

GOVERNANCE - CONJONCTURE - CAMEROUN

Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative

La veille dans le domaine de la Gouvernance



Résumé

Il ressort de l'e-collecte (site internet) et de l'analyse des données quantitatives et qualitatives du MINFOPRA que, malgré les exigences légales, si la communication est dense, (1) elle ne rend pas compte de toutes les missions du Ministère, (2) seules trois procédures sur les 10 services exposés sont digitalisées et (3) le Ministère ne rend pas compte de ses performances globales. De même, (4) très peu d'informations sur les structures sous tutelle sont disponibles.

Rappel des exigences légales

La Loi N° 2018/011 du 11 juillet 2018 portant Code de Transparence et de Bonne Gouvernance dans la gestion des Finances Publiques au Cameroun précise aux alinéas suivants de l'article 47: (1) l'administration prend toutes les dispositions nécessaires à la publication des informations sur les finances publiques, dans des délais fixés par voie réglementaire. (2) Les informations prévues à l'alinéa 1 ci-dessus sont exhaustives. Elles portent sur le passé, le présent et l'avenir et couvrent l'ensemble des activités budgétaires et extrabudgétaires. (3) Un texte particulier, pris avant le début de l'exercice budgétaire, publie le calendrier de diffusion des informations prévues à l'alinéa ci-dessus.

Le code de transparence & de bonne gouvernance sacralise la nécessité de publier toutes les données sur les finances publiques. La publication d'informations exhaustives sur les finances publiques est une obligation légale et constitue également une action pédagogique de l'État vis-à-vis des citoyens.

Une communication intense mais aucune information sur les performances globales du Ministère

Le canal principal de communication digitale du MINFOPRA est son site web institutionnel, <https://www.minfopra.gov.cm/index.php/fr/>.

Avant la crise des OTS intervenue en février 2022

Il apparaît plusieurs points positifs et quelques limites.

POINTS POSITIFS

- Le Site web est fonctionnel et sa mise à jour est très récente (2022). Le contenu est actualisé.
- Site web sécurisé.
- L'arborescence du site web est de bonne qualité. La navigation sur le site web est fluide et l'accès à l'information est instantané.
- Le bilinguisme est effectif. En français comme en anglais, toutes les informations sont accessibles. Allant des 'sections' au 'contenu'.
- Digitalisation perceptible. Les services ci-après sont disponibles en ligne : **'le suivi des dossiers', 'les informations relatives à la constitution de divers dossiers', 'une web TV' dédiée à la transmission des événements propres au MINFOPRA, la gestion électronique des notes et correspondances administratives...**
- Bien qu'il n'y ait pas un moyen dédié aux 'recours', les textes juridiques à appliquer en cas de contentieux sont mis en ligne afin que nul n'en ignore.
- Le MINFOPRA détient une section **'services aux usagers'** qui rend compte dans les détails de tous les services dédiés aux usagers qui sont **'les agents publics de l'État'**.

DEUX LIMITES

- **Aucun rapport annuel de performance n'est mis en ligne**

Cette architecture du site et son contenu sont ceux qu'on retrouvait avant la crise des enseignants (**relookage du site web depuis avril 2018**¹). Il s'agit d'un contenu qu'on retrouve dans tous les sites Web institutionnels (site web générique) avec quelques exceptions qui sont propres au MINFOPRA (**dématérialisation des procédures, des services et bilinguisme effectif**).

- **Aucun mécanisme de gestion des requêtes n'est disponible dans le site web.**

Il n'y a donc aucune possibilité de faire un recours à distance. Cependant, un numéro **WhatsApp Business** est disponible ainsi que des moyens de renseignement sur les dossiers à travers plusieurs adresses mails :

joseph.le@minfopra.gov.cm et clcminfopra@minfopra.gov.cm ou clcminfopra@gmail.com.

Depuis le début de la crise des enseignants des OTS

Depuis le 21 février 2022, le Cameroun fait face à la crise des enseignants désignée par le mouvement « OTS » (On a Trop Supporté). Le MINFOPRA est la première administration fortement interpellée par ce mouvement.

Avant la crise, des espaces dédiés aux articles et informations du Ministère étaient déjà mis en place : **'LA UNE'** et **'AGENDA'**. On observe, avec la crise, une forte publication des articles traitant de ce fait sur l'espace **'La UNE'** et la planification des activités à venir sur l'espace **'AGENDA'**. Toutes les dispositions et activités liées à ce phénomène sont publiées et traitées en priorité.

- Sur le site web, aucun contenu traitant de la crise n'est présent au mois de février (début de la crise) ;
- Le pic d'activité communicationnelle commence en mars. Avec un nombre de vue croissant de 180 à 291. Le type de contenu fait référence : *au salaire et l'affiliation des enseignants, le traitement des dossiers non-intégré sur la base des nouvelles directives présidentielles, la visite de sensibilisation du Ministre au sujet de ces nouvelles directives dans les 10 régions du Cameroun et la procédure de recrutement des enseignants.*
- Le pic de publication est maintenu au mois d'avril avec des activités publiées sur l'espace 'LA Une' et ceux mis en ligne dans l'espace 'AGENDA'. La fréquentation des articles par contre a baissé variant entre 5 et 92 vues.

Cependant, malgré l'ajout des articles traitant de la crise, le Ministère ne focalise pas toutes ses publications qu'autour de cet événement. Il continue de rendre compte de ses activités et publier les services offerts tels que : la mise en ligne des 'Actes de Carrière Signés et Disponibles', le Comptage Physique des Personnels de l'État [COPPE], les Communiqués, concours et autres services aux usagers...

¹Source : Plaquette MINFOPRA : 'Au cœur de la société digitale'

Fréquence de publication des informations : liées à la grève des enseignants sur le site web

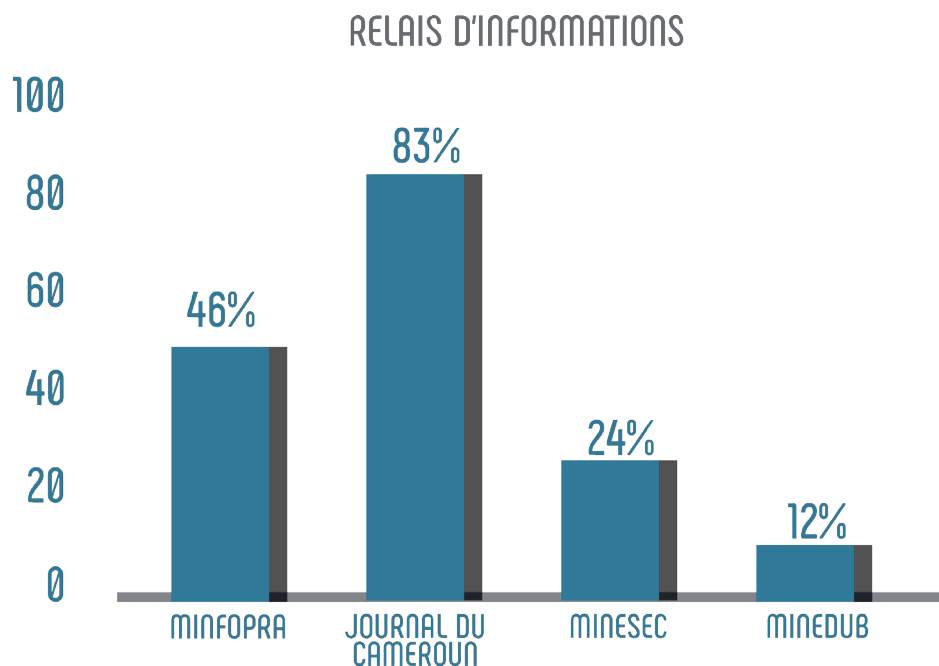
Sur le trimestre de **février à avril 2022**, on remarque :

- Une Forte mobilisation du Ministère
- Une communication intensive (par rapport aux mois précédents) qui témoigne de la prise en compte au mieux des préoccupations des enseignants.
- Une fréquence de mise en ligne élevée (tous les 2 jours en moyenne).

NB : aucune variable ne permet de vérifier cette fréquence par rapport aux 6 derniers mois car des articles datant de cette période ne sont pas disponibles en ligne. La valeur de la fréquence est estimée par rapport aux différentes mises en ligne dans l'intervalle de février à avril 2022.

Niveau de relais par rapport aux autres plateformes

En dehors du MINFOPRA, plusieurs autres administrations sont concernées par la crise des enseignants. Il s'agit du **Ministère des Enseignements Secondaires (MINESEC)** et le **Ministère de l'Éducation de Base (MINEDUB)**.



Source : *Analyse diagnostique des plateformes digitales, OBIV SOLUTIONS Mars 2022*

La communication sur la grève est certes effectuée sur le site web du MINFOPRA, mais faible (46%) par rapport aux autres plateformes de relais : Le '**Journal du Cameroun**' (83%). Ensuite suivent les ministères dont l'activité est principalement associée à celle du MINFOPRA : **MINESEC** (24%) et **MINEDUB** (12%). Ces ministères sont les administrations directement en charge du corps de métier '**enseignement**', en tant qu'interfaces principales entre le MINFOPRA et les plaignants (enseignants).

Couverture partielle des activités de management

Cette partie est consacrée à l'analyse du contenu du site web internet par rapport aux missions que le MINFOPRA doit accomplir : les missions et la relation avec les structures sous tutelle.

Tous les services ne sont pas disponibles en ligne

Le MINFOPRA remplit deux (02) grandes fonctions : **publique et de réforme administrative**. Chacune répond à des missions bien définies.

Sur les 6 missions de « Fonction Publique » (voir annexe 1), une seule ne dispose pas d'information mise en ligne en rapport avec l'objet qu'elle traite. Il s'agit de la mission : **'études relatives à l'évolution des besoins et ressources en agents de l'État, sous réserve des attributions dévolues aux autres chefs de départements ministériels'**.

Sur les 8 missions de réforme administrative (voir annexe 2), 6 sont disponibles en ligne. Les deux ci-après ne sont pas précisées : 'Élaboration et suivi de la mise en œuvre du schéma directeur de la réforme administrative' et 'Conception et mise en œuvre des actions de modernisation de l'administration Publique Camerounaise'.

Sur les 10 services offerts (voir annexe 3), 3 sont digitalisés et 7 ne le sont pas. Ceux qui sont digitalisés sont : **les actes de carrières disponibles et signés ; l'inscription pour suivre un dossier et le suivi et parcours des dossiers**. Les 7 autres qui ne sont pas digitalisés, communiquent des informations précises liées aux services, notamment les informations pour la constitution d'un dossier, les modalités pour concours, les communiqués ...

Très peu d'informations disponibles sur les structures sous tutelle

Le MINFOPRA décrit sur son site ses différentes organisations sous-tutelle : **ENAM et ISMP**. Cette description porte sur l'historique de l'institution, ses missions, les différents axes de développement et un lien web qui oriente sur leurs sites web respectifs. Cependant, aucun élément sur la gestion de ces organisations n'est publié. On en conclut que la relation tutélaire n'est pas suffisamment renseignée par le MINFOPRA et pourtant il est responsable des politiques publiques exécutées dans ces établissements publics. Les résultats des structures sous tutelle nourrissent pourtant les performances globales du MINFOPRA. Rien n'est dit sur ces performances sur le site web.

Faible contribution à la stratégie de développement 2020-2030

Le MINFOPRA intervient principalement dans la stratégie de gouvernance de la SND30. Sur les 6 composantes de cette stratégie, le MINFOPRA devrait rendre compte de sept indicateurs des deux composantes « décentralisation et développement local » et « amélioration du service public de l'État » en raison d'un indicateur pour le premier et de six pour le second.

Il ressort de l'évaluation de la mise en œuvre de ces actions en avril 2022 que les changements espérés s'amorcent péniblement : la fonction publique locale n'est pas encore disponible ; la charte de l'accueil des usagers dans les services publics n'est disponible qu'au MINFOPRA (et pas dans tous les ministères), la durée de traitement des dossiers n'est pas une réalité dans tous les ministères et pas pour tous les services, la durée moyenne de traitement des dossiers de carrière des agents publics n'est pas connue (la grève des enseignants OTS nous le confirme), la proportion des agents publics nommés ou promus selon le cadre organique n'est pas connue et aucune étude ne permet d'apprécier le taux de satisfaction des usagers.

