SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU GOUVERNEMENT

RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
UNION - DISCIPLINE - TRAVAIL

Le Secrétaire Général du Gouvernement

1640/SGG/CM

ATTESTATION

LE SECRETAIRE GENERAL DU GOUVERNEMENT

atteste que le **Conseil des Ministres**, en sa séance du **20 décembre 2023,** a adopté les conclusions de la communication du **Ministre d'Etat, Ministre de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration,** inscrite au Rôle du Secrétariat Général du Gouvernement sous le numéro 1640 du 12 décembre 2023, relative **au bilan d'exécution des activités opérationnelles de l'Observatoire du Service Public (OSEP) au titre du premier semestre 2023**.

Sur la période du 1er janvier au 30 juin 2023, l'OSEP a enregistré un total de 1.227 préoccupations. Les préoccupations les plus fréquentes exprimées par les usagers-clients portent principalement sur les besoins d'informations (37%) relatives aux procédures administratives et à la délivrance de certains documents administratifs (4%) notamment la CNI, les actes de recrutement et de nomination à la Fonction Publique, ainsi que les Arrêtés de Concession Définitive (ACD).

En réponse aux constatations et aux interpellations, les administrations concernées ont entrepris des actions correctives sur la base des rapports produits par l'OSEP, en vue d'améliorer la qualité du service public. Ainsi, le Ministère en charge de la Fonction Publique, notamment, a adopté officiellement la signature électronique pour résoudre la problématique de la lenteur dans la signature des actes administratifs.

Le Conseil a donné son agrément pour :

- la création de directions de la qualité dans toutes les administrations en vue d'une gestion proactive des dysfonctionnements constatés, et d'accélérer le processus de simplification et de numérisation des procédures administratives, conformément aux recommandations de l'OSEP.

Fait à Abidjan, le 20 décembre 2023

RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU GOUVERNEMENT

Roger Charlemagne DAH

Destination : **Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration,**
Copies : **Cabinet du Premier Ministre**
Secrétariat Général de la Présidence de la République

Nº 2300606

MINISTERE D'ETAT, MINISTERE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION

Le Ministre d'Etat

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

NOUVEAU TEXTE

N°du rôle 10 1640

Reçu le 12 DEC. 2023 à 10 h 20

COMMUNICATION EN CONSEIL DES MINISTRES

Objet : Bilan d'exécution des activités opérationnelles de l'Observatoire du Service Public (OSEP) au titre du premier semestre 2023

L'OSEP est actuellement engagé dans un processus de réforme, tel que prévue dans les priorités du Gouvernement au titre de l'année 2023. Dans ce cadre, plusieurs réalisations sont entreprises et sont en cours de finalisation pour le premier semestre 2023. Il s'agit entre autres :

- de la revue du cadre juridique, institutionnel et fonctionnel de l'OSEP ;
- du renforcement de ses capacités infrastructurelles, technologiques et informatiques ;
- de la refonte de ses bases de données en une base unique pour rendre les données et informations produites plus complètes et fiables afin de faciliter leur traitement et analyse ;
- de la déconcentration des programmes et services opérationnels de l'OSEP avec le renforcement de ses effectifs, la création de cellules focales de proximité et leur redéploiement depuis le mois de juin 2023 dans tous les chefs-lieux de régions et dans les deux (2) districts autonomes.

Par ailleurs, l'OSEP a poursuivi ses missions traditionnelles de surveillance de la qualité de la transformation du Service Public et de la qualité des prestations offertes aux usagers-clients. Ces missions ont porté essentiellement sur la gestion des saisines formulées par les usagers-clients et les actions d'auto-saisine ainsi que le traitement et l'analyse des données collectées.

La présente communication a pour objet de faire l'économie des réalisations de l'Observatoire du Service Public (OSEP) au titre du 1er semestre 2023. Elle s'articule autour de deux (02) axes : état des requêtes et analyse (I) ; les recommandations (II). Tout ceci en lien avec les activités de saisine, d'auto-saisine et d'enquête basée sur la revue documentaire des pratiques prometteuses. Des annexes récapitulatives des détails des requêtes collectées par Ministère, par nature et par thématique sont jointes à la présente communication.

I. ETAT DES REQUETES ET ANALYSE

L'analyse des données porte sur les informations issues des activités de saisine et d'auto-saisine, des enquêtes et de la revue documentaire des pratiques prometteuses.

I.1. Préoccupations adressées à l'OSEP

Du 1er janvier au 30 juin 2023, l'OSEP a enregistré un total de mil deux cent vingt-sept (1 227) requêtes, soit une baisse de 62% par rapport au total des requêtes du deuxième semestre 2022, qui était de trois mille deux cent quatre-vingt-dix-huit (3 298).

Cette baisse principalement justifiée par les difficultés d'accès des usagers aux différents canaux de saisine régulièrement interrompus. Les causes sont essentiellement l'aménagement de l'OSEP dans son nouveau local à Angré 7éme tranche et les coupures fréquentes d'électricité dans cette zone. Ce nouvel aménagement a aussi occasionné la suspension momentanée des lignes téléphoniques et de la connexion internet. L'OSEP a donc dû repenser sa méthode de traitement et d'analyse des requêtes.

Pour faciliter le traitement des requêtes formulées par les usagers, elles ont été regroupées par nature. Ce sont : (i) Demandes d'information (DI), (ii) Réclamations, (iii) Observations, (iv) Suggestions et (v) Motions de félicitations. Les requêtes redirigées vers la plate-forme digitale Miliê et non soumises, constituent 10% du total des requêtes enregistrées.

En effet, la plateforme digitale est le canal de saisine capable de collecter toutes les natures de requêtes contrairement aux autres canaux qui n'enregistrent que les demandes d'information.

Cependant, lorsqu'un usager désire soumettre à l'OSEP une préoccupation autre qu'une demande d'information via ces autres canaux de saisine, les téléopérateurs l'orientent immédiatement vers le portail Miliê. Mais à l'analyse, la plupart des usagers abandonnent le processus de saisine en ne soumettant plus leurs requêtes. Cet ensemble de données est désigné sous le vocable « requêtes redirigées et non soumises ».

Toutes ces requêtes ont été transmises aux structures concernées pour être prises en compte dans leur processus de management par la qualité des services publics.

I.1.1 Demandes d'information

Pour satisfaire leurs besoins en informations, les requérants, ont soumis à l'OSEP **neuf cent soixante (960)** requêtes représentant des demandes d'information. Elles ont été toutes traitées en collaboration avec les points focaux des Ministères techniques concernés (Membres du Comité Consultatif Multisectoriel de l'OSEP).

Les thématiques les plus récurrentes ont fait l'objet d'une analyse.

Ainsi, 23,33% des demandes d'information (224 demandes) ont porté sur la procédure d'établissement des diplômes (BEPC, BAC, BTS, ...). Les demandes afférentes à la Carte Nationale d'Identité (CNI) viennent en deuxième position avec une proportion de 10,83% (104 demandes) suivies des demandes d'extrait d'actes de naissance avec une proportion de 6,56% (63 demandes) et d'actes de nationalité (certificat de nationalité, naturalisation), avec 6,15% (59 demandes).

Les demandes relatives à l'organisation des concours administratifs et celles portant sur la localisation des administrations publiques représentent une proportion respective de 4,27% (41 demandes) et de 3,44% (33 demandes). Il a été enregistré au titre des autres actes ou services moins de trente (30) demandes.

Les thématiques ayant fait l'objet de plus de 10% de demandes d'information ont donné lieu à des analyses.

- **Relativement aux demandes d'information sur les diplômes**

Malgré l'effectivité de la dématérialisation des procédures administratives relatives aux demandes de diplômes au sein de la Direction des Examens et Concours (DECO) du Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation (MENA), on constate une récurrence des demandes d'information sur la procédure de délivrance des diplômes en ligne.

Cela s'explique, selon la DECO par :

- l'insuffisance des actions de communication et de vulgarisation des procédures administratives dématérialisées qui favorise chez les usagers la méconnaissance des délais de délivrance des documents en ligne ;
- la lenteur dans le traitement des demandes de diplômes du fait des investigations menées par une commission pour vérifier l'authenticité des informations du requérant.

