SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU GOUVERNEMENT

RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
UNION - DISCIPLINE - TRAVAIL

Le Secrétaire Général du Gouvernement

840/SGG/CM

ATTESTATION

LE SECRETAIRE GENERAL DU GOUVERNEMENT

atteste que le **Conseil des Ministres**, en sa séance du **26 juin 2024,** 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 840 du 19 juin 2024, relative **au bilan des activités opérationnelles de l'Observatoire du Service Public (OSEP) au titre du second semestre 2023.**

Sur la période de juillet à fin décembre 2023, l'OSEP a enregistré un total de 1.780 requêtes contre 1.227 au premier semestre 2023, soit une hausse de 45,06 %. Les préoccupations exprimées comprennent des plaintes, soit 86,85%, des observations, 7,41%, des suggestions 3,54% et quelques motions de félicitations, soit 2,20%.

Au cours de la même période, l'OSEP a également réalisé 21 opérations d'auto-saisine, axées principalement sur les pouvoirs publics et les organes de gouvernance ainsi que sur certaines structures de l'éducation-formation et de la recherche.

L'ensemble des plaintes et les conclusions des missions d'investigation et de vérification ont été transmises aux Ministères techniques et aux structures concernées. Elles dénoncent notamment le manque d'informations sur les procédures administratives dématérialisées et le mécanisme de vérification des données personnelles pour garantir l'authenticité des documents demandés lors de la délivrance des actes d'identification et de recrutement à la Fonction Publique.

Certains dysfonctionnements avérés ont reçu des solutions appropriées dans des délais raisonnables et les autres seront pris en charge dans le cadre du processus d'amélioration continue de l'Administration publique.

Aussi, avant la fin du troisième trimestre 2024, l'OSEP prévoit notamment la réalisation d'une enquête nationale de satisfaction des usagers du service public avec l'accompagnement technique de l'Agence Nationale de la Statistique (ANSAT) afin de renseigner le baromètre de la surveillance de la transformation du Service Public et de la Qualité du Service Public (Baro-TraQS).

Fait à Abidjan, le 26 juin 2024

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

№ 2400320

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

N°du rôle 000840
Reçu le 19 JUIN 2024 à 12 H

COMMUNICATION EN CONSEIL DES MINISTRES

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

L'une des principales ambitions de la "Côte d'Ivoire Solidaire", vision 2030 du Président de la République, Son Excellence Monsieur Alassane OUATTARA, est de renforcer la transformation économique et sociale du pays sur la base des avancées obtenues pendant les dix (10) dernières années.

A cette fin, l'OSEP, en tant qu'organe de veille stratégique et d'aide à la prise de décisions gouvernementales en matière de transformation et d'amélioration continue du service public, poursuit l'exécution de ses missions traditionnelles de surveillance de la qualité de la transformation du Service Public et de la qualité des services offerts aux usagers.

La présente communication a pour objet de présenter l'état des actions réalisées par l'Observatoire du Service Public (OSEP) au titre du second semestre 2023. Elle s'articule autour de deux (02) principaux points, à savoir : l'état et l'analyse des préoccupations observées dans l'Administration publique (I) et les recommandations (II).

1. ETAT ET ANALYSE DES PREOCCUPATIONS OBSERVEES DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

L'analyse des données porte sur les informations issues des activités de saisine, d'auto-saisine et de collecte des pratiques prometteuses suggérées.

1.1 Etat et analyse des préoccupations soumises par des usagers-clients

Du 1er juillet au 31 décembre 2023, l'OSEP a enregistré un total de **mille sept cent quatre-vingt (1 780) requêtes, contre mille deux cent vingt-sept (1 227) au premier semestre 2023, soit une hausse de 45,06 %.**

Cette hausse s'explique principalement par l'intensification des activités de promotion et des campagnes d'information et de sensibilisation des populations sur les missions de l'OSEP, organisées par les Cellules Focales de Proximité (CFP) dans les différentes régions, dont le nombre s'élève à plus de six cents (600) séances de sensibilisation.
De plus, les visites de travail de Monsieur le Secrétaire Permanent dans les différentes régions du pays ont contribué d'une part à renforcer les capacités opérationnelles des agents CFP-OSEP, et d'autre part, à sensibiliser et à impliquer le corps préfectoral et les responsables des administrations publiques déconcentrées et décentralisées dans l'accompagnement de la réalisation des missions de l'Observatoire.

