

**MINISTÈRE DU CONTRÔLE D'ÉTAT, DE LA
QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC ET DE LA LUTTE
CONTRE LES ANTIVALEURS**

Décret n° 2024-117 du 27 mars 2024 fixant les modalités de l'évaluation de la performance de l'action publique

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° 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° 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 ;

Vu le décret n° 2022-1850 du 24 septembre 2022 portant nomination des membres du Gouvernement ;

En Conseil des ministres,

Décrète :

TITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Chapitre 1 : De l'objet et des objectifs

Article premier : Le présent décret fixe, en application de l'article 10 de la loi n° 31-2019 du 10 octobre 2019 susvisée, les modalités de l'évaluation de la performance de l'action publique en République du Congo.

Article 2 : La démarche de performance est un dispositif de pilotage des administrations et des organismes publics ayant pour objectif d'améliorer l'efficacité de la dépense publique en orientant la gestion vers l'atteinte de résultats attendus, en matière d'efficacité socio-économique, de qualité de service, d'efficacité de gestion.

A ce titre, la démarche de performance vise les objectifs suivants :

- renforcer la transparence dans la gestion publique afin de mieux informer l'ensemble des parties prenantes sur les objectifs fixés et les résultats attendus ;
- accroître les recettes publiques ;
- améliorer la qualité des dépenses et du service public rendu aux usagers ainsi que l'efficacité de la gestion de l'action publique ;
- promouvoir la responsabilisation des gestionnaires quant à leur obligation de rendre compte de leurs performances et de leurs résultats ;
- promouvoir la culture évaluative au sein de l'administration publique ;
- promouvoir les outils nécessaires à l'appréciation de :
 - la gestion des politiques, des programmes et des projets publics ;
 - la gestion des finances publiques ;
 - la gestion des ressources humaines publiques ;
 - l'offre de service public ;
- aider à la capitalisation des connaissances et à la diffusion des bonnes pratiques de gestion publique ;
- renforcer la redevabilité et la bonne gouvernance au sein de l'administration publique ;
- systématiser la reddition de comptes aux institutions et aux citoyens ;
- satisfaire le contribuable, l'utilisateur et le citoyen.

Article 3 : Au sens du présent décret, on entend par :

- action publique : un ensemble organisé d'activités réalisées par une administration ou un organisme public dans le but de modifier une situation d'intérêt général ;
- administration publique : toute institution ou organisation qui, au niveau national et local, applique les politiques publiques ou exerce des missions de service public ;
- cible : une estimation initiale quantifiée de l'administration pour chaque critère correspondant à la juste appréciation du besoin et du niveau de performance attendu ;
- document de stratégie : un document qui précise, pour une période donnée, les principaux objectifs d'une organisation ou d'une administration publique, les principaux types d'actions et de moyens qu'elle met ou entend mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs ;
- évaluation : une appréciation systématique, objective, périodique et impartiale de la conception, de la mise en œuvre et des résultats d'une politique, d'un programme ou d'un projet, en cours ou achevé ;

- gestion axée sur les résultats (GAR) : une stratégie de gestion basée sur les programmes et les projets, selon laquelle les résultats et le rendement orientent la mise en œuvre et déterminent l'affectation des ressources pour atteindre les objectifs préalablement définis, en réponse aux attentes des citoyens. Elle s'inscrit dans le cadre d'un processus permanent participatif d'amélioration et d'apprentissage ;
- indicateur : une variable qui permet de mesurer objectivement le changement découlant de la mise en œuvre des activités dans le cadre d'une politique, d'un programme ou d'un projet ;
- programme : un ensemble cohérent de projets ou d'actions relevant d'une même structure ou personne morale assujettie et auxquels sont associés des objectifs définis en fonction des buts et des finalités de ladite structure, ainsi que des indicateurs chiffrés permettant de mesurer la réalisation des résultats attendus ;
- projet annuel de performance (PAP) : un document préparé par chaque structure ou personne morale assujettie, présentant les objectifs, les actions assorties des indicateurs clés de performance ;
- rapport annuel de performance (RAP) : un document présentant, pour chaque programme, les résultats obtenus comparés aux objectifs fixés, les actions développées et les moyens utilisés accompagnés d'indicateurs de résultat et de performance, ainsi qu'une estimation des coûts des activités ou des services rendus.

Chapitre 2 : Du champ d'intervention et des personnes morales assujetties à l'évaluation de la performance de l'action publique

Article 4 : Relèvent du présent décret les actions publiques ci-après :

- la gestion des politiques, des programmes et des projets publics ;
- la gestion des finances publiques ;
- la gestion des ressources humaines publiques ;
- l'offre de service public.

Article 5 : Au sens du présent décret et en application de l'article 4 de la loi n° 31-2019 du 10 octobre 2019 d'orientation de la performance de l'action publique, sont assujetties à l'évaluation de la performance de l'action publique :

- les institutions de la République ;
- les ministères et les organismes sous tutelle ;
- les collectivités locales ;
- les établissements et entreprises publics ;
- les entreprises privées bénéficiant des fonds publics ou exploitant un service public.

TITRE II : DE LA DEMARCHE D'EVALUATION DE LA PERFORMANCE DE L'ACTION PUBLIQUE

Chapitre 1 : De la déclinaison de la stratégie

Article 6 : Les diagnostics internes et externes de l'évaluation doivent porter sur les quatre champs d'intervention de la performance de l'action publique suivants :

- la gestion des politiques, des programmes et des projets publics : approche de planification, de mise en œuvre et de suivi-évaluation ;
- la gestion des finances publiques : gestion du budget alloué, rationalisation de la dépense, sécurisation des recettes et maîtrise de la dette ;
- la gestion des ressources humaines publiques : gestion des compétences, gestion des carrières, rémunération, qualité de vie au travail ;
- l'offre de service public : en termes de production, de distribution et de régulation de celle-ci et de contrôle qualité.

Article 7 : La stratégie d'évaluation doit s'inscrire dans une perspective triennale. Elle doit identifier les priorités, articuler les objectifs et exprimer les résultats attendus.

Article 8 : Les programmes des politiques publiques doivent être organisés selon les deux catégories suivantes :

- les programmes de pilotage : coordination des politiques sectorielles de la structure ou personne morale assujettie ;
- les programmes opérationnels : ceux directement rattachés au cœur de métier de la structure ou personne morale assujettie.

Article 9 : La présentation de la stratégie doit comprendre :

- une analyse des contraintes en termes de ressources et d'environnement ;
- une présentation des choix opérés pour la fixation des objectifs ;
- un rappel des finalités d'intérêt général liées à la politique publique visée ;
- une présentation des leviers d'action à partir desquels les responsables de programmes comptent améliorer la performance globale du programme.

Chapitre 2 : Du contenu de l'évaluation

Article 10 : Chaque personne morale assujettie à l'évaluation de la performance doit élaborer une lettre de politique sectorielle ou document de stratégie sectorielle résultant de l'analyse prospective de son

environnement pour refonder les actions prioritaires du secteur pour une durée de trois (3) ans, assortie d'un budