SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU GOUVERNEMENT

RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
UNION - DISCIPLINE - TRAVAIL

Le Secrétaire Général du Gouvernement

750/SGG/CM

ATTESTATION
LE SECRETAIRE GENERAL DU GOUVERNEMENT

atteste que le **Conseil des Ministres**, en sa séance du **02 juillet 2025,** 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 750 du 1er juillet 2025, relative **au rapport d'analyse des préoccupations et du ressenti des usagers-clients du service public au titre du second semestre 2024.**

Au cours de la période de juillet à décembre 2024, les usagers-clients ont soumis 1826 préoccupations, validées par l'OSEP contre 1293 au premier semestre 2024, soit une augmentation de 41%. Pour faciliter le traitement de ces préoccupations, elles ont été regroupées par natures, et comme il suit : (I)1476 plaintes, soit 81% des préoccupations totales collectées et validées ; (II) 222 motions de félicitations, soit 12% des préoccupations totales collectées et validées ; (III) 128 suggestions pour améliorer la qualité du service public, soit 7% des préoccupations.
Les préoccupations restent dominées par les plaintes (81%) représentant une hausse de 40% par rapport au premier semestre 2024. Les suggestions ont plus que doublé alors que les motions de félicitations ont légèrement augmenté de 11%.
Sur l'ensemble des plaintes enregistrées, 91,3% ont été traitées par les différentes administrations concernées.
Toutes les préoccupations portant sur les motions de félicitations et les suggestions pour l'amélioration continue du Service public formulées, ont été transmises aux structures concernées pour leur prise en compte dans le processus de leur démarche qualité.
Les secteurs de la Défense, de la Sécurité, de la Justice, de la Santé et des Actions Sociales sont les plus mis à l'index par les usagers-clients. A eux seuls, ces secteurs concentrent 59% des préoccupations totales.
Les plus fortes augmentations des préoccupations sont observées dans les secteurs de l'Environnement, du Cadre de Vie et de la Protection de la Nature (+246%) et de l'Enseignement, Formation et Recherche (+131%).
En revanche, au cours du deuxième semestre, des baisses sont enregistrées dans les secteurs de l'Administration Générale et Développement Économique (-28,3%), de la Culture, de la Jeunesse, des Sports et Loisirs (-45%).

Le Conseil des Ministres a donné son agrément pour :

- renforcer les capacités techniques, matérielles et infrastructurelles de l'OSEP et des services déconcentrés;
- accélérer la réforme de l'OSEP pour consolider son rôle stratégique et d'intensifier sa promotion auprès des populations et usagers-clients du service public ;
- poursuivre voire de généraliser la formalisation, la simplification et la dématérialisation des procédures administratives afin de réduire les délais de traitement ;
- transmettre à l'OSEP les rapports statistiques sectoriels concernant la gestion de la relation client et sur la qualité du service public pour lui permettre de les consolider et de soumettre au Conseil des Ministres des rapports périodiques plus exhaustifs ;
- notifier aux administrations les décisions gouvernementales issues des rapports périodiques de l'OSEP ;
- accroître les actions de sensibilisation relativement à l'application des décisions gouvernementales issues des rapports périodiques de l'OSEP.

Fait à Abidjan, le 02 juillet 2025



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

N° 02500508

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 000750
Reçu le 01 JUIL. 2025 à 21 H

COMMUNICATION EN CONSEIL DES MINISTRES

Objet : Rapport d'analyse des préoccupations et du ressenti des usagers-clients du service public au titre du second semestre 2024.

La présente communication a pour objet de soumettre au Conseil des Ministres, l'analyse des préoccupations et du ressenti des usagers-clients du service public collectés par l'OSEP au titre du second semestre de l'année 2024. Elle s'articule autour de quatre (04) principaux axes, à savoir la méthodologie de collecte, de traitement et d'analyse des données (I), l'analyse des préoccupations et du ressenti des usagers-clients collectées par l'OSEP (II), les résultats du suivi de la mise en œuvre des décisions prises en Conseil des Ministres (III) et les recommandations (IV).