Pour faciliter le traitement des requêtes formulées par les usagers, celles-ci ont été regroupées par nature.

- (i) les Plaintes (1546), soit 86,85%
- (ii) les observations (132), soit 7,41%
- (iii) les suggestions (63), soit 3,54%
- (iv) les motions (39), soit 2,20%.

Ces données sont illustrées dans le ***Graphique 1*** *(Répartition des requêtes par nature en annexe).*

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

1.1.1. Répartition des requêtes par secteur

A l'examen des préoccupations, les secteurs d'activités les plus sollicités au cours de ce semestre sont ceux dont le taux de sollicitation a atteint au moins 10% de l'ensemble des requêtes collectées. Ce sont :

- Le secteur éducation-formation et recherche avec quatre cent quatre-vingt-huit (488) requêtes, soit 27,40% ;
- Le secteur administration générale et développement économique avec quatre cent dix (410) requêtes, soit 23,02% du total ;
- Le secteur défense, sécurité et justice avec trois cent quatre-vingt-treize (393) requêtes, soit 22,06% ;
- Le secteur développement des infrastructures et équipements collectifs avec cent soixante-douze (172) requêtes soit 09.65% des requêtes collectées.

Ces données sont illustrées dans le **Graphique 2** *(Répartition des requêtes par secteur* en annexe).

1.1.2. Plaintes des requérants sur le Service public

Les requérants ont formulé à l'OSEP **mille cinq cent quarante-six** (1546) plaintes. Toutes ces plaintes ont été transmises aux structures concernées afin de proposer des mesures correctives intégrées dans un plan d'amélioration continue.

Les thématiques les plus récurrentes ont fait l'objet d'une analyse statistique par thématique. Cette analyse a permis de repartir les plaintes selon ces catégories thématiques.

- **Les plaintes les plus récurrentes des requérants**

Ces plaintes concernent les difficultés d'accès aux diplômes, avec un total de trois cent quarante-deux (342) requêtes, représentant 19,21% de l'ensemble des plaintes. Cette donnée souligne les difficultés liées à l'obtention de diplômes, constituant par conséquent une préoccupation significative pour les requérants.
Les requérants expriment généralement des préoccupations ou des problèmes spécifiques liés à leurs diplômes, qu'il s'agisse du Baccalauréat (BAC), du Brevet d'Études du Premier

Cycle (BEPC), du Brevet de Technicien (BT), du Brevet de Technicien Supérieur (BTS), ou d'autres certifications éducatives.

Les actes sur lesquels ont porté les différentes plaintes sont de diverses natures, comme en témoignent les répartitions par catégories de plaintes ci-dessous :

❖ **Les actes liés aux diplômes de formation scolaire, universitaire ou professionnelle**

- plaintes portant sur le retard dans la délivrance des diplômes (BAC, BEPC, BT, BTS, ...) : 342 requêtes, soit 19.21%.

❖ **Les actes liés à l'identification ou à l'Etat Civil**

- plaintes portant sur le retard dans la délivrance de la Carte Nationale d'Identité (CNI) : 153 requêtes, soit 8.6% ;
- plaintes portant sur le retard dans la délivrance d'extrait d'acte de naissance : 78 requêtes, soit 4.38%.

❖ **Les actes règlementaires concernant la carrière des fonctionnaires et des agents publics**

- plaintes portant sur le retard dans la délivrance des arrêtés de nomination : 86 requêtes, soit 4.83% ;
- plaintes portant sur le retard dans la délivrance des arrêtés de promotion : 68 requêtes, soit 3.82%.

