

DECRET N° 2019-1100 DU 18 DECEMBRE 2019
PORTANT CREATION, ATTRIBUTIONS, ORGANISATION ET
FONCTIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE DU SERVICE PUBLIC

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,

Sur rapport du Ministre de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public,

- Vu** la Constitution ;
- Vu** la loi n° 92-570 du 11 septembre 1992 portant Statut Général de la Fonction Publique ;
- Vu** la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel ;
- Vu** la loi n°2013-867 du 23 décembre 2013 relative à l'accès à l'information d'intérêt public ;
- Vu** la loi n°2015-532 du 20 juillet 2015 portant Code du travail ;
- Vu** l'ordonnance n°2011-262 du 28 septembre 2011 portant orientation de l'organisation générale de l'administration du territoire de l'Etat ;
- Vu** le décret n° 93-607 du 02 juillet 1993 portant modalités communes d'application du Statut Général de la Fonction Publique ;
- Vu** le décret n°2016-566 du 27 juillet 2016 portant organisation du Ministère de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public ;
- Vu** le décret n° 2018-614 du 04 juillet 2018 portant nomination du Premier Ministre, Chef du Gouvernement ;
- Vu** le décret n° 2018- 617 du 10 juillet 2018 portant nomination du Premier Ministre, Chef du Gouvernement, en qualité de Ministre du Budget et du Portefeuille de l'Etat ;
- Vu** le décret n° 2019-726 du 04 juillet 2019 portant nomination des Membres du Gouvernement ;
- Vu** le décret n° 2019-755 du 18 septembre 2019 portant attributions des Membres du Gouvernement ;

Le Conseil des Ministres entendu,

D E C R E T E :

CHAPITRE I : DISPOSITION GENERALE

Article 1 : Il est créé auprès du Ministère en charge de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public, un organe consultatif dénommé Observatoire du Service Public, en abrégé OSEP, dont les attributions, l'organisation et le fonctionnement sont déterminés par le présent décret.

L'OSEP est rattaché au Cabinet du Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public.

CHAPITRE II : ATTRIBUTIONS

Article 2 : L'OSEP est un organe de veille stratégique permanent et un instrument d'aide à la prise de décision pour l'amélioration de la qualité du service public et la satisfaction des usagers.

A ce titre, il est chargé :

- d'assurer un rôle de veille, d'alerte et d'anticipation et d'assister le Gouvernement par ses avis et observations ;
- d'évaluer de manière régulière, par des enquêtes, le niveau de satisfaction des usagers par rapport à la qualité des services rendus par l'administration publique ;
- de déterminer les indicateurs en matière de modernisation de l'administration publique et de rassembler, en liaison avec les ministères compétents, les institutions et les organisations de la société civile, toutes les données, recherches et analyses sur la modernisation de l'administration publique et les innovations dans les services publics, sur le plan national et international ;
- de veiller au respect des instruments réglementaires fixant les engagements de l'administration dans la délivrance des services administratifs sollicités par les usagers, dans la publication des procédures et démarches et dans la mise en œuvre des normes et dispositifs de référence nationale en matière d'espace d'accueil, tels que déterminés par le Ministère en charge de la Modernisation de l'Administration ;

- d'identifier les obstacles à la mise en œuvre de ses recommandations et de proposer aux acteurs institutionnels compétents des actions relatives à l'efficacité et à la transparence des administrations publiques ;
- de diffuser, tant que de besoin, les données indispensables à l'évaluation du niveau de modernisation des administrations publiques ivoiriennes ;
- de recevoir les plaintes, réclamations, griefs, avis, observations et suggestions des usagers, de les transmettre aux administrations publiques, aux collectivités territoriales, aux établissements publics, aux autorités administratives indépendantes, aux organismes publics ou parapublics chargés d'une mission de service public ou de la gestion d'un service public et de suivre leur traitement en vue d'une réponse diligente ;
- d'assurer un accès à tous les sites des administrations publiques par le biais de portails en ligne et d'offrir en un point unique aux usagers, l'information sur les services dématérialisés et les procédures administratives ;
- de garantir l'implication des usagers dans l'amélioration du fonctionnement des services publics ;
- de coopérer avec les institutions ou organismes étrangers ayant des attributions similaires ou de promouvoir la coopération avec ces Institutions ou Organismes.

Article 3 : L'OSEP présente un rapport trimestriel d'activités au Gouvernement et un rapport annuel lors du Conseil national de la modernisation.

Chaque rapport fait le bilan des mesures prises pour garantir, à tous les niveaux, la modernisation de l'administration publique, présente les objectifs à atteindre à court, moyen et long terme ainsi que les actions y relatives et propose, s'il ya lieu, les réformes législatives et réglementaires nécessaires pour résorber les difficultés liées à la mise en œuvre des recommandations de l'observatoire concernant les dysfonctionnements avérés des services.

CHAPITRE III : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Article 4 : L'OSEP comprend :

- un comité consultatif ;
- une direction.

SECTION 1 : LE COMITE CONSULTATIF

Article 5 : Le comité consultatif, présidé par le représentant du Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public comprend :

- les représentants des cellules focales des ministères techniques ;
- deux représentants des organisations patronales ;
- quatre représentants des chambres consulaires.

Les membres du comité consultatif sont désignés pour une durée de trois années renouvelable, par les administrations ou organismes auxquels ils appartiennent.

Ils sont choisis en considération de leur expérience et de leur compétence en matière de modernisation de l'administration et d'innovation du service public.

Les membres du comité consultatif sont nommés par arrêté du Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public.

En cas de vacance de siège par décès, démission ou révocation d'un membre du comité consultatif, il est pourvu à son remplacement dans les mêmes conditions que celles de sa nomination pour la période qui reste à couvrir.

Article 6 : Les fonctions de membre du comité consultatif sont gratuites.

Article 7 : Le comité consultatif donne son avis sur toute question dont il est saisi par la direction de l'observatoire ou par le Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public.

Article 8 : Le comité consultatif se réunit une fois par trimestre sur convocation de son président.

SECTION 2 : LA DIRECTION

Article 9 : La direction est l'organe technique de mise en œuvre des attributions de l'observatoire. A ce titre, elle est chargée :

- de préparer et de mettre en œuvre les plans d'action prévisionnels de l'OSEP et d'en suivre la mise en œuvre;

- de solliciter l'avis du comité consultatif sur toute question liée aux attributions de l'OSEP, de préparer ses sessions et d'en assurer, avec voix consultative, le secrétariat ;
- de mettre en œuvre les recommandations du comité consultatif ;
- de coordonner les activités des cellules focales ;
- d'assurer le recueil et le traitement des avis et requêtes des usagers ;
- de préparer les rapports de l'OSEP ;
- de recruter des experts et le personnel contractuel de l'OSEP, en liaison avec la direction des ressources humaines ;
- de contribuer à la recherche, en relation avec les services compétents de l'Etat, des financements nécessaires à la réalisation des missions de l'OSEP.

La direction est dirigée par un directeur nommé par décret, sur proposition du Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public. Il a rang de directeur d'Administration Centrale.

Article 10 : La direction comprend deux départements :

- le département des études et de la veille stratégique ;
- le département du traitement des données et de la maintenance.

Les départements sont dirigés par des chefs de département nommés par arrêté du Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public. Ils ont rang de sous-directeur d'Administration Centrale.

Article 11 : Le département des études et de la veille stratégique est chargé :

- de développer des études prospectives et la veille stratégique en matière de modernisation de l'administration et d'innovation dans les services publics ;
- de développer une base de données sur les innovations dans les services publics ;
- de définir les indicateurs nécessaires à l'évaluation du niveau de modernisation des administrations publiques et de simplification des procédures ;

- d'apporter au comité consultatif l'appui technique nécessaire à l'accomplissement de ses missions ;
- d'élaborer les rapports de l'observatoire, de produire et de publier des analyses circonstanciées sur les données relatives à la modernisation de l'administration publique ;
- d'effectuer des enquêtes de satisfaction auprès des usagers sur la modernisation de l'administration et la qualité du service public.

Le département des études et de la veille stratégique comprend deux services :

- le service des études et de la veille stratégique ;
- le service des enquêtes de satisfaction.

Article 12 : Le département du traitement des données et de la maintenance est chargé :

- d'assurer le recueil et le traitement des plaintes, réclamations, griefs, avis, suggestions et observations des usagers ;
- d'administrer le Centre d'appel et de renforcer les capacités du personnel d'écoute ;
- de suivre la mise en œuvre des recommandations du comité consultatif par les cellules focales et d'en rendre compte à la direction ;
- d'assurer la connexion des plateformes digitales de l'OSEP aux sites des administrations publiques ;
- de maintenir les outils digitaux de l'OSEP.

Le département du traitement des données et de la maintenance comprend deux services :

- le service du traitement des données ;
- le service de la maintenance des outils digitaux.

Article 13 : Pour l'exercice de ses attributions, l'OSEP interagit avec l'ensemble des sites des administrations publiques chargées d'informer les usagers sur les procédures dématérialisées et les démarches administratives.

Des bureaux régionaux et départementaux de l'OSEP peuvent en outre être créés sur rapport de la direction.

Article 14 : Sans préjudice des rapports trimestriels et annuels visés à l'article 3 du présent décret, la direction de l'OSEP transmet mensuellement, au plus tard le cinquième jour du mois suivant, un rapport écrit des activités de ses services au Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public.

Ce rapport propose, sur la base d'une analyse de faits pertinents, des mesures urgentes à adopter.

CHAPITRE IV : PROCEDURE DEVANT L'OSEP

Article 15 : L'OSEP peut se saisir d'office ou être saisi par toute personne physique ou morale de tout dysfonctionnement de l'administration publique.

Article 16 : La requête portée dans l'acte de saisine, adressée à la direction, doit être fondée sur des griefs articulés autour du dysfonctionnement ou du manque de transparence dans les services publics de l'Etat. L'OSEP est tenu d'y répondre avec diligence.

CHAPITRE V : DISPOSITIONS DIVERSES

Article 17 : Les charges de fonctionnement de l'OSEP sont imputables au Budget de l'Etat.

Article 18 : Les membres du comité consultatif et le personnel de la direction de l'OSEP sont soumis aux obligations de réserve et de confidentialité pour les informations, faits, actes et renseignements dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Article 19 : Tout manquement aux obligations prescrites à l'article 18 ci-dessus constitue une faute grave entraînant l'ouverture, pour les membres du comité consultatif et la direction, d'une procédure de révocation, pour le personnel fonctionnaire, d'une procédure disciplinaire et pour le personnel contractuel, d'une procédure de licenciement, sans préjudice des poursuites pénales prévues par les textes en vigueur.

CHAPITRE VI : DISPOSITIONS FINALES

Article 20 : Le présent décret abroge le décret n°2017-83 du 08 février 2017 portant création, attributions, organisation et fonctionnement de l'Observatoire du Service Public.

Article 21 : Le Ministre de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public assure l'exécution du présent décret qui sera publié au Journal Officiel de la République de Côte d'Ivoire.

Fait à Yamoussoukro, le 18 décembre 2019

Alassane OUATTARA

Copie certifiée conforme à l'original
Le Secrétaire Général du Gouvernement



Eliane Atté BIMANAGBO
Préfet