri@dire-utic.pm.gouv.fr</a></p>
GRECE/GREECE	<p>Mme FOTINOPOULOU  Ministère de l'Intérieur, de l'administration  publique et de la décentralisation  15, rue Vas. Sofias  Athens  Tel : (30-1) 3393121  Fax : (30-1) 3393100</p>
HONGRIE/ HUNGARY	<i>(Unable to attend)</i>
ITALIE/ ITALY	<p>Ms. Sabina BELLOTTI  Service Etudes de l'”Ufficio, Procedimenti ed  Efficienza Amministrativa”  Tel : 39-06 68997268  Fax :  E-mail : <a href="mailto:s.bellotti@pcm.it">s.bellotti@pcm.it</a></p>
LUXEMBOURG	<p>Mr. Tom WEISGERBER  Attaché de gouvernement  Ministère de la Fonction publique et de la Réforme  administrative  B.P.106  L-2011 Luxembourg  Tel : (352) 478 3116  Fax : (352) 478 3122  E-mail : <a href="mailto:tom.weisgerber@mfp.etat.lu">tom.weisgerber@mfp.etat.lu</a></p>

<p>NORVÈGE/ NORWAY</p>	<p>Ms. Ellen HOV AANAES  Tel : (47-22) 24 49 77 Fax : (47-22) 24 27 14 E-mail : <a href="mailto:ellen.hov@aad.dep.telemax.no">ellen.hov@aad.dep.telemax.no</a></p>
	<p>Ms. Tone BRINGEDAL  Tel : (47-22) 24 49 95 Fax : (47-22) 24 95 17 E-mail : <a href="mailto:tone.bringedal@aad.dep;telemax.no">tone.bringedal@aad.dep;telemax.no</a></p>
<p>PAYS-BAS/ NETHERLANDS</p>	<p><i>(Unable to attend)</i></p>
<p>RÉPUBLIQUE TCHÈQUE/ CZECH REPUBLIC</p>	<p>Mr. Josef HRUSKA Direction des relations extérieures Office for the State Information System Tel : (420 2) 21 008 466 Fax : (420 2) 24 22 0613 E-mail : <a href="mailto:hruksaj@usiscr.cz">hruksaj@usiscr.cz</a></p>
	<p>Ms. Blanka FAJKUSOVA Deuxième Secrétaire Délégation de la République tchèque près l'OCDE 40 rue Boulainvilliers 75016 Paris Tel : 01 45 20 35 14 Fax : 01 45 2035 54 E-mail: <a href="mailto:csdeleg002@olis.oecd.org">csdeleg002@olis.oecd.org</a></p>
<p>ROYAUME-UNI (<i>Présidente</i>) UNITED KINGDOM (<i>Chair</i>)</p>	<p>Ms. Ann STEWARD Directeur adjoint Unité centrale des Technologies de l'Information <i>Cabinet Office</i> 53 Parliament Street <u>London SW1A 2NG</u>  Tel. (44-171) 238 20 08 Fax (44-171) 238 20 68 E-mail: <a href="mailto:asteward@citu.gov.uk">asteward@citu.gov.uk</a></p>



SUÈDE/ SWEDEN	Mr. Olov ÖSTBERG Agence pour le développement administratif P.O. Box 2280 <u>10317 Stockholm</u>  Tel. (46-8) 454 47 03 Fax (46-8) 454 47 26 E-mail: <a href="mailto:olov.ostberg@statskontoret.se">olov.ostberg@statskontoret.se</a>
SUISSE/ SWITZERLAND	Monsieur Achille CASANOVA Vice-Chancelier de la Confédération Chancellerie fédérale Palais fédéral ouest <u>CH-3003 Berne</u>  Tél. (41-31) 322 37 03 Fax (41-31) 323 37 06 E-mail: <a href="mailto:achille.casanova@bk.admin.ch">achille.casanova@bk.admin.ch</a>
	Monsieur Beat BUERGI Premier secrétaire Délégation permanente de la Suisse près l'OCDE 28 rue de Martignac <u>75007 Paris</u>  Tél. (33-1) 49 55 74 57 Fax (33-1) 45 51 01 49 E-mail: <a href="mailto:beat.buergi@pao.rep.admin.ch">beat.buergi@pao.rep.admin.ch</a>
TURQUIE/TURKEY	Mr. Ali KÖPRÜLÜ Ministre-conseiller Représentant permanent adjoint Délégation de la Turquie près l'OCDE 9, rue Alfred-Dehodencq 75116 Paris Tel : (33-1) 42 88 50 02 Fax : (33-1) 45 27 28 24
COMMISSION EUROPÉENNE/ EUROPEAN COMMISSION	<i>(Unable to attend)</i>
EXPERT	Mr. Joshua ZAMMIT COMNET-IT (UNESCO) 28, Block B, Samares Court, Triq il Hgejjeg St. Paul's Bay, SPB 03 Malta Tel : 356 942 1062 / 356 581 660 Fax : 356 234 193 E-mail : <a href="mailto:joste@global.net.mt">joste@global.net.mt</a>

**SERVICE DE LA GESTION PUBLIQUE/  
PUBLIC MANAGEMENT SERVICE (PUMA)**

Madame Anne-Marie LEROY  
Division Head  
Governance and Role of the State

OECD  
2 rue André-Pascal  
75775 Paris  
Tel. (33-1) 45 24 93 59  
Fax (33-1) 45 24 87 96  
E-mail: [anne-marie.leroy@oecd.org](mailto:anne-marie.leroy@oecd.org)

Monsieur Christian VERGEZ  
Principal Administrator  
Management of Policy Making

same address  
Tel. (33-1) 45 24 90 44  
Fax (33-1) 45 24 87 96  
E-mail: [christian.vergez@oecd.org](mailto:christian.vergez@oecd.org)

Mr. Daniel BLUME  
Administrator  
Information Technology

same address  
Tel. (33-1) 45 24 97 59  
Fax (33-1) 45 24 87 96  
E-mail: [daniel.blume@oecd.org](mailto:daniel.blume@oecd.org)

Monsieur Philippe GUSTIN  
Stagiaire

same address  
Tel. (33-1) 45 24 90 64  
Fax (33-1) 45 24 87 96  
E-mail: [philippe.gustin@oecd.org](mailto:philippe.gustin@oecd.org)

Mademoiselle Clarisse DUBOIS  
Stagiaire

Same address  
Tel : (33-1) 45 24 89 56  
Fax : (33-1) 45 24 87 96  
E-mail : [clarisse.dubois@oecd.org](mailto:clarisse.dubois@oecd.org)

Madame Fadila OUMAUCHE  
Assistant

same address  
Tel. (33-1) 45 24 90 66  
Fax (33-1) 45 24 87 96  
E-mail: [fadila.oumaouche@oecd.org](mailto:fadila.oumaouche@oecd.org)

Mrs. Anna DÉRIOT  
Assistant

same address  
Tel. (33-1) 45 24 89 54  
Fax (33-1) 45 24 87 96  
E-mail: [anna.deriot@oecd.org](mailto:anna.deriot@oecd.org)