Par ailleurs, les thématiques les plus récurrentes ont fait l'objet d'analyses approfondies. Les réponses données par les ministères techniques ont été réparties selon les secteurs d'activités. Les secteurs ayant enregistré plus de dix (10) plaintes, ont fait l'objet d'analyse. Ainsi trois secteurs ont principalement retenu l'attention de l'OSEP :

- **Au titre du secteur des Pouvoirs publics, Organes de souveraineté et Gouvernance**

Les usagers ont saisi l'OSEP pour les plaintes suivantes :

- le retard dans la signature des arrêtés de nomination et de promotion ;
- le retard dans la régularisation indiciaire ;

En réponse à ces plaintes, le Ministère d'Etat, en charge de la Fonction Publique soutient que ces retards sont dus :

- à la lenteur dans l'authentification des diplômes, effectuée à la Direction des Examens et Concours (DECO) du Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation (MENA) ;
- à l'implication de plusieurs acteurs dans le processus de traitement des dossiers au niveau du Ministère en charge de la Fonction Publique ;
- au non-respect des procédures établies et des délais prescrits pour la délivrance de ces actes administratifs.

- **Au titre du secteur de l'Administration Générale et du Développement Economique**

En ce qui concerne la réduction du coût des péages en Côte d'Ivoire, le Ministère en charge des Transports indique qu'il ne peut donner une suite favorable à la requête y afférente, car la gestion des péages relève de la compétence du Fonds d'Entretien Routier (FER).

Quant à la procédure d'établissement d'une Attestation de non retrait de permis de conduire, le Ministère des Transports indique les formalités à remplir pour son obtention.

En dépit des mécanismes d'amélioration du service public mis en place par l'Office National de l'État Civil et de l'Identification (ONECI) pour accélérer la délivrance des Cartes Nationales d'Identité (CNI), il est constaté une récurrence de plaintes concernant les retards dans leur délivrance.

Cela s'explique, selon l'ONECI, par :
- la vérification de l'authenticité des pièces composant les dossiers fournis par les requérants ;
- l'inexistence des requérants dans les fichiers de l'ONECI.

En outre, l'ONECI a mis en place une plateforme de vérification en ligne appelée MyONECI, disponible par téléchargement sur les plateformes **Play Store** et **App Store**, ainsi que sur le site web www.oneci.ci. De plus, l'ONECI invite les usagers à se rendre à son service en charge des réclamations, munis de leur récépissé d'enrôlement et d'un extrait d'acte de naissance, pour la résolution de leurs préoccupations.

- **Au titre du secteur du Développement des Infrastructures et Equipements collectifs**

Relativement au Ministère en charge de l'Entretien Routier, les usagers ont déploré la dégradation de la voirie dans la ville de Man. Face à cette constatation, le Ministère affirme que les travaux de réhabilitation des routes dans la commune de Man sont en phase de démarrage.
Par ailleurs, le Ministère en charge de l'Entretien Routier dénonce les actes de vandalisme exercés sur les bouches d'égout et le manque de prudence de certains concitoyens durant la dernière saison des pluies au cours de laquelle, il a malheureusement été noté des dommages matériels et une perte en vie humaine à Yamoussoukro.

Pour réduire ces catastrophes, des mesures correctives ont été prises. Il s'agit notamment:
- la sensibilisation des riverains et des usagers sur les dangers des actes de vandalisme portant sur les infrastructures d'assainissement ;
- le balisage des zones concernées avec des rubalises ;
- la fermeture provisoire des bouches d'égouts avec des pneus ;
- la confection des trappes en béton pour la fermeture définitivement des ouvertures ;

1.1.3. Observations des requérants sur le Service public

L'OSEP a recueilli cent trente-deux (132) observations portant sur quatre-vingt-et-un (81) actes administratifs, services ou infrastructures publics. Elles concernent essentiellement les secteurs des infrastructures routières, de l'hydraulique et de l'assainissement, de l'électricité et des affaires sociales.

- le secteur des infrastructures routières : 19% des préoccupations sont liées au mauvais état des routes avec une attention particulière sur la dégradation de la voirie dans la ville de Man (48%) et de Facobly (16%) ;
- le secteur de l'hydraulique et de l'assainissement : 10% des requérants dénoncent des problèmes de pénurie d'eau dans plusieurs zones, notamment à Koumassi SICOGI près de l'hôpital général, à Yopougon Gesco au Quartier Escadron, à Touba, à Mankono sur la route de Kogolo, et au village de Moussadougou.
  Par ailleurs, des problèmes d'assainissement dus au manque d'entretien des caniveaux à ciel ouvert ont été signalés dans les quartiers Bahi à Yamoussoukro et Lièvre Rouge à Yopougon Niangon Nord. Selon les requérants, ces problèmes d'assainissement constituent des risques d'accidents, surtout pour les enfants, et des problèmes de santé publique dus à l'exposition aux eaux usées ;
- Le secteur de l'énergie : 3% des préoccupations ont trait à l'absence d'électrification dans le village de Kokaha dans la région du Poro, plus précisément dans le Département de Korhogo et au quartier des Grandes Endémies d'Adzopé ;
- Le secteur de la Santé : les usagers-clients dénoncent des retards et des dysfonctionnements dans la délivrance des prestations de la Couverture Maladie Universelle (CMU). Ils constituent un obstacle à l'accès aux soins de santé.

Toutes ces observations ont été transmises aux structures concernées pour leur résolution à travers un plan d'amélioration continue.

1.1.4. Motions de félicitations formulées par les requérants à l'endroit de l'administration publique

Les usagers-clients ont adressé des motions d'encouragement et de félicitation à certaines structures administratives pour la qualité des services dont ils ont bénéficié. Ainsi, trente-neuf (39) motions ont été enregistrées au cours de ce semestre. Elles expriment le satisfécit des usagers-clients à l'endroit des structures et personnels de certaines Administrations publiques que sont :

- la Direction Régionale de l'Equipement et de l'Entretien Routier de Yamoussoukro pour la qualité de l'accueil offert aux usagers-clients ;
- la Direction Régionale de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme de Dimbokro pour la qualité de l'accueil offert aux usagers-clients ;
- le service informatique de la Direction Régionale de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation de Daloa pour la célérité dans l'actualisation des matricules des élèves ;
- le service courrier du Conseil Régional de Moronou pour la qualité de l'accueil offert aux usagers ;
- la Direction de la mutualité et des œuvres sociales en milieu scolaire de Man pour le professionnalisme du personnel de santé ;
- le service des maternités de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) de Yopougon pour le professionnalisme des agents et la qualité de l'accueil offert aux usagers.

Toutes ces motions ont été transmises aux ministères techniques concernés pour leur prise en compte dans le processus d'amélioration continue.

1.2 Opérations d'auto-saisine

Au cours du second semestre 2023, l'OSEP a réalisé vingt et une (21) activités d'auto-saisine, axées principalement sur divers secteurs incluant les pouvoirs publics, les organes de souveraineté et de gouvernance, de l'administration générale et de développement économique, de l'éducation-formation et de la recherche, ainsi que les développements des infrastructures et équipements collectifs.

En effet, l'activité d'auto-saisine est une mission d'investigation et de vérification, dans les administrations et les communautés, des pratiques prometteuses ou des faits de dysfonctionnements signalés.

A la suite de ces missions, l'OSEP a fait les constatations suivantes :

1.2.1 Au titre du secteur des pouvoirs publics, de la souveraineté et de la gouvernance

L'OSEP a effectué une auto-saisine relative à la gouvernance territoriale, révélant les conditions de travail préoccupantes du personnel de la Préfecture de Dabou et de la Sous-Préfecture de Sassandra. Ces observations dénoncent des conditions de travail inadéquates et des problèmes structurels liés à la vétusté des locaux, à la forte présence de broussailles et aux inondations récurrentes de la Préfecture de Dabou et de la Sous-préfecture de Sassandra, conditions qui allongent la durée de délivrance des actes administratifs par ces services publics.

