

**Décret n° 2024-118 du 27 mars 2024** fixant les règles de gestion de l'offre de service public

**Décret n° 2024-118 du 27 mars 2024** fixant les règles de gestion de l'offre de service public

Le Président de la République,

Vu la Constitution ;  
 Vu la loi organique n° 36-2017 du 3 octobre 2017 relative aux lois de finances ;  
 Vu la loi n° 35-2012 du 6 décembre 2012 autorisant la ratification de la charte sur les valeurs et les principes du service public et de l'administration de l'Union africaine ;  
 Vu la loi n° 20-2015 du 29 octobre 2015 règlementant le système national de normalisation et de gestion de la qualité ;  
 Vu la loi n° 10-2017 du 9 mars 2017 portant code relatif à la transparence et à la responsabilité dans la gestion des finances publiques ;  
 Vu la loi n° 31-2019 du 10 octobre 2019 d'orientation de la performance de l'action publique ;  
 Vu la loi n° 68-2022 du 16 août 2022 portant statut général de la fonction publique ;  
 Vu la loi n° 74-2022 du 16 août 2022 portant loi d'orientation sur le développement durable ;  
 Vu la loi n° 33-2023 du 17 novembre 2023 portant gestion durable de l'environnement en République du Congo ;  
 Vu le décret n° 95-85 du 14 avril 1995 fixant les horaires de travail des administrations et établissements publics administratifs ;  
 Vu le décret n° 2003-327 du 19 décembre 2003 portant code de conduite des agents publics ;  
 Vu le décret n° 2012-1217 du 6 décembre 2012 portant ratification de la charte sur les valeurs et les principes du service public et de l'administration ;  
 Vu le décret n° 2018-170 du 24 avril 2018 portant approbation des statuts de l'agence congolaise de normalisation et de la qualité ;

Vu le décret n° 2021-300 du 12 mai 2021 portant nomination du Premier ministre, chef du Gouvernement ;  
 Vu le décret n° 2021-330 du 6 juillet 2021 relatif aux attributions du ministre du contrôle d'Etat, de la qualité du service public et de la lutte contre les antivaleurs ;  
 Vu le décret n° 2022-91 du 2 mars 2022 portant organisation du ministère du contrôle d'Etat, de la qualité du service public et de la lutte contre les antivaleurs dans l'administration publique ;  
 Vu le décret n° 2022-1850 du 24 septembre 2022 portant nomination des membres du Gouvernement ;

En Conseil des ministres,

Décrète :

TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article premier : Le présent décret fixe, en application de l'article 2 de la loi n° 31-2019 du 10 octobre 2019 susvisée, les règles de gestion de l'offre de service public en République du Congo.

Article 2 : Au sens du présent décret, les termes ci-après sont définis ainsi qu'il suit :

- accréditation : la reconnaissance formelle de la compétence d'une organisation pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité ;
- administration publique : l'ensemble des services administratifs du pouvoir central et des collectivités locales, destiné à produire des services répondant aux besoins d'intérêt général ;
- assurance qualité : l'ensemble des procédures et règles à mettre en place dans le but de garantir la qualité du produit ou service aux usagers ;
- attentes : ensemble des souhaits des usagers quant à la nature, la qualité et la manière dont est fourni un service ;
- audit qualité : le processus systématique, indépendant et documenté fondé sur des preuves permettant d'évaluer de manière objective la conformité à des critères d'audit ;
- certification : la preuve irréfutable, délivrée par un organisme tierce, impartial, qu'un produit, service ou organisation, respecte les exigences d'un référentiel ou d'une norme déterminée ;
- conditions générales de l'offre (CGO) : l'ensemble de règles qui régissent la relation entre l'administration et l'ensemble des parties prenantes ;
- conformité : la satisfaction d'une exigence préétablie ;
- contrôle qualité : la procédure visant à s'assurer de la conformité d'un produit ou d'un service offert ou fourni ;
- délégation de service public : le contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou

privé, dont la rémunération est substantiellement liée au résultat de l'exploitation du service ;

- intérêt général : les intérêts, les valeurs et objectifs partagés par l'ensemble des membres d'une société et qui procurent un bien-être à tous les individus. C'est la finalité de l'action de l'Etat ou des institutions censées intéresser et servir une population dans son ensemble au niveau d'un pays sans qu'il soit nécessaire d'en définir le contenu exact ;
- non-conformité : la non-satisfaction d'une exigence préétablie ;
- parcours usager : l'ensemble des étapes et des interactions qu'un individu effectue lorsqu'il interagit avec le service public, de la découverte initiale jusqu'à l'achèvement de l'objectif ;
- processus : l'ensemble des activités en interaction qui transforme les éléments d'entrée en éléments de sortie en leur apportant de la valeur ajoutée ;
- qualité du service public : la capacité d'un service fourni à satisfaire les besoins exprimés ou implicites des usagers ;
- régulation du service public : l'ensemble des règles, pratiques et encadrement des services publics, dont les objectifs prioritaires sont le bon fonctionnement, la protection, la stabilité des services aux usagers ;
- satisfaction de l'utilisateur : la perception de l'utilisateur sur l'écart entre ses attentes et la performance des produits et services fournis ;
- service public : l'activité d'intérêt général définie, créée et contrôlée par l'autorité publique et soumise, à des degrés variables, à un régime juridique spécial, quel que soit l'organisme, public ou privé, qui a la charge de l'assurer effectivement ;
- service universel : l'ensemble des services minimums ou de base, considérés comme essentiel, auxquels tous les citoyens ont accès à un prix abordable ;
- usager : la personne physique ou morale ayant recours aux prestations d'un service public et utilisant effectivement les services de l'administration.

Article 3 : Le périmètre d'action du présent décret recouvre les institutions relevant des secteurs ci-après :

- les services publics administratifs (SPA) : les services publics soumis à une gestion publique directe ;
- les services publics industriels et commerciaux (SPIC) : les services publics soumis à une gestion privée.

Article 4 : Les règles de gestion de l'offre de service public, au sens du présent décret, s'appliquent aux actions publiques ci-après :

- la gestion des conditions de l'offre de service public ;
- la gestion des politiques, programmes et projets publics ;

- la gestion des finances publiques ;
- la gestion des ressources humaines ;
- le pilotage du système de la performance des administrations publiques.

Article 5 : La gestion de l'offre de service public comprend : la production, la distribution, la régulation et l'assurance qualité des services publics.

A cet effet, le présent décret permet à toute administration publique de :

- instituer les bases permettant de définir le service public dans son secteur d'activité ;
- définir la mission du service public ;
- classer et recenser les services publics ;
- évaluer la qualité du service public produit et fourni ;
- mesurer la satisfaction des usagers ;
- le cas échéant, imposer des obligations de service public.

Article 6 : Pour garantir à l'utilisateur, un service public de qualité, toutes les administrations publiques ont l'obligation de mettre en place le système de management de la qualité conformément aux normes et standards nationaux ou internationaux.

Article 7 : L'objectif de « qualité » du service public mentionné à l'article 2, alinéa 2 de la loi d'orientation de la performance de l'action publique, est garanti par l'adoption, par chaque administration publique, de l'approche processus et de l'établissement d'une cartographie des processus.

Article 8 : La mise en place d'une démarche qualité s'articule systématiquement autour des quatre (4) étapes majeures suivantes :

- la réalisation d'un état des lieux ;
- la détermination du plan d'action ;
- la réalisation des actions ;
- la mesure des améliorations et la poursuite de la mise en œuvre.

Article 9 : L'infrastructure « qualité » du service public s'appuie sur les éléments suivants :

- les normes et référentiels ;
- les règlements techniques ;
- l'évaluation de la conformité des actes administratifs publics posés par les administrations publiques ;
- les inspections et les investigations ;
- le management de la qualité ;
- la certification.

Article 10 : Le ministère du contrôle d'Etat, de la qualité du service public et de la lutte contre les anti-valeurs est responsable de l'accompagnement à l'implémentation, du suivi et de l'évaluation du système management de la qualité du service public dans l'ensemble des administrations publiques.

Article 11 : Le système de management de la qualité s'appuie sur une architecture documentaire qui se décline en cinq ensembles :

- un manuel qualité comprenant les objectifs clés du système et la charte qualité ;
- une cartographie des processus détaillant les descriptifs et les interactions entre processus ;
- un manuel de procédures décrivant les modes opératoires des activités ;
- les instructions de travail décrivant l'opérationnalisation des processus et l'exécution des tâches ;
- les enregistrements assurant la traçabilité des activités réalisées et les résultats obtenus.