- **Concernant les demandes d'information sur les CNI :**

Certains usagers ont saisi l'OSEP pour les raisons suivantes :

- l'absence de communication sur les raisons de la lenteur dans la délivrance de la CNI ;
- l'inaccessibilité aux outils de gestion de la relation client de l'ONECI, susceptibles d'informer sur les procédures d'acquisition des CNI.

I.1.2 Réclamations formulées

Au cours de ce semestre, l'OSEP a enregistré **quarante-quatre (44)** réclamations. Après analyse, trente-neuf (39) portent sur le non-respect des délais de traitement et de délivrance des documents et actes administratifs. Les actes les plus concernés par les plaintes sont la carte nationale d'identité avec onze (11) réclamations, les actes de recrutement à la fonction publique et les actes de nomination font l'objet de neuf (09) et sept (07) réclamations, contrairement aux arrêtés de concession définitive (ACD) pontés par trois (03) réclamations.

Par ailleurs, une (01) nouvelle réclamation porte sur l'inscription frauduleuse de certains citoyens sur la liste des personnes et familles impactées par le projet Métro et qui sont à indemniser quand quatre (04) réclamations sollicitent le remboursement des frais de souscriptions aux logements sociaux.

En outre, les investigations menées auprès de certains Ministères cibles relèvent que la lenteur dans le traitement des actes est due, en partie, aux motifs suivants portés à la connaissance des requérants par l'OSEP :

- **Au titre des demandes de CNI** :

- vérification de l'authenticité des pièces composant les dossiers fournis par les requérants ou face à la formulation de plusieurs demandes introduites par un même demandeur ;
- investigations requises face aux identités multiples pour les empreintes digitales identiques de requérants ;
- enquêtes menées par l'administration au regard de l'enrôlement de plusieurs requérants à partir d'un même timbre : les travailleurs des cyber-cafés organisent des arnaques en retenant par devers eux les frais d'enrôlement et utilisent le seul timbre du premier enrôlé pour les autres dossiers.

- **Au titre des demandes d'arrêté de nomination et des autres actes de recrutement :**

- intervention de plusieurs acteurs dans le traitement des actes de nomination : des Ministères techniques organisent des concours de recrutement en leur sein tel le Ministère du Budget, à travers la Direction du Contrôle Financier et la Direction de la Solde. L'Education Nationale a aussi un processus de titularisation des enseignants qui lui est propre. Lorsque l'agent n'est pas titularisé, son dossier de premier mandatement ne parvient pas à la Fonction Publique pour la prise d'acte de nomination ;
- retards occasionnés par certains Directeurs des Ressources Humaines dans le processus de validation de la date de prise de service des agents dans le Système Intégré de Gestion des Fonctionnaires et Agents de l'Etat (SIGFAE). Et pourtant, sans cette action digitale, le certificat de prise de service numérique, nécessaire pour la prise de l'acte de nomination ne peut être généré ;
- signature manuelle de plusieurs arrêtés de nomination : toutefois, la signature électronique perçue comme une solution à cette problématique vient d'être lancée par le Ministère de la Fonction Publique. Il convient de le vulgariser.

Sur ce total de **quarante-quatre (44)** réclamations enregistrées, vingt-six (26) ont été traitées en collaboration avec les Ministères techniques, dix-huit (18) sont en attente de résolution et concernent :

- six (06) demandes d'arrêtés de nomination ;
- quatre (04) demandes de CNI ;
- deux (02) demandes d'ACD ;

I.1.4. Observations des requérants sur le Service public

Les requérants ont soumis **soixante-trois (63)** observations portant sur la qualité non satisfaisante des prestations offertes par les services publics. Il s'agit, entre autres :

- de la lenteur dans la délivrance de la carte grise des motos de type KTM à la Préfecture de police ;
- du manque d'éclairage des lampadaires dans les villages Gan1 et Gan 2 dans le département de Biankouma, depuis 2021 ;
- de la pénurie d'eau courante à Yopougon dans le quartier Gesco et Micao (zone industrielle) depuis 2015, malgré la construction d'une station de traitement d'eau dans le quartier ;
- du niveau de l'insalubrité à Gesco, Niangon et Siporex, aux abords du collège jeunes filles Singa Gdans la commune de Yopougon et à Koumassi au carrefour kahira ;
- de la dégradation de la voirie dans le quartier d'Abobodoumé et au niveau de la pharmacie du Dokui.