Proposition d'un outil de gestion

Il convient de disposer d'un **tableau de bord de suivi des changements** impulsés par le MINFOPRA. En effet, le compte rendu des rencontres et des foras organisés par le MINFOPRA ne renseigne pas sur les changements induits. Les activités étant réalisées dans le cadre global de gestion axée sur les résultats, il conviendrait de rendre compte de la cohérence des résultats produits et de l'assurance que les actions réalisées tous les jours concourent aux changements anticipés dans 10 ans. En l'absence d'un tel document, il est difficile d'apprécier les performances globales du Ministère. Dit simplement, les informations communiquées par le MINFOPRA devraient correspondre aux activités de son budget programme. Or rien n'est dit à ce sujet. Ce qui laisse croire que le Ministère reste encore confiné à la gestion des moyens.

En guise de conclusion

On retient que le MINFOPRA respecte l'article 47 du Code de bonne gouvernance qui exige aux administrations de publier leurs activités. Des trois variables analysées (communication, management et implication dans la stratégie nationale de développement SND30), la communication est efficacement tenue. Le MINFOPRA applique le principe du 'cross canal communication'. Il s'agit d'une technique de communication multicanal qui met ensemble, divers canaux digitaux afin de maximiser la proximité, la visibilité et la portée de l'information. Ainsi, en plus du site web institutionnel (qui est le support phare de publication des activités du Ministère), on a également une existence effective dans les médias traditionnels (radios, presses, télévisions), sur les réseaux sociaux (une page Facebook certifiée, Instagram, Tweeter, LinkedIn et YouTube), des messageries fonctionnelles, un WhatsApp business et un numéro vert (1522). Ces différents moyens de diffusion d'activités sont efficaces car ils permettent aux usagers de faire un retour au Ministère et de se sentir au cœur de l'activité du MINFOPRA.

Cependant, aucun moyen ne permet d'évaluer l'efficacité de ces outils en termes de nombre de recours réceptionnés via ces canaux, de dossiers soumis et traités, de suivi et de retour instantané de la part du Ministère.

Aussi remarque-t-on au MINFOPRA un faible taux de publication des performances du Ministère. Il s'implique faiblement dans les politiques publiques de la SND30.

ANNEXES

ANNEXE 1: Mission de fonction publique

MISSIONS	INFORMATIONS MISES EN LIGNE	OBSERVATIONS
M1 : gestion des fonctionnaires et agents de l'État, exception faite des agents de la Sûreté Nationale et des forces Armées, des Magistrats et des personnels de l'Administration Pénitentiaire, sous réserve des attributions dévolues aux autres chefs de département ministériels	<ul style="list-style-type: none"> Section 'fonction publique' on y retrouve : le ministère, les statuts et catégories des agents ; les carrières et parcours et grille salariale. Section 'recrutement et formation' on y retrouve : concours ; recrutements ; bourses et formation. Section 'suivi des dossiers'. Qui permet de suivre les dossiers instruits à distance. On assiste là à une dématérialisation d'un service. 	COHÉRENCE
M2 : la préparation des mesures législatives ou réglementaires, relatives au statut des agents de l'État	Section ' statuts et catégories des agents ' : statut général des fonctionnaires, statuts particuliers, statuts spéciaux, code du travail et déontologie	COHÉRENCE
M3 : coordination des actions de formation des agents de l'État et des fonctionnaires	Section ' recrutement et formation ' on y retrouve : concours ; recrutements ; Bourses et formation	COHÉRENCE
M4 : la diligence des actions disciplinaires contre les fonctionnaires et agents de l'État dans les conditions déterminées par les textes réglementaires	Section ' fonction publique ' : le statut général des fonctionnaires ? On y retrouve : droits et obligations, discipline et droit syndical	COHÉRENCE
M5 : De toutes les études relatives à l'évolution des besoins et ressources en agents de l'État, sous réserve des attributions dévolues aux autres chefs de départements ministériels	Aucune information ne rend compte de cette mission. Cependant, les ' Études et projets ' sont pris en compte dans la fonction 'Réforme administrative'	INCOHÉRENCE
M6 : contentieux de la Fonction Publique	Section ' Accueil ' : textes d'application spécifique-discipline et contentieux	COHÉRENCE