Les ensembles documentaires précités constituent les principales catégories de documents nécessaires à la mise en œuvre du système de management de la qualité. Les détails y afférents feront l'objet d'un texte spécifique.

Article 12 : Toute administration est tenue d'appliquer et de respecter les principes essentiels issus de la charte sur les valeurs et les principes du service public et de l'administration de l'Union africaine, entre autres :

- l'égalité des usagers devant le service public et l'administration ;
- l'impartialité, l'équité et le respect de la légalité ;
- la continuité du service public en toute circonstance ;
- l'adaptation du service public aux besoins des usagers ;
- le professionnalisme et l'éthique dans le service public et l'administration ;
- la promotion et la protection des droits des usagers et des agents du service public ;
- l'institutionnalisation d'une culture de reddition de comptes, d'intégrité et de transparence dans le service public et l'administration ;
- l'usage effectif, efficace et responsable des ressources.

Article 13 : Toutes les administrations publiques sont tenues de sauvegarder l'intérêt général dans leur gestion d'offre de service.

## TITRE II : DES SPECIFITES DE L'OFFRE DE SERVICE PUBLIC

Article 14 : Chaque administration publique, dans ses activités de production, de distribution, de régulation et de contrôle qualité doit déterminer les risques et les opportunités associés à son fonctionnement, les évaluer et mettre en place les actions visant à les présenter, les réduire ou les éliminer.

Article 15 : Les administrations publiques sont tenues de présenter, de façon semestrielle au ministère en charge de la qualité du service public, les résultats issus de leur matrice de gestion des risques ainsi que les solutions retenues pour leur gestion afin d'en évaluer l'efficacité. Pour chaque type de risque, l'administra-

tion concernée est tenue d'élaborer une échelle de cotation des risques répertoriés et leur limite d'acceptabilité.

Article 16 : Toute administration publique est tenue d'effectuer une analyse de son fonctionnement interne grâce à des outils pertinents choisis selon leurs secteurs d'activités.

Article 17 : Les structures privées, bénéficiaires d'une convention de délégation de service public, doivent respecter les principes essentiels de l'offre de service public, tels que mentionnés dans le présent décret.

Article 18 : Le parcours usager est constitué de plusieurs étapes propres aux spécificités de chaque administration. Il est donc nécessaire que chacune d'elles mette en place une description détaillée du parcours usager permettant de cartographier les étapes successives de ses usagers. Ainsi, il permettra de comprendre, améliorer l'expérience de l'utilisateur et identifier les points forts et les points faibles du parcours afin d'optimiser la satisfaction, la fidélité et les performances du service.

Il doit être disponible, affiché dans les locaux ou sur demande auprès des agents du service concerné et également consultable en ligne.

## TITRE III : DE L'OFFRE DE SERVICE PUBLIC

### Chapitre 1 : De la production de l'offre de service public

Article 19 : Pour une gestion optimale de l'offre de service, chaque administration publique est tenue de produire un guide des conditions générales de l'offre de service public. Ce dernier renseigne sur tous les aspects liés à la gestion de l'offre du service public comme la liste des services publics offerts, les spécificités de production et de distribution, les délais de mise à disposition, les critères d'évaluation de la qualité du service fourni ainsi que l'expérience du parcours usager.

Article 20 : Pour garantir le respect du principe d'intérêt général, l'élaboration du guide des conditions générales de l'offre de service public comprend les rubriques suivantes :

- la définition des objectifs en matière du type de service à proposer et de la cible à atteindre en termes de satisfaction de l'utilisateur ;
- l'analyse de l'environnement et les exigences des usagers en matière des offres et de la qualité attendue, des forces, des faiblesses, des menaces et opportunités propres au service public fourni ;
- l'identification et la sélection des prestataires externes répondant aux critères de sélection selon la vision et les objectifs de l'administration publique fournisseuse du service public ;
- la mise en place des procédures de gestion des plaintes et réclamations des usagers ;
- un registre des retours d'expérience des usagers ;

- un répertoire des risques existants et ceux pouvant survenir afin de pouvoir les prévenir et les gérer.

Article 21 : Les services publics produisent eux-mêmes, les services qu'ils offrent aux usagers. Ils peuvent également faire appel à des prestataires externes.

L'intervention de prestataires externes doit être signifiée aux usagers par voie officielle.

Article 22 : L'administration publique peut déléguer la production et/ou la fourniture et/ou la régularité et/ou le contrôle et/ou la gestion d'un service public à une entreprise privée par le biais d'un contrat appelé convention.

Article 23 : Selon les secteurs économiques, ce contrat de délégation de service peut prendre la forme :

- de concession ;
- d'affermage ;
- de régie intéressée ;
- de gérance.

Chaque contrat de délégation de service public est élaboré en respectant les dispositions des textes en vigueur dans chaque secteur. Ces délégataires sont soumis à des contrôles et à des inspections comme les administrations publiques classiques, conformément aux textes en vigueur en République du Congo.

## Chapitre 2 : De la distribution du service public

Article 24 : Les canaux de distribution du service public doivent être connus des usagers. On distingue

- le canal physique : nécessite la présence physique de l'utilisateur
- le canal traditionnel d'accès à distance : permet l'interaction à distance entre l'utilisateur et l'administration publique (téléphone, courrier postal etc...);
- le canal électro numérique : permet de dématérialiser le traitement des demandes des utilisateurs (courriel, site internet, applications mobiles, kiosques interactifs, etc...)

Article 25 : La production, la régulation et la distribution du service public doivent faire l'objet de procédure écrite, connue obligatoirement de tous les agents impliqués et les usagers, à titre indicatif.

Le cas échéant, le service public a l'obligation d'afficher les tarifs en vigueur et les taxes y afférentes dans la facture et/ou un tableau affiché accessible à tous les usagers pour garantir la transparence.

Article 26 : Le Gouvernement est tenu de recenser et d'établir une liste de services de base afin de mettre en place et garantir aux couches de populations les plus démunies l'accès à des services publics minimums ou services universels.

## Chapitre 3 : De la régulation, de l'évaluation et de l'amélioration du service public

Article 27 : La régulation du service public vise à préserver, garantir et stabiliser l'offre du service public mise à la disposition des usagers.

Pour atteindre les objectifs de performance de l'action publique, la régulation du service public implique de considérer les attentes et les besoins de l'utilisateur afin de satisfaire efficacement.

Article 28 : Les administrations publiques, sous la coordination du ministère en charge de la qualité du service public, évaluent, de manière périodique, la satisfaction et la perception de leurs utilisateurs, au moyen d'enquêtes, de questionnaires de satisfaction ou de tout autre moyen scientifique pertinent et objectif.

Article 29 : Les utilisateurs du service public ont la possibilité de dénoncer ou de signaler officiellement, par courrier ou autre moyen légal, un service public non conforme, au moyen d'une procédure simplifiée et rendue publique. La dénonciation se fera auprès des services habilités ou au ministère en charge de la qualité du service public

Article 30 : Les établissements publics à caractère industriel et commercial sont tenus de prendre en compte et de dignifier dans leur facturation ou dans la fixation des prix, les variables liées à la régularité, la continuité de l'offre, la fréquence, les dysfonctionnements et tout autre facteur ayant participé à la détérioration de la qualité et des conditions de son offre du service distribué.

Les administrations concernées par ces dysfonctionnements sont tenues de prendre des mesures comme des gestes commerciaux à l'égard des utilisateurs, sous le contrôle de leurs hiérarchies.

Article 31 : Les fournisseurs des services publics de première nécessité ont l'obligation d'informer leurs utilisateurs des éventuels dysfonctionnements pouvant survenir, par voie de media (radio, télévision et autres), dans le respect des délais fixés par les textes en vigueur.

Article 32 : Les réclamations des utilisateurs sur la qualité du service public doivent être prises en compte et traitées selon les délais arrêtés dans le guide des conditions générales de l'offre.

Celles-ci doivent donner lieu à une réponse appropriée à l'utilisateur plaignant au sein de ladite administration publique afin d'agir en conséquence, dans un souci d'amélioration continue.

Les administrations sont tenues de prendre des dispositions légales garantissant l'anonymat et la protection, sous toutes les formes, des citoyens qui dénoncent les mauvaises pratiques dans l'offre de service public.

Article 33 : Les responsables de services publics doivent établir des procédures permettant de déceler des éventuels problèmes dans la chaîne de fourniture du service.

Selon le problème décelé, il convient d'informer les usagers des éventuels risques encourus dans la consommation et/ou l'utilisation du produit ou du service. Le cas échéant, des rappels de produits doivent être organisés et vulgarisés officiellement.

Le ministère du contrôle d'Etat, de la qualité du service public et de la lutte contre les antivaleurs est obligatoirement tenue informé de toute survenance et des mesures prises.

Article 34 : Le champ d'application de la régulation du service public recouvre plusieurs fonctions :

- la surveillance du respect de la réglementation nationale et communautaire des (Communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale et Union africaine) en matière d'offre de service public, la détection des anomalies de fonctionnement des services publics vis-à-vis de l'intérêt général et les corrections nécessaires ;
- l'identification des développements et innovations en termes de services aux usagers et technologies utilisées ;
- le contrôle de la tarification et des prix applicables aux services offerts aux usagers ;
- l'évaluation du respect des exigences du système de management de la qualité ;
- les conditions d'indemnisation financière ;
- l'évaluation de l'efficacité économique et sociale des services.

Article 35 : La qualité et la pertinence du service public sont appréciées sur la base d'une grille d'évaluation reposant notamment sur les critères suivants :

- la disponibilité ;
- la compétence ;
- la diligence ;
- la fiabilité ;
- la courtoisie ;
- la communication ;
- la compréhension de l'utilisateur ;
- la crédibilité ;
- la sécurité ;
- l'accessibilité.

Article 36 : Les administrations publiques doivent œuvrer à la dématérialisation de leurs services afin d'améliorer leurs performances et permettre de faciliter l'accès aux démarches administratives.

Ainsi, la qualité de service numérique s'apprécie au travers les quatre dimensions suivantes :

- la qualité et la pertinence des informations disponibles sur le site Internet ou l'interface numérique de l'administration ;
- l'ergonomie et l'esthétique du site Internet ou de l'interface numérique permettant de faciliter la navigation ;

- la fiabilité et le respect des engagements garantissant la qualité des services offerts par la structure publique ;
- la sécurité, la confidentialité et la protection des données personnelles et financières conformément aux dispositions légales en vigueur.

#### Chapitre 4 : De l'assurance qualité

Article 37 : Les administrations publiques doivent fournir des produits et services conformes aux normes nationales, internationales et aux spécifications techniques, non dangereux pour les usagers et de qualité. Elles sont donc tenues de tout mettre en œuvre afin de garantir la qualité du service public fourni.

Article 38 : Chaque administration en poursuivant ses objectifs qualité, répond aux exigences de performance du Gouvernement.

Article 39 : Le système de management de la qualité mis en place permettra le suivi et l'évaluation de la qualité des services et la satisfaction des usagers. Il devra reposer sur un système d'informations pertinent et adapté à l'environnement de notre pays.

L'accès au système d'information devra être sécurisé avec des autorisations en cas d'inscription de modification, d'extraction ou de suppression des informations afin de garantir leur intégrité et leur fiabilité.

Article 40 : Le système de management de la qualité devra être documenté, mis à jour en fonction des changements et événements impactant le service public concerné.

Article 41 : Le système de management de la qualité tient compte de l'expérience usager et des risques liés à l'environnement dans la production et la distribution des services public. Il est maintenu à jour des avancées et des changements relatifs au service public. Ainsi, les administrations publiques s'inscrivent durablement dans l'amélioration continue des services offerts aux usagers.

Article 42 : Le système de management de la qualité doit être efficace. Il conviendra donc d'identifier les agents compétents dans le domaine, de les former ou faire appel à un prestataire externe pour une mise en œuvre effective et pour son bon fonctionnement dans la fourniture du service public aux usagers.

Article 43 : Les agents doivent, par conséquent, être formés à la mise en œuvre, à la gestion, à l'utilisation du système de management de qualité mais également à être sensibilisés à l'intérêt de ce système et aux conséquences liées au non-respect des exigences de celui-ci.

Article 44 : Les administrations publiques doivent disposer en leur sein de responsables qualité formés au système de management de la qualité.

Article 45 : Les audits qualité sont effectués selon le programme annuel des audits du ministère en charge

de la qualité du service public. Les résultats de ces audits permettront d'alimenter le rapport semestriel sur la gouvernance publique, destiné à l'attention du Premier ministre.

Article 46 : Le contrôle de la qualité du service public fourni aux usagers relève de la compétence, du ministère du contrôle d'État, de la qualité du service public et de la lutte contre les antivaleurs, par sa direction générale de la qualité du service public.

Article 47 : Le contrôle de la qualité prendra la forme d'une enquête ou d'un audit qualité au sein de l'administration contrôlée.

La direction générale de la qualité du service public est également habilitée à effectuer des contrôles et audits de conformité et de validation de la démarche qualité de façon inopinée dans l'ensemble des administrations publiques.

L'entité contrôlée sera informée au moins quinze (15) jours avant, par voie officielle.

Article 48 : Toute administration publique est tenue de se rendre disponible pour tout contrôle de la qualité de ses services offerts aux usagers.

Article 49 : Le contrôle de la qualité se fait selon les normes nationales, internationales et les exigences réglementaires en vigueur en République du Congo.

Article 50 : La direction générale de la qualité du service public met en place un dispositif de labellisation des administrations publiques permettant d'encourager ces dernières à instaurer le système de management de la qualité du service public d'une part, et d'imprégner l'administration publique de la culture qualité, d'autre part.

Ce dispositif a pour but de reconnaître, récompenser et encourager les administrations publiques qui se sont engagées dans la démarche qualité.

Article 51 : Les administrations publiques doivent mettre en place le système de management de la qualité, avec des outils de gestion reconnus et référencés par le ministère en charge de la qualité du service public.

Article 52 : Les administrations publiques doivent renforcer la formation et la motivation des agents d'accueil, vitrine de l'administration publique et de ses services aux usagers.

Article 53 : Les responsables de service public doivent mettre en place des procédures permettant la maîtrise des délais dans le traitement des requêtes des usagers et la résolution de leurs problèmes.

#### TITRE IV : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES

Article 54 : Le pilotage stratégique du système de management de la qualité du service public relèvera du comité interministériel de la qualité du service public, placé sous l'autorité du Premier ministre.

En effet, l'amélioration continue de la qualité du service public passe par :

- la définition rigoureuse d'une stratégie globale pour la gouvernance des services publics, pilotée par le Premier ministre. Elle garantit la cohérence, la transversalité et l'intégration à l'ensemble des services publics selon la stratégie définie dans le présent décret ;
- l'amélioration de l'accueil des usagers et du traitement de leurs requêtes ;
- la simplification des démarches et procédures, en assurant le recours par les usagers si nécessaire ;
- l'accélération de la dématérialisation des procédures et de leur diffusion ;
- l'inculcation de la redevabilité et de l'obligation de rendre des comptes, des gestionnaires des administrations publiques.

Article 55 : La gestion opérationnelle du système de management de la qualité du service public et la régulation de l'offre de service public relèvent de la compétence de la direction générale de la qualité du service public.

Article 56 : L'engagement des administrations publiques pour le respect des citoyens et des usagers devra être concrétisé par une charte qualité élaborée par la direction générale de la qualité du service public.

Article 57 : Le présent décret sera enregistré et publié au Journal officiel de la République du Congo.

Fait à Brazzaville, le 27 mars 2024

Par le Président de la République,

Denis SASSOU-N'GUESSO

Le Premier ministre, chef du Gouvernement,

Anatole Collinet MAKOSSO

Le ministre d'Etat, ministre de la fonction publique, du travail et de la sécurité sociale,

Firmin AYESEA

Le ministre de l'environnement, du développement durable et du bassin du Congo,

Arlette SOUDAN-NONAUT

Le ministre du contrôle d'Etat, de la qualité du service public et de la lutte contre les antivaleurs,

Jean-Rosaire IBARA

Le ministre de l'économie et des finances,

Jean-Baptiste ONDAYE

Le ministre du budget, des comptes publics et du portefeuille public,

Ludovic NGATSE