Toutes ces observations ont été transmises aux structures concernées pour trouver des réponses à travers un plan d'amélioration continue.

I.1.5. Propositions des requérants pour l'amélioration de la qualité du service public

En dépit des demandes d'information et des plaintes, seize (16) requêtes d'usagers-clients enregistrées par l'OSEP ont trait à des suggestions faites au Gouvernement pour améliorer la qualité du service public. Il s'agit:

- de créer une plateforme de demande en ligne des diplômes universitaires (Licence et Master) ;
- d'accélérer l'achèvement de la connexion du village KADJABO au réseau électrique dans la sous-préfecture de Dimbokro ;
- de déployer les services de la SOTRA sur toute l'étendue du territoire national ;
- de créer un profil de carrière pour les agents de l'imprimerie nationale ;
- d'améliorer le format et la qualité de la carte professionnelle des fonctionnaires ivoiriens en format PVC.

Toutes ces requêtes ont été transmises aux structures concernées pour être traitées dans les processus d'amélioration continue de la qualité du service public. Un suivi est assuré par l'OSEP en collaboration avec ses points focaux sectoriels.

I.1.6. Motions de félicitations adressées par les requérants à l'administration publique

Les usagers-clients ont adressé des motions d'encouragement et de félicitation à certaines structures administratives pour la qualité de leurs services publics. Au total **dix-sept (17)** motions portant sur des pratiques prometteuses observées ont été enregistrées ce semestre et ont été adressées :

- au Gouvernement pour avoir créé l'Observatoire du Service Public ;
- à la Mairie de Yopougon pour avoir ouvert et délimité des espaces de stationnement des véhicules de transport en commun sur les grandes voies ;
- au Ministère des Transports pour avoir instaurer le système de permis à points en vue de lutter contre l'incivisme routier ;
- au Ministère de la Construction pour avoir initié des campagnes de sensibilisation de proximité pour informer les populations usagers-clients sur les dispositions nécessaires pour l'acquisition de terrain et du permis de construire.

En outre, une motion particulière de félicitation et d'encouragement a été enregistrée à l'intention de la sage-femme du village de Niamasso dans le Département d'Odiénné pour son professionnalisme.

Toutes ces motions ont été portées à la connaissance des ministères techniques en vue de l'amélioration continue du service et aussi pour envisager une récompense pour la sage-femme de Niamasso.

I.2. Quelques résultats des opérations d'auto-saisine

Les activités d'auto-saisine sont des missions d'investigations menées par l'OSEP dans les administrations et dans les communautés pour vérifier les faits de dysfonctionnements ou de pratiques prometteuses portés à sa connaissance. Elles peuvent aussi prendre la forme d'enquêtes auprès des usagers et/ou des agents publics voire des structures concernées. Ces activités portent généralement sur le traitement et l'analyse des préoccupations soumises à l'OSEP et sur des observations et des faits que lui font remontés les 179 fonctionnaires, agents des cellules focales de proximité actuellement répartis dans tous les chefs-lieux de régions et dans les deux districts autonomes du pays.

I.2.1. Constatation de terrain

L'activité d'auto-saisine au cours de ce semestre a porté principalement sur les secteurs de la salubrité et de l'eau. Ainsi les missions d'observation ont permis de faire les constatations suivantes :

- l'ouverture de bouches d'égout à Adjamé et à Koumassi, la dégradation de la voirie dans le quartier d'ABOBODOUME et au niveau de la pharmacie du Plateau-DOKUI constituent selon les requérants des dangers pour les usagers de la route et les populations riveraines ;
- l'état de l'insalubrité à GESCO, NIANGON et SIPOREX, aux abords du collège jeunes filles SINGA dans la commune de Yopougon et à KOUMASSI au carrefour KAHIRA ayant occasionné des mouvements d'humeur chez les populations riveraines ;
- la pénurie récurrente d'eau courante et potable à Yopougon dans le quartier GESCO et MICAO (zone industrielle) occasionnant une situation d'insécurité humaine et certaines protestations jusque-là contenues par le Gouvernement et la SODECI.