1.2.2 Au titre du secteur de l'administration générale et du développement économique

- **Dans le secteur des transports**

Une auto-saisine de l'OSEP a mis en lumière l'état d'insécurité permanente des personnes en situation de handicap, en particulier les non-voyants et les personnes mal voyantes, aux heures de pointe dans les gares nord et sud de la SOTRA. Ces constatations soulignent les difficultés d'accès aux quais et aux autobus que vivent ces personnes.

- **Dans le secteur de l'environnement**

L'OSEP a constaté l'existence d'un ravin d'environ quatre (04) mètres de profondeur dans le quartier Belleville à Bouaké. Les usagers ont tous souligné que ce ravin constituait une vraie menace pour la sécurité publique, exposant les résidents à des risques importants de chutes et d'accidents graves.

1.2.3 Au titre du secteur du Développement des infrastructures et équipements collectifs

- **Dans le secteur de l'assainissement et de la salubrité,** l'OSEP a identifié plusieurs problématiques dénoncées par les populations qui nécessitent une attention particulière concernant :

- le dépôt d'ordures à l'entrée de la ville de Dimbokro ;
- les dépôts anarchiques d'ordures à Yopougon et Koumassi ;
- la non fermeture de bouches d'égout à Adjamé et à Koumassi représente un danger pour les usagers de la route et les populations riveraines.

- **Dans le secteur de l'hydraulique,** la situation récurrente de pénurie d'eau courante que connaissent les habitants de la commune de Yopougon, notamment

dans les quartiers GESCO et MICAO (zone industrielle), entraîne des cas d'insécurité et suscite de vives protestations de leur part.

- **Dans le secteur de l'équipement routier,**

- l'état défectueux de la voie reliant la Cité Marina dans la commune de Bingerville au quartier Abatta constitue des dangers pour les riverains de ladite cité ;
- la dégradation de la voirie dans les communes d'Abobo et de Yopougon, dans le quartier abritant la pharmacie DOKUI et dans le quartier d'ABOBODOUME ;
- la dégradation de la voie reliant Bouandougou et Babadougou sur l'axe Tieningboue-Bouandougou due aux pluies diluviennes. L'érosion a créé un profond fossé réduisant la chaussée à une seule voie ;
- les actes de vandalisme portant sur les bouches d'égouts : Des individus ont emporté certaines bouches d'égouts causant la perte en vies humaines pendant la saison des pluies à Yamoussoukro ; ce constat a été fait par l'OSEP dans plusieurs communes du District d'Abidjan notamment Cocody, Yopougon, etc... mais sans trop de dommages corporels
- l'affaissement du pont à la sortie de Mankono sur l'axe Mankono–Dianra qui a considérablement réduit la chaussée et causant un ralentissement du trafic routier et de l'économie de la région ;
- l'absence de panneaux d'indication ou de feux tricolores au carrefour du Lycée Professionnel de Mankono sur l'axe Mankono–Séguéla afin de mettre fin aux problèmes des accidents de la circulation qui s'y produisent, tout au moins d'en limiter la survenance.

1.2.4 Au titre du secteur Education-Formation et Recherche

- les étudiants de l'Université Alassane OUATTARA de Bouaké ont relevé la difficulté qu'ils ont à se faire délivrer leurs diplômes de fin d'études ;
- deux (02) auto-saisines ont porté sur :

- l'application de l'arrêté portant suppression des cotisations exceptionnelles dans les établissements secondaires publics ;
- la faiblesse du mécanisme de contrôle de présence au poste entretenant la situation administrative d'un fonctionnaire immigré aux Etats-Unis depuis 2020, absent à son poste de travail, mais régulièrement rémunéré jusqu'en juillet 2023.