MISSIONS

Le décret n° 2012/537 du 19 novembre 2012 portant organisation du MINFOPRA en son article 5 dispose que le SPRA est chargé, entre autres :

- De l'élaboration et du suivi de la mise en œuvre du schéma directeur de la réforme administrative ;
- De la conception et la mise en œuvre des actions de modernisation de l'administration publique camerounaise ;
- Du suivi de la coopération en matière d'organisation et de réforme administratives ;
- De l'évaluation des mesures gouvernementales en matière d'organisation et de réforme administratives, prises dans les différents secteurs de l'administration publique ;
- De la conception et l'introduction des méthodes et procédés d'accélération de traitement des données ;
- La rationalisation de l'organisation des structures, des procédures et des méthodes de gestion ;
- Des études tendant à réduire le coût d'acquisition et de maintenance des équipements ;
- De l'implication des personnels de l'État dans la recherche permanente des voies et moyens pour une efficacité plus accrue de l'administration.

Activités réalisées et mises en ligne dans le cadre des missions

- L'élaboration des outils de bonne gouvernance (textes organiques, cadres organiques, guides de l'utilisateur, manuels de procédures administratives, fiches de poste, modes opératoires, plans d'organisation et d'effectifs) ;
- La simplification/rationalisation des procédures et formalités administratives ;
- La promotion de l'administration électronique ;
- L'élaboration des normes de rendement ;
- L'audit organisationnel ;
- L'appui conseil des administrations ;
- La formation des cadres métiers dans les sites etc.

Observations: COHÉRENCE

Source : <https://www.minfopra.gov.cm/index.php/fr/missions-de-la-r-a>

ANNEXE 3: Analyse des missions par rapport aux services mis en ligne

SERVICES MIS EN LIGNE	MISSIONS	OBSERVATIONS
SERVICES AUX USAGERS	<ul style="list-style-type: none"> • De la gestion des fonctionnaires et agents de l'État, exception faite des agents de la Sûreté Nationale et des forces Armées, des Magistrats et des personnels de l'Administration Pénitentiaire, sous réserve des attributions dévolues aux autres chefs de département ministériels ; • de la préparation des mesures législatives ou réglementaires, relatives au statut des agents de l'État ; • de la coordination des actions de formation des agents de l'État et des fonctionnaires ; • De la diligence des actions disciplinaires contre les fonctionnaires et agents de l'État dans les conditions déterminées par les textes réglementaires ; • de toutes les études relatives à l'évolution des besoins et ressources en agents de l'État, sous réserve des attributions dévolues aux autres chefs de départements ministériels ; • du contentieux de la Fonction Publique. 	<p>Les services sont en corrélation avec les missions. Il s'agit spécifiquement de ceux de la 'fonction publique'.</p> <p>Les services mis en ligne sont orientés vers les besoins des usagers</p>
COPPE		
Actes de carrières signés et disponibles		
Actes de carrières signés et disponibles		
Inscription pour suivre un dossier		
Calendrier général des concours		
Suivi et parcours des dossiers		
Bourses et formations		
Communiqués et convocations		
Communiqués généraux		
Liste des principaux acronymes utilisés au MINFOPRA		
Constitution des dossiers de carrières		

Ce document est réalisé par le département « **Études et Recherches** » du Cabinet **OBIV Solutions** à partir des informations diffusées par le MINFOPRA à travers plusieurs canaux (outils de communications digitales officielles ; Site web, page certifiée) et des entretiens avec certains responsables du 5 février au 3 mars 2022. Ce choix de collecte d'informations se base sur la loi N° 2018/011 du 11 juillet 2018 portant Code de Transparence et de Bonne Gouvernance dans la gestion des Finances Publiques au Cameroun qui oblige les administrations à publier leurs rapports d'activités et à rendre compte de leurs performances.

Contacts



7942 Yaoundé, Avenue Foch



(+237) 222232160



contact@obivsolutions.com



www.obivsolutions.com



(+237) 670 61 30 49/ 696 38 48 34

Le département des **Études et Recherches** d'**OBIV Solutions** publie tous les 15 du mois, une note de conjoncture et ce jusqu'au 31 décembre 2022.