En réponse aux observations et interpellations, des actions d'amélioration continue de la qualité du service public ont été initiées par certaines administrations :

- le Ministère de l'Hydraulique, de l'Assainissement et de la Salubrité a procédé à la fermeture de bouches d'égout à Koumassi et à Adjamé. Toutefois, la pénurie d'eau courante constatée à Yopougon dans le quartier GESCO et MICAO (zone industrielle) n'est toujours pas résolue. Cela occasionne une situation d'insécurité humaine et provoque souvent des moments de protestations jusque-là contenues par le Gouvernement et la SODECI ;
- l'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANAGED) a également entrepris des actions de visite de terrains dans certaines communes du District Autonome d'Abidjan depuis le 14 Juin 2023 pour évaluer l'activité de ramassage des déchets par l'opérateur concerné, suite à l'interpellation de l'OSEP (cf : note n°765 du 09 Juin 2023). Elle a pu solutionner l'insalubrité constatée à Yopougon.

Suite à cette action, une enquête de satisfaction des usagers portant sur la gestion des ordures ménagères dans la commune de Yopougon en lien avec l'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANAGED) est prévue.

I.2.2. Pratiques prometteuses du Service public

Depuis 2012, de nombreuses initiatives de transformation du service public ont été entreprises dans plusieurs secteurs d'activités. Dans le cadre de sa mission de surveillance de la transformation du service public, l'OSEP rapporte au gouvernement les pratiques prometteuses résultant du ressenti des populations, adressé à certaines administrations publiques.

Si l'OSEP tient compte de l'ensemble des initiatives précitées, son attention a surtout été appelée, au titre du 1er semestre 2023, sur celles mises en œuvre au sein du Ministère du Budget et du Portefeuille de l'Etat, pour lesquelles l'expression de satisfaction lui est parvenue des populations.

Ces initiatives ont été présentées par le Ministre chargé de ce département à l'occasion des Journées de la Fonction Publique, édition 2023 et appréciées par l'ensemble des participants. Ces pratiques prometteuses portent sur la digitalisation des procédures de délivrance des actes administratifs qui visent la facilitation de la vie des usagers et l'amélioration de la gouvernance économique et budgétaire de la Côte d'Ivoire. Ce sont :

- la plateforme des marchés publics (SIGOMAP) permettant la dématérialisation des opérations de passation des marchés en couvrant les échanges entre les acteurs (DGMP, Ministères, opérateurs privés) et la transparence accrue dans les procédures ;
- la plateforme e-impôts pour réaliser les formalités fiscales (Télédéclaration, Télépaiement et E-documents) ;
- le Système Intégré de Gestion de la Fiscalité Immobilière et Mobilière pour la gestion automatisée du cadastre fiscal et de son imposition ;
- le Système Intégré de Gestion des Impôts de Cote d'Ivoire (SIGICI) pour la disposition de données fiables sur les contribuables ;
- le Système Digitalisé du contrôle Fiscal pour une transparence et une neutralité des contrôles ;
- l'acquisition et l'installation de scanners aux postes frontaliers de NOE, TAKIKRO, OUANGOLODOUGOU, aux ports autonomes d'Abidjan et de San-Pedro et dans les aéroports pour le renforcement des actions douanières ;
- la vidéo-surveillance des frontières nord du pays pour veiller sur la bonne conduite des opérations douanières. Les travaux d'installation de la vidéo-surveillance des autres frontières sont en cours (Conf. CR de la Conférence du Ministre sur la transformation du Service Public, cas du Ministère en charge du Budget) ;
- la mise en place d'une borne tactile de gestion des prestations à la Direction Générale de la Solde au Plateau pour un traitement efficient des demandes de retrait des bulletins de solde.

En perspective, l'OSEP envisage de concert avec ce département, l'évaluation du ressenti des parties prenantes et usagers de ces services et outils.