I. METHODOLOGIE DE COLLECTE, DE TRAITEMENT ET D'ANALYSE DES DONNEES

Les données collectées par l'OSEP et traitées par les administrations compétentes sont issues de la base unique de données de l'OSEP. Les rapports statistiques des centres d'écoute sectoriels ont été transmis hors délai à l'OSEP ; ce fait ne facilite pas une analyse plus complète des préoccupations des usagers-clients, conformément à la mise en œuvre des décisions gouvernementales.

Le traitement de ces données et leur analyse s'effectuent en deux (02) étapes. En premier lieu, les données sont extraites, apurées et codifiées à l'aide d'outils d'intelligence artificielle générative. En second lieu, elles sont analysées à l'aide de langages de programmation statistique R et Python afin de produire des indicateurs clés permettant d'évaluer la qualité des services publics.

Cependant, les résultats présentés dans ce document ne peuvent être extrapolés ni appliqués à l'ensemble du territoire national ni à tous les secteurs d'activités.

II. ANALYSE DES PREOCCUPATIONS DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

II.1. Résultats globaux

Au cours de cette période, les usagers-clients ont soumis à l'OSEP **mille huit cent vingt-six (1826)** préoccupations validées contre mille deux cent quatre-vingt-treize (**1293**), au premier semestre 2024, soit une augmentation de 41,2%. Cette hausse a été obtenue grâce à l'installation des bornes tactiles de collecte de données, au sein des structures administratives à forte interaction avec les usagers.
Pour faciliter le traitement de ces préoccupations, elles ont été regroupées par natures.
Cf. Graphique 1 en annexe. Ce sont :

- les plaintes, au nombre de 1476, soit 81% des préoccupations enregistrées ;
- les motions, au nombre de 222, soit 12% des préoccupations enregistrées ;
- les suggestions, au nombre de 128, soit 7% des préoccupations enregistrées.

Globalement, la tendance des préoccupations est à la hausse par rapport au premier semestre de l'année 2024, avec respectivement 40% au niveau des plaintes, 113% pour les suggestions et 11% pour les motions. ***Cf. Graphique 2 en annexe.***

Sur un total de mille quatre cent soixante-seize (1476) plaintes enregistrées, mille trois cent quarante-huit (1348), soit 91,32% ont été validées par l'OSEP et traitées par les structures compétentes.
De même, toutes les deux cent vingt-deux (222) motions et les cent quatre-vingt-dix-huit (188) suggestions ont été intégralement prises en charge par les structures concernées, soit un taux de traitement de 100% pour ces deux natures de préoccupations.

En plus des saisines, l'OSEP a mené des activités d'auto-saisines portant sur les faits de dysfonctionnements et des pratiques prometteuses de service public. Pour ce semestre, il en a réalisé vingt-trois (23), dans sept (07) secteurs d'activités contre 21 au 1er semestre 2024.

Les préoccupations de service public relevées par les auto-saisines portent sur des cas de dégradation d'infrastructures, de dysfonctionnements dans les services administratifs et sociaux, d'insuffisance d'infrastructures, de problèmes d'aménagement urbain et de salubrité publique.

II.2. Résultats par secteur

Au second semestre 2024, les préoccupations des usagers-clients et les auto-saisines ont concerné les 9 secteurs d'activités : **Secteur Administration Générale et Développement Economique ; Secteur Défense, Sécurité et Justice ; Infrastructures et équipements collectifs ; Secteur Enseignement Formation et Recherche ; Secteur Environnement, Cadre de Vie et Protection de la Nature; Secteur de la Santé et des Actions Sociales ; Secteur Pouvoir Public, Organe de Souveraineté et Gouvernance ; Secteur Production, Développement Industriel et Commercial ; Secteur Culture, Jeunesse, Sports et Loisir.**

Les secteurs les plus concernés sont : **Défense, Sécurité et Justice ; Santé et Actions Sociales**. À eux seuls, ces deux secteurs concentrent 59% des préoccupations totales, chacun ayant enregistré **plus de 500 préoccupations**, avec des hausses respectives de **48%** et **46%**. Des augmentations sont également observées dans :
- Le secteur **Environnement, Cadre de Vie et Protection de la Nature : +246% ;**
- Le secteur **Enseignement, Formation et Recherche : +131%.**