1.2.5 Au titre du secteur de la Santé et des Actions Sociales,

- **Dans le secteur de la santé,** le respect du service minimum pendant la période de grève du personnel soignant dans les établissements sanitaires publics et parapublics a été relevé par les usagers.

- **Dans le secteur emploi et affaires sociales,**

- les conditions de vie précaires des agents contractuels du Ranch de la Marahoué du fait du non-paiement des salaires depuis 11 mois avec un impact négatif sur la performance des agents et la qualité du service public rendu ;
- une forte présence de malades mentaux (17) dans la ville de Yamoussoukro a été constaté.

1.3 Pratiques prometteuses suggérées

L'OSEP a également observé à travers des revues documentaires, plusieurs initiatives de transformation du service public dans certaines administrations. Ainsi, des mécanismes d'amélioration du service public ont été mis en place notamment à l'Office National de l'Etat Civil et de l'Identification (ONECI) portant sur l'amélioration des mécanismes de délivrance de la CNI. Elle vise particulièrement le traitement diligent des demandes de CNI. Ce sont entre autres :

- un service de gestion des plaintes pour le traitement diligent des réclamations des usagers-clients a été mis en place (centre d'écoute) et les données sont échangés avec l'OSEP ;
- la signature électronique a été institutionnalisée pour accélérer la délivrance des actes produits ;
- le cachet électronique a été institué et permet l'authentification des documents administratifs au service en charge de l'Etat Civil de l'ONECI ;
- une application MYONECI a été créée (à télécharger sur playstore) pour la gestion des prestations de l'ONECI. Elle consiste à mettre en ligne les niveaux de traitement des demandes des CNI.

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

2. RECOMMANDATIONS

2.1 Suivi des recommandations entérinées par le Gouvernement

Plusieurs recommandations proposées par l'OSEP avaient été adoptées par le Conseil des Ministres du 20 décembre 2023. Elles portaient sur plusieurs thématiques :

- la généralisation de la création des Directions de la Qualité dans toutes les administrations pour une gestion proactive des dysfonctionnements constatés ;
- l'accélération du processus de simplification et de numérisation des procédures administratives ;
- la promotion de l'utilisation de la signature électronique ;
- la création d'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 et auprès des usagers pour la production de rapports plus exhaustifs.

Les résultats enregistrés au terme du suivi des recommandations adoptées par le Gouvernement sont :

- relativement à la généralisation de la création des Directions de la Qualité dans toutes les administrations :
  - ❑ instituer des dispositions règlementaires pour la création des Directions de la Qualité ;
  - ❑ proposer un projet de décret pour la création d'une Direction de la Qualité dans les ministères techniques ;

- ❑ six (6) ministères sur un total de trente-deux (32) disposent d'une Direction de la Qualité à savoir le Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration, Ministère de la Promotion de la Jeunesse, de l'Insertion Professionnelle et du Service Civique, le Ministère de l'Hydraulique, de l'Assainissement et de la Salubrité, le Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale, le Ministère de la Cohésion nationale, de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté et le Ministère du Commerce et de l'Industrie ;

- relativement à l'accélération du processus de simplification et de numérisation des procédures administratives, sur trois cents (300) procédures recensées, deux cent quarante-six (246) procédures administratives dématérialisées dont cent cinquante-six (156) mises en service sur la plateforme informationnelle et transactionnelle www.servicepublic.gouv.ci ;

- relativement à la promotion de l'utilisation de la signature électronique, la phase pilote de l'utilisation de la signature électronique dans les services du Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration s'est achevée avec succès. La généralisation de la signature électronique dans les départements ministériels est en cours de déploiement ;

- relativement à la mise à disposition de l'OSEP des données statistiques de la relation-client, aucun résultat n'a été enregistré pour la création du lien entre les canaux centraux de l'OSEP et les canaux de saisine sectoriels. Cette recommandation est capitale pour l'analyse des données fiables. Le processus est en cours et se portera sur les centres d'écoute ou d'appel sectoriel du service public.

2.2 Recommandations nouvelles adaptées aux causes des préoccupations soulevées par les usagers et les opérations d'auto-saisines

Face aux dysfonctionnements observés par les usagers-clients, l'OSEP a fait les recommandations suivantes :

- réhabiliter le pont reliant l'axe Mankono–Dianra ;
- 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 de sauver les données de l'Etat Civil de la localité ;
- instaurer des opérations spéciales de contrôle de présence dans les services et les Directions Régionales sous la supervision des membres du corps préfectoral :

Le Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration a lancé :

- ❑ le contrôle biométrique des fonctionnaires et agents de l'Etat;
- ❑ l'amélioration du contrôle de présence par l'index ;
- ❑ des actions pour améliorer le contrôle de présence sur le SIGFAE.

- intégrer la gestion de tous les agents contractuels immatriculés à la Solde ou non dans le Fichier Unique de Référence (FUR) pour leur paiement régulier en vue de rompre avec le cycle des impayés de salaires dont ils souffrent régulièrement dans plusieurs administrations.

3. PERSPECTIVES

Au cours du premier semestre 2024, les activités de l'OSEP porteront sur :

- la finalisation de la réforme institutionnelle et juridique de l'OSEP ;
- la réalisation de l'enquête nationale de satisfaction des usagers du service public avec l'accompagnement technique de l'Institut National de la Statistique (INS) afin de renseigner le baromètre de la surveillance de la transformation du Service Public et de la Qualité du Service Public (Baro-TraQS) ;
- la réalisation d'une enquête sectorielle portant sur le secteur de la Santé ;
- la réalisation des missions d'auto-saisine pour observer les cas de dysfonctionnements et/ou de pratiques prometteuses signalées ou constatées directement par l'OSEP dans les administrations publiques ;
- l'amélioration de la plateforme Miliê pour faciliter son utilisation par les usagers et accélérer le traitement des préoccupations.

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



Anne Désirée OULOTO

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

LE MINISTRE D'ETAT

REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE
Union-Discipline-Travail

RESUME DE LA COMMUNICATION EN CONSEIL DES MINISTRES

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

Dans le cadre de sa mission de surveillance de la qualité de la transformation du service public et de la qualité des services offerts aux populations, l'OSEP a poursuivi ses activités opérationnelles de gestion des saisines, des auto-saisines et des enquêtes de satisfaction.

La présente communication a pour objet de porter à la connaissance du Conseil des Ministres, le bilan des activités opérationnelles de l'OSEP réalisées sur la période du 1er juillet au 31 décembre 2023. Ce bilan s'articule autour de deux (02) points : l'état et l'analyse des préoccupations observées dans l'Administration publique (I) et les recommandations (II).

I. ETAT ET ANALYSE DES PREOCCUPATIONS OBSERVEES DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

L'OSEP a enregistré un total de mille sept cent quatre-vingt (1780) préoccupations au cours du second semestre contre mille deux cent vingt-sept (1227) préoccupations reçues au premier semestre 2023, soit une hausse de 45,06 %. Cette augmentation s'explique principalement par l'intensification des activités de promotion, des campagnes d'information et de sensibilisation des populations (600 séances) sur les missions de l'OSEP réalisées par ses services régionaux dénommés Cellules Focales de Proximité (CFP) d'une part et par la sensibilisation, l'implication du corps préfectoral et des responsables des administrations publiques déconcentrées et décentralisées dans l'accompagnement de la réalisation des missions de l'Observatoire d'autre part.

Les préoccupations exprimées par les usagers-clients sont essentiellement des plaintes (86,85%) relatives aux difficultés d'accès à l'information sur les procédures de délivrance et de retrait des diplômes scolaires, universitaires et professionnels (BEPC, BAC, BT, BTS), des actes d'identification et de l'Etat Civil (Carte Nationale d'Identité [CNI], des extraits d'actes de naissance). De plus, les usagers ont déploré la lenteur dans la délivrance des actes réglementaires concernant les Arrêtés de Concession Définitive (ACD), et la carrière des fonctionnaires et agents publics (actes de nomination et de promotion et autres actes de gestion du personnel civil de l'Etat).

Des investigations menées auprès des administrations ont permis d'identifier les causes profondes des préoccupations exprimées par les usagers. Elles dénoncent notamment le manque d'informations sur les procédures administratives dématérialisées et le mécanisme de vérification assez longue des données personnelles pour garantir l'authenticité des documents demandés lors de la délivrance des actes d'identification et de recrutement à la Fonction Publique. L'OSEP a aussi observé la non-actualisation et/ou l'inaccessibilité des sites web d'informations et des procédures administratives existantes.

Toutefois, certains usagers ont adressé des motions de félicitations aux Directions Régionales de l'Equipement et de l'Entretien Routier de Yamoussoukro, de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme de Dimbokro, mais également au service de la maternité de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) de Yopougon pour la qualité de l'accueil offert aux usagers-clients, au service informatique de la Direction Régionale de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation de Daloa pour la célérité dans l'actualisation des matricules des élèves.

Par ailleurs, l'OSEP a réalisé vingt-un (21) auto-saisines. Ce sont des missions d'investigation et de vérification, dans les administrations et communautés sur des pratiques prometteuses ou des faits de dysfonctionnements signalés. Ces activités ont principalement ciblé les domaines infrastructurels et des ressources animales. Et elles ont mis en évidence des problèmes structurels d'une part, liés à la vétusté des locaux et aux récurrentes inondations de la Préfecture de Dabou et de la Sous-préfecture de Sassandra, des conditions qui prolongent la durée de délivrance des actes, et d'autre part les conditions de vie précaires des agents contractuels du Ranch de la Marahoué avec 11 mois d'arriérés de salaires. Ce qui a occasionné un impact négatif sur la performance des agents et la qualité du service public rendu.

En réponse à ces constatations et interpellations, les administrations concernées ont initié des mesures correctives sur la base des recommandations contenues dans les rapports produits par l'OSEP en vue d'améliorer la qualité du service public. Ainsi, le Ministère en charge de l'Intérieur a entrepris des travaux de rénovation de la Préfecture de Dabou et analyse les conditions de la prise en charge du chantier de réhabilitation des locaux de la Sous-Préfecture de Sassandra. Quant au Ministère des Ressources Animales et Halieutiques, il a régularisé la situation des agents contractuels du Ranch de la MARAHOUE dans la région du Béré, par le paiement des arriérés de salaires avant les fêtes de fin d'année 2023.

L'OSEP a également observé plusieurs initiatives de transformation du service public au sein de l'Office National de l'Etat Civil et de l'Identification (ONECI) avec la mise en place des mécanismes d'amélioration du traitement diligent des demandes de CNI. Elles portent sur la mise en place d'un service de gestion des plaintes (centre d'écoute) pour le traitement diligent des réclamations des usagers-clients et le nouvel usage au service en charge de l'Etat Civil de l'ONECI du cachet électronique permettant ainsi l'authentification des documents administratifs.

II RECOMMANDATIONS

A la suite des dysfonctionnements des mesures correctives prises par les différentes administrations, et conformément aux recommandations adoptées par le Conseil des Ministres du 20 décembre 2023, l'OSEP formule les propositions suivantes :

- instituer des dispositions légales et règlementaires pour la création des Directions de la Qualité au sein des départements ministériels ;
- 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 de sauver les données de l'Etat Civil de la localité ;
- 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 ;
- intégrer la gestion de tous les agents contractuels immatriculés à la Solde ou non dans le Fichier Unique de Référence (FUR) pour leur paiement régulier en vue de rompre avec le cycle des impayés de salaires dont ils souffrent régulièrement dans plusieurs administrations.

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

Anne Désirée OULOTO