II. RECOMMANDATIONS

Au regard des dysfonctionnements et des pratiques prometteuses observés dans des administrations publiques, l'OSEP formule les recommandations ci-après :

- généraliser la création de directions de la qualité dans toutes les administrations et avoir des services dédiés uniquement pour collaborer plus étroitement avec l'OSEP, afin de gérer avec diligence les disfonctionnements constatés par l'OSEP par le développement et la mise en œuvre, y compris le suivi et l'évaluation de

plans sectoriels d'amélioration continue et durable de la transformation et du service public. La mise en œuvre de cette recommandation contribuerait à réduire les effets néfastes des réseaux sociaux sur la gestion de la vie publique par le Gouvernement ;

- accélérer les processus de simplification et de digitalisation des procédures et actes administratifs, favoriser l'interopérabilité entre les services publics et promouvoir la signature électronique en vue de réduire les lourdeurs administratives dans la production et la délivrance des actes administratifs (CNI, authentification de diplômes, extraits d'acte de naissance, arrêtés de nomination, etc.) ;
- vulgariser le mécanisme de vérification de l'authenticité des pièces de demandes de CNI et les résultats de l'investigation en cas d'irrégularité ;
- actualiser régulièrement les informations sur les sites web des structures en charge de la délivrance des CNI, extraits de naissance, permis de conduire et actes de justice ;
- encourager les administrations à multiplier les actions de benchmark observées auprès du Ministère en charge du Budget en matière de digitalisation des prestations
- améliorer la stratégie de communication de la DECO en intensifiant l'information sur ses procédures et en accélérant le processus de déconcentration de ses services pour faciliter leur accès aux prestations ;
- prendre en compte les rapports de l'OSEP dans le processus de distinction et de reconnaissance de mérite de certaines structures administratives et de certains agents publics ;
- maintenir et renforcer les actions reconnues par les usagers-clients comme pratiques prometteuses au sein de l'Administration (motions de félicitations formulées par les requérants).

Telle est l'économie de la présente communication soumise à l'approbation du Conseil des Ministres.

Fait à Abidjan, le



Anne Désirée OULOTO

MINISTERE D'ETAT, MINISTERE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION

Le Ministre d'Etat

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
Union – Discipline – Travail

RESUME COMMUNICATION EN CONSEIL DES MINISTRES

Objet : Bilan d'exécution des activités opérationnelles de l'Observatoire du Service Public (OSEP) au titre du premier semestre 2023.

L'OSEP est l'organe permanent du Gouvernement chargé de surveiller la qualité de la transformation du service public et des services offerts aux populations. Il est actuellement engagé dans une réforme telle qu'inscrite au rang des priorités du Gouvernement au titre de l'année 2023.

La présente communication a pour objet de porter à la connaissance du Conseil des Ministres la synthèse du bilan des activités des services opérationnels de l'OSEP au titre du premier semestre 2023. Elle s'articule autour de deux (02) axes : état et analyse des préoccupations des usagers (I), ainsi que les recommandations (II).

I. ETAT ET ANALYSE DES PREOCCUPATIONS DES USAGERS

Pendant la période du 1er janvier au 30 juin 2023, l'OSEP a enregistré un total de 1 227 préoccupations. Cela représente une baisse de 62 % par rapport au nombre total de requêtes reçues au cours du deuxième semestre de 2022, qui s'élevait à 3 298. Cette diminution s'explique principalement par (i) le réaménagement des locaux de l'OSEP ; (ii) la discontinuité du fonctionnement des canaux digitaux de saisine du fait des interruptions fréquentes de l'alimentation électrique et (iii) de la fusion des différentes bases de données pour garantir la fiabilité des informations.

Les préoccupations les plus fréquentes exprimées par les usagers-clients portent principalement sur les besoins d'informations (37%) relatifs aux procédures d'obtention de diplômes, de la Carte Nationale d'Identité (CNI), d'extraits d'actes de naissance et de justice tels que les certificats de nationalité et de naturalisation. De plus, les requérants ont fait part de leur mécontentement quant à la lenteur et au retard dans la délivrance de certains documents administratifs (4%) notamment la CNI, les actes de recrutement et de nomination à la Fonction Publique, ainsi que les Arrêtés de Concession Définitive (ACD).