II.2.1 Secteur Administration Générale et Développement Economique

Au cours du second semestre 2024, cent quatre-vingt-dix-huit (198) ont été adressées à ce secteur. Ces préoccupations sont reparties comme suit :
- Plaintes : 147 soit 74,24%
- Suggestions : 35 soit 17,67%
- Motions : 16 soit 8,08 %

Cf Graphique 5 en annexe

L'analyse comparative des préoccupations adressées au secteur Administration Générale et Développement Economique entre les deux semestres de l'année 2024 indique un total de **198** préoccupations enregistrées au second semestre 2024 contre **276** au premier semestre, soit une baisse de **28,26%.** Les plaintes et les motions de félicitations ont connu une baisse au second semestre 2024 avec des taux respectifs de **28%** et **67%.** Les suggestions affichent une hausse de **59%** au second semestre 2024. ***Cf Graphique 6 en annexe.***

II.2.2 Secteur Défense, Sécurité et Justice

Au cours du second semestre, cinq cent soixante-quinze (575) ont été adressées à ce secteur. Ces préoccupations sont reparties comme suit :
- Plaintes : 485 soit 84,34% ;
- Suggestion : 23 soit 4% ;
- Motion : 67 soit 11,65%. ***Cf Graphique 7 en annexe.***

L'analyse comparative des préoccupations recueillies au cours des deux semestres de l'année 2024 dans le secteur Défense, Sécurité et Justice, montre que :
- les plaintes ont connu une progression de **23,29%** en passant de 372 au premier semestre 2024 à 485 au second semestre 2024.
- les motions d'encouragements ont progressé, passant d'un total 10 pour le premier semestre à 67 au second semestre 2024, soit une hausse de **570%** ;
- les suggestions sont également en hausse, de 6 à 23, soit une progression de **283 %.** ***Cf Graphique 8 en annexe.***

II.2.3 Secteur des Infrastructures et Équipements Collectifs

Au cours du second semestre, cent soixante-dix (**170**) préoccupations ont été adressées à ce secteur. Elles sont reparties comme suit :

- Plaintes : 155 soit 91,17%
- Suggestion : 11 soit 6, 47%
- Motion : 4 soit 2,35%. ***Cf Graphique 9 en annexe.***

L'analyse comparative des préoccupations adressées au secteur des Infrastructures et Équipements Collectifs, au cours des deux semestres de l'année 2024, indique que :
- 170 préoccupations ont été enregistrées au second semestre 2024 contre 121 préoccupations au premier semestre soit une augmentation de **68,5%** ;
- 155 plaintes ont été enregistrées au second semestre 2024 contre 92 au premier soit un taux de **40,65%** ;
- 04 motions de félicitations ont été enregistrées au second semestre 2024 contre 29 au premier semestre 2024 soit une baisse de **86%.** ***Cf Graphique 10 en annexe.***

II.2.4 Secteur Enseignement Formation et Recherche

Au cours du second semestre, cent cinquante-trois (153) préoccupations ont été adressées à ce secteur.

Ces préoccupations sont reparties comme suit :

- Plaintes : 140 soit 91,50 %
- Suggestion : 10 soit 6,53%
- Motion : 3 soit 1,96%.

Cf Graphique 11 en annexe.

L'analyse comparative des préoccupations recueillies au cours des deux semestres de l'année 2024 dans le secteur Enseignement, Formation et Recherche montre que :

- 153 préoccupations ont été enregistrées au cours du second semestre 2024 contre 66 au premier semestre soit une hausse de **115%.**
- 140 plaintes ont été collectées au second semestre 2024 contre 65 au premier soit une hausse de plus de **100%.**

Cf Graphique 12 en annexe.

II.2.5 Secteur Environnement, Cadre de Vie et Protection de la Nature

Les préoccupations recueillies dans ce secteur au cours du second semestre 2024 sont au nombre de cent cinquante-trois (153).

Le nombre de plaintes (140) est important avec un taux de 91,50% des sollicitations enregistrées. Les suggestions (10) et les motions (03) représentent respectivement 6,53% et 1,96% des préoccupations. ***Cf Graphique 13 en annexe.***

L'analyse comparative des préoccupations recueillies au cours des deux semestres de l'année 2024. Par rapport au premier semestre, le nombre total de plaintes a pratiquement triplé en passant de 50 à 168 plaintes. ***Cf Graphique 14 en annexe.***

II.2.6 Secteur Santé et Actions Sociales

Au cours du second semestre, le secteur de la Santé et de l'Action Sociale a enregistré 507 sollicitations au second semestre 2024, dont 65% sont des plaintes. Ces préoccupations sont reparties de la manière suivante :

- Plaintes : 334 soit 65.87%
- Suggestion : 41 soit 8.08%
- Motion : 132 soit 26.03%

Cf Graphique 15 en annexe.

L'analyse comparative des préoccupations recueillies au cours des deux semestres de l'année 2024 du secteur de la Santé et Actions Sociales indique 507 préoccupations enregistrées au second semestre 2024 contre 348 au premier semestre.

Les plaintes ont augmenté de 56,8% par rapport au premier semestre, traduisant une insatisfaction croissante des usagers vis-à-vis des services de santé. En parallèle, les motions d'encouragement ont progressé de 25,7%, indiquant une reconnaissance des efforts d'amélioration entrepris dans certaines structures sanitaires. ***Cf Graphique 16 en annexe.***

II.2.7 Secteur Pouvoir Public, Organe de Souveraineté et Gouvernance

Au second semestre de l'année 2024, **15** préoccupations ont été enregistrées dans ce secteur et sont reparties comme indiqué ci-dessous :

- Plaintes : 14 soit 93% des préoccupations ;
- Suggestion : 1 soit 7% des préoccupations. ***Cf Graphique 17 en annexe.***

L'analyse comparative des préoccupations recueillies au cours des deux semestres de l'année 2024 montre que le secteur Pouvoir Public, Organe de Souveraineté et Gouvernance a enregistré 15 préoccupations au second semestre 2024 contre 8 au premier semestre 2024.

Les préoccupations ont presque doublé passant de 8 préoccupations à 15, principalement en raison de la hausse des plaintes qui passent de 7 à 14 préoccupations. En parallèle, les suggestions restent statiques. ***Cf Graphique 18 en annexe.***

II.2.8 Secteur Production, Développement Industriel et Commercial

Au cours du second semestre 2024, **9** préoccupations ont été enregistrées dans ce secteur. Elles sont toutes des plaintes soit un taux de 100%. ***Cf Graphique 19 en annexe.***

L'analyse comparative des préoccupations recueillies au cours des deux semestres de l'année 2024 dans le même secteur montre que 9 préoccupations ont été enregistrées à chaque période. ***Cf Graphique 20 en annexe.***

II.2.9 Secteur Culture, Jeunesse, Sports et Loisir

Au second semestre 2024, **25** préoccupations ont été collectées dans ce secteur et sont reparties comme suit :

- 24 plaintes soit 96% des préoccupations ;
- 1 suggestion soit 4% des préoccupations. ***Cf Graphique 21 en annexe.***

L'analyse comparative des préoccupations recueillies dans ce secteur, au cours des deux semestres de l'année 2024 indique **25** préoccupations enregistrées au second semestre 2024 contre 46 au premier semestre.
Sur un total de 71 préoccupations enregistrées sur l'année, les plaintes représentent 89% soit un nombre de 63. Celles-ci ont diminué au second semestre passant de 39 plaintes à 24. Les motions au nombre de 7 sont uniquement présentes au premier semestre, tandis que les suggestions sont quasiment absentes - 1 seule au second semestre 2024. ***Cf Graphique 22 en annexe.***

II.3 Les motifs des préoccupations

Les prestations qui ont suscité le plus de réactions concernent les services associés à la délivrance de la Carte Nationale d'Identité (CNI) avec cent quatre-vingt-onze (191) plaintes, en dépit d'une baisse de 24,2% par rapport au premier semestre 2024. Les principales raisons des préoccupations des usagers-clients portent essentiellement sur les retards et lenteurs dans la délivrance des actes ou documents administratifs, le manque d'informations précises et sur les erreurs dans les documents produits et délivrés.

Les plaintes relatives à la distribution d'eau potable connaissent une hausse de 132 cas au second semestre 2024. À la suite de l'auto-saisine réalisée par l'OSEP, les usagers-clients

dénoncent la non-disponibilité du service, les difficultés d'accès et les pénuries fréquentes d'eau.

Les prestations d'état civil dans les mairies ont fait l'objet de nombreux griefs. Cependant, au second semestre 2024, elles enregistrent cent vingt-trois (123) plaintes qui ont été collectées par l'OSEP avec une augmentation de cent sept (107) plaintes comparativement au premier semestre 2024. Ces plaintes sont principalement dues aux retards dans la délivrance des actes, à certains cas de corruption et au mauvais accueil.

La gestion des soins dans les Centres Hospitaliers Régionaux (CHR) a porté sur cent dix-neuf (119) plaintes au deuxième semestre 2024, soit le triple des plaintes enregistrées au premier semestre 2024. Les difficultés dénoncées par certains usagers-clients portent sur la dégradation des infrastructures, le mauvais accueil et les retards dans la prise en charge des patients. En revanche, d'autres usagers-clients se sont exprimés à travers quatre-vingt-trois (83) motions de félicitations et d'encouragements, ce qui représente une progression de soixante-seize (76) motions par rapport au premier semestre 2024. Elles portent sur la qualité des soins médicaux, le professionnalisme des agents prestataires et l'amélioration du niveau des prestations délivrées.

Malgré les nombreuses plaintes reçues au niveau des prestations d'état civil dans les mairies, quarante-six (46) motions de félicitations et d'encouragements ont été enregistrées, soit quarante-une (41) motions de plus qu'au premier semestre. Les usagers-clients saluent une meilleure efficacité dans la délivrance des prestations et un accueil professionnel dans certaines localités.

III. SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES DECISIONS DU GOUVERNEMENT

Sur la base des recommandations, présentées à travers des Communications en Conseil des Ministres (CCM) rôles N° 1640 du 12 décembre 2023 et N° 0840 du 19 juin 2024, d'importantes décisions ont été prises par le Conseil des Ministres respectivement en ses sessions du 20 décembre 2023 et du 26 juin 2024.

Le suivi de la mise en œuvre des décisions du Gouvernement a permis d'enregistrer les résultats suivants :

III.1. Au titre des décisions adoptées par le Conseil des Ministres du 20 décembre 2023

- Généraliser la création des Directions de la Qualité dans toutes les administrations pour une gestion proactive des dysfonctionnements constatés.

Onze (11) ministères sur trente-deux (32) ont en leur sein une direction en charge de la qualité. Ce sont : les Ministères en charge de la Fonction Publique, de la Promotion de la Jeunesse, de l'Hydraulique, de l'Emploi, de la Cohésion Nationale, du Commerce, de la Santé, de l'Equipement Routier, de la Justice, des Mines et de la Communication.

Un projet de décret pour la généralisation de la création d'une Direction de la Qualité dans tous les ministères techniques est en cours d'élaboration par le Ministre d'Etat, Ministre de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration.

- Accélérer le processus de simplification et de dématérialisation des procédures administratives[1] www.servicepublic.gouv.ci.

Dans le cadre du projet e-démarches administratives, sur un total de trois cent (300) procédures administratives prévues, deux cent soixante (260) ont été dématérialisées et mises en service sur la plateforme informationnelle et transactionnelle.

- Promouvoir l'utilisation de la signature électronique [2]

Les utilisateurs enrôlés sont au nombre de deux cent soixante-quinze (275), dont soixante-deux (62) sont des utilisateurs effectifs. Ces utilisateurs qui pratiquent, à ce jour, la signature électronique sont issus de quatre (04) ministères techniques sur trente-deux (32). Il s'agit des Ministères en charge :

- de la Fonction Publique ;
- des Finances ;
- de la Construction ;
- de l'Intérieur.

Au niveau du MEMFPMA, la signature de Madame la Ministre d'Etat est opérationnelle.

- Créer un lien entre les canaux centraux de l'OSEP et les canaux de saisine des centres d'écoute-usager sectoriels afin d'enrichir la base de données et de capitaliser les données collectées dans les administrations.

Le cadre institutionnel permettant la mise en œuvre de cette décision est tributaire à la réforme de l'OSEP.

À terme, les centres de gestion de la relation client des administrations publiques seront interconnectés avec celui de l'OSEP afin de permettre le partage permanent des données statistiques. Dans le cadre de ce projet, l'OSEP procède au recensement des outils de collecte et de traitement des préoccupations des usagers-clients, ainsi qu'à la collecte des rapports statistiques associés. Les centres de gestion de la relation client ont été recensés dans sept (07) ministères techniques. Cette opération se poursuivra au cours du premier semestre 2025.

III.2. Au titre des décisions adoptées par le Conseil des Ministres du 26 juin 2024

- Renforcer les capacités infrastructurelles et opérationnelles de la Préfecture de Dabou et de la Sous-préfecture de Sassandra afin d'améliorer les conditions de travail des agents et sauvegarder les données de l'état civil de la localité.

✓ **Préfecture de Dabou**

[1] Rapport d'activités annuel 2024 de la DMOA / MFP
[2] Rapport d'activité annuel 2024 DSI et DMOA / MFP
4 Rapport annuel 2024

Les conditions d'hygiène et de travail à la préfecture de Dabou sont préoccupantes en raison des inondations régulières, de la pollution environnementale et de la vétusté des infrastructures. A ceci s'ajoutent le manque de bureaux adaptés, des coupures d'électricité fréquentes et des risques d'incendies qui compromettent la sécurité et la santé du personnel et des usagers-clients.

✓ **Sous-Préfecture de Sassandra**

Face à l'état de dégradation avancée de cette sous-préfecture, les archives, y compris les registres d'état civil, le matériel et les équipements bureautiques qui sont détruits ou endommagés, des actions ont été initiées, notamment la réfection du plafond, la peinture et l'équipement des différents services en mobiliers et outils informatiques.

En raison de la proximité des locaux avec la mer, une délocalisation des services sur un site adapté ou la construction de nouveaux locaux est envisageable.

- Instaurer des opérations spéciales de contrôle de présence dans les services et les Directions Régionales sous la supervision des membres du corps préfectoral pour résoudre les cas d'absentéisme des fonctionnaires à leur poste de travail.

Le Ministère d'Etat en charge de la Fonction Publique a instauré le recensement biométrique des fonctionnaires et agents de l'Etat sur tout l'ensemble du territoire national. Le point de contrôle biométrique indique un total de trois cent onze mille cinq cent soixante-dix-sept (311 577) enrôlements prévus, dont deux cent quatre-vingt-huit mille trois cent quatre-vingt-sept (288 387) ont été effectués, représentant une proportion de 92,56 % de fonctionnaires enrôlés.

IV. RECOMMANDATIONS

IV.1. Au titre des contraintes organisationnelles et institutionnelles liées à la réforme de l'OSEP

Accélérer la réforme de l'OSEP pour lui donner plus de leviers institutionnels dans la conduite de sa mission de veille stratégique.

IV.2. Au titre du suivi des décisions entérinées par le Gouvernement

- **à l'attention des Administrations publiques, il s'agit de contribuer à :**

- **L'application effective des décisions du Conseil des Ministres issues des rapports périodiques de l'OSEP dont celle ayant trait à l'interopérabilité des donnés des centres d'appels sectoriels existants.** Tous les ministères sont invités à partager avec l'OSEP les données relatives au Service Public issues de leurs centres d'appels et de relations clients existants, afin d'améliorer la coordination et l'analyse exhaustive des préoccupations et du ressenti des usagers et des citoyens sur le Service Public ;

- **l'accélération du processus d'adoption de la loi sur le service public afin de garantir les droits des usagers-clients ;**
- **la création d'un Prix pour récompenser les meilleurs points focaux sectoriels et les meilleures Cellules focales de proximité.**

- **à l'attention des membres du Comité Consultatif Multisectoriel (CCMS), il s'agit d'aider à :**

- **l'identification des administrations prioritaires pour l'application et l'installation des bornes tactiles.** Les Points Focaux sont invités à non seulement exprimer leurs besoins en matière de bornes tactiles mais aussi à soutenir techniquement et matériellement les agents de l'OSEP qui sont affectés à la gestion de ces bornes pour mieux recueillir les préoccupations et ressentis des usagers de leurs secteurs respectifs ;
- **l'opérationnalisation des décisions du Conseil des Ministres qui concernent leurs secteurs respectifs ;**
- **l'amélioration du temps de traitement des préoccupations des usagers-clients et la justification des dysfonctionnements observés par les usagers ou directement par l'OSEP ;**
- **l'amélioration des échanges entre points focaux sectoriels en vue d'apporter des solutions à des préoccupations complexes.**

IV.3. Au titre de la collecte des données, du traitement et de l'analyse des données à l'égard de l'OSEP

il s'agit d'assurer :

- **l'amélioration de la communication relative à la conduite des enquêtes, études, sondages et consultations citoyennes sur la qualité du service public et/ou de satisfaction :** adresser les courriers d'information dans des délais acceptables pour actions. En cas de nécessité, il faudra adresser directement des courriers aux structures sous tutelle ;
- **le suivi des requêtes des départements ministériels :** dresser l'état des préoccupations en attente de résolution et informer les points focaux des préoccupations spécifiques à leurs secteurs ; toutefois les membres du CCMS sont invités à consulter fréquemment (au moins deux fois par semaine) la plate-forme Miliê pour le traitement digital et diligent des préoccupations ;
- **la transmission des rapports d'activités et des CCM sous-jacentes :** partager avec les membres du CCMS, les décisions du Conseil des Ministres relatives aux rapports de l'OSEP ;
- **la mise à disposition des membres du CCMS d'un manuel de procédures de traitement digital des préoccupations des usagers-clients,** pour faciliter le traitement diligent des préoccupations soulevées par les usagers-clients ;
- **l'extension de la couverture géographique de l'OSEP** par :

- **l'accélération du processus d'adoption de la loi sur le service public afin de garantir les droits des usagers-clients ;**
- **la création d'un Prix pour récompenser les meilleurs points focaux sectoriels et les meilleures Cellules focales de proximité.**

- **à l'attention des membres du CCMS, il s'agit d'aider à :**

- **l'identification des administrations prioritaires pour l'application et l'installation des bornes tactiles.** Les Points Focaux sont invités à non seulement exprimer leurs besoins en matière de bornes tactiles mais aussi à soutenir techniquement et matériellement les agents de l'OSEP qui sont affectés à la gestion de ces bornes pour mieux recueillir les préoccupations et ressentis des usagers de leurs secteurs respectifs ;
- **l'opérationnalisation des décisions du Conseil des Ministres qui concernent leurs secteurs respectifs ;**
- **l'amélioration du temps de traitement des préoccupations des usagers-clients et la justification des dysfonctionnements observés par les usagers ou directement par l'OSEP ;**
- **l'amélioration des échanges entre points focaux sectoriels en vue d'apporter des solutions à des préoccupations complexes.**

IV.3. Au titre de la collecte des données, du traitement et de l'analyse des données à l'égard de l'OSEP

il s'agit d'assurer :

- **l'amélioration de la communication relative à la conduite des enquêtes, études, sondages et consultations citoyennes sur la qualité du service public et/ou de satisfaction :** adresser les courriers d'information dans des délais acceptables pour actions. En cas de nécessité, il faudra adresser directement des courriers aux structures sous tutelle ;
- **le suivi des requêtes des départements ministériels :** dresser l'état des préoccupations en attente de résolution et informer les points focaux des préoccupations spécifiques à leurs secteurs ; toutefois les membres du CCMS sont invités à consulter fréquemment (au moins deux fois par semaine) la plate-forme Miliê pour le traitement digital et diligent des préoccupations ;
- **la transmission des rapports d'activités et des CCM sous-jacentes :** partager avec les membres du CCMS, les décisions du Conseil des Ministres relatives aux rapports de l'OSEP ;
- **la mise à disposition des membres du CCMS d'un manuel de procédures de traitement digital des préoccupations des usagers-clients,** pour faciliter le traitement diligent des préoccupations soulevées par les usagers-clients ;
- **l'extension de la couverture géographique de l'OSEP** par :

- l'intégration des entreprises privées concessionnaires de service public dans le périmètre d'action de l'OSEP afin d'évaluer également la qualité des services que ces entreprises offrent aux usagers,
- l'extension de la couverture de l'OSEP aux EPN et aux agences afin de mieux suivre et d'analyser la satisfaction des usagers dans ce secteur clé ;

- **l'installation de l'application Miliê** sur les smartphones des points focaux pour faciliter le signalement et le suivi des préoccupations des usagers en temps réel ;
- **la poursuite de la création des accès** des points focaux à la plateforme miliê afin qu'ils puissent consulter et gérer les signalements des usagers de manière autonome et efficace ;
- **l'établissement d'un cadre de collaboration** entre l'OSEP et le Conseil de Discipline sans compromettre la mission de l'OSEP qui est différente de la répression et de la sanction ;
- **la signature de partenariats** avec des plateformes cyber activistes qui reçoivent les plaintes des populations ;
- **l'encouragement des agents des Cellules Focales de Proximité** afin de créer des relations de proximité avec les usagers de leurs secteurs pour ainsi promouvoir activement l'OSEP.

IV.4. Au titre des défis spécifiques par secteurs

- **Secteur Enseignement Formation et Recherche**

- Mettre en place ou poursuivre un plan d'action national ciblant la réhabilitation et la modernisation des infrastructures scolaires, avec une priorisation des établissements les plus vulnérables ;
- Élaborer une politique de gestion des ressources humaines éducatives basée sur une analyse fine des besoins régionaux et locaux, en veillant à une répartition équitable et dynamique des enseignants ;
- Renforcer les mécanismes de gouvernance et de contrôle interne des procédures administratives liées à l'éducation, en établissant des indicateurs de performance pour chaque étape du processus administratif.

- **Secteur de la Santé et des Actions Sociales :**

- Développer un plan stratégique de gestion du personnel de santé visant à équilibrer les ressources humaines dans toutes les régions, en particulier dans les zones rurales et sous-desservies ;
- Accélérer le programme de réhabilitation et de modernisation des établissements de santé en mettant l'accent sur l'amélioration des équipements, des technologies médicales et des conditions de travail du personnel ;
- Mettre en place des mécanismes de contrôle rigoureux visant à garantir l'adhésion des professionnels de santé aux normes éthiques et déontologiques.

- **Secteur Infrastructures et Équipements Collectifs**

- accélérer les travaux de réhabilitation avec la mise en place d'un programme d'entretien préventif et d'adoption des mesures pour renforcer la sécurisation des axes routiers ;
- inclure l'installation de feux tricolores dans le plan de sécurité routière et renforcer les actions de sensibilisation pour améliorer le respect du code de la route.

Le rapport d'analyse des préoccupations des usagers-clients sur la qualité des services publics de l'Observatoire du Service Public (OSEP) pour la période de juillet à décembre 2024, présente des progrès importants mais aussi des défis persistants. Une hausse de 41 % des saisines témoigne de l'engagement croissant des citoyens pour la transparence et l'efficacité des services publics. Des problèmes récurrents tels que les retards dans la délivrance d'actes administratifs et la dégradation d'infrastructures demeurent, avec des disparités entre secteurs. L'éducation et la santé ont enregistré des progrès notables, tandis que l'Administration fiscale demeure confrontée à divers obstacles.

Les actions stratégiques de l'OSEP, comme les enquêtes approfondies et les recommandations portées à l'attention du Gouvernement, ont entraîné des améliorations, notamment la création de Directions de la Qualité et l'introduction de la signature électronique. Cependant, des défis liés à la collecte de données, au manque de ressources et à la mise en œuvre des décisions gouvernementales persistent.

Pour surmonter ces défis, il est essentiel d'accélérer la digitalisation des procédures administratives, d'optimiser les Centres de Gestion de la Relation Client (CGRC) et de renforcer l'interopérabilité des canaux de saisine. L'OSEP s'engage à intensifier ses efforts pour améliorer la qualité des services publics, en tirant parti des technologies numériques et en renforçant les partenariats institutionnels. L'année 2025 sera déterminante pour consolider les acquis et construire une voie durable vers une Administration publique plus efficace et performante.

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

Anne Désirée OULOTO