Des investigations menées auprès des administrations ont permis d'identifier des causes des préoccupations soulevées par les usagers, qui comprennent notamment le manque d'informations concernant les procédures administratives dématérialisées et la vérification des données personnelles en vue de garantir l'authenticité des documents demandés. L'OSEP a aussi observé l'intervention de plusieurs acteurs dans les processus de traitement des actes de nomination, de promotion et de premiers mandatements. La signature manuelle des actes de nomination a été identifiée comme l'une des causes de la lenteur.

Certains usagers-clients ont également formulé des propositions visant à améliorer la qualité du service public. Ces propositions portent principalement sur la création d'une plateforme en ligne pour la demande de diplômes universitaires, le déploiement des services de la SOTRA sur l'ensemble du territoire national et la création d'un profil de carrière pour les agents de l'Imprimerie Nationale. De plus, une motion spéciale de

félicitations et d'encouragement, en faveur de la sage-femme du village de Niamasso, situé dans le Département d'Odienné a été enregistrée, en reconnaissance de son professionnalisme exemplaire malgré les conditions de travail difficiles.

Par ailleurs, l'OSEP a mené des activités d'auto-saisine ; ce sont des missions de vérification dans les administrations et les communautés pour constater des dysfonctionnements et des pratiques prometteuses signalés. Ces activités ont principalement ciblé les domaines de la salubrité et de l'hydraulique, révélant des problèmes tels que l'ouverture de bouches d'égout et d'insalubrité respectivement à Adjamé, Koumassi et Yopougon, ainsi que les coupures d'eau et d'électricité dans les quartiers de Gesco, Micao et la zone industrielle de Yopougon.

En réponse à ces constatations et aux interpellations, les administrations concernées ont entrepris des actions correctives sur la base des rapports produits par l'OSEP en vue d'améliorer la qualité du service public. A titre d'exemples, le Ministère en charge de la Salubrité a pris des mesures pour fermer les bouches d'égout à Koumassi et à Adjamé. La SODECI a approvisionné en eau potable certains ménages à l'aide de citernes. L'Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANAGED) a lancé des actions de terrain dans certaines communes du District Autonome d'Abidjan afin d'évaluer les opérations de collecte des déchets par l'opérateur concerné, le Ministère en charge de la Fonction Publique a adopté officiellement la signature électronique pour résoudre la problématique de la lenteur dans la signature des actes administratifs.

L'OSEP a également observé plusieurs initiatives prometteuses d'amélioration de la qualité du service public au sein du Ministère en charge du Budget. Elles portent sur la digitalisation des procédures de délivrance de certains actes administratifs et la création de plusieurs plateformes digitales en vue de faciliter la vie du citoyen (e-fournisseurs, SYGOMAP, Télédéclaration des impôts, e-solde, ...). Au niveau du Ministère en charge de la Fonction Publique, il a été noté le déploiement des bornes tactiles et des représentations de l'OSEP dans les trente et une (31) régions et les deux (2) districts autonomes ainsi que dans certaines administrations centrales en vue de rapprocher les services de l'OSEP des usagers-clients du Service Public voire des populations. AU niveau de l'Education Nationale, la Direction des Examens et Concours a dématérialisé certaines procédures ; ce qui a contribué d'une part à améliorer l'accès de ses usagers aux services de retrait des diplômes et relevés de notes et d'autre part le niveau de satisfaction desdits usagers.

II. RECOMMANDATIONS

Suite aux dysfonctionnements et mesures correctives sous-jacentes et au regard des pratiques prometteuses observées au sein des administrations publiques, l'OSEP formule les recommandations suivantes : (i) généraliser la création de directions de la qualité dans toutes les administrations pour une gestion proactive des dysfonctionnements constatés, (ii) accélérer le processus de simplification et de numérisation des procédures administratives, (iii) promouvoir l'utilisation de la signature électronique, (iv) créer un lien entre les canaux centraux de l'OSEP et les canaux de saisine sectoriels afin d'enrichir la base de données et capitaliser les données collectées dans les administrations et auprès des usagers pour la production de rapports plus exhaustifs et (v) prévoir une récompense pour la sage-femme du village de Niamasso.

Telle est l'économie de la présente communication soumise à l'approbation du Conseil des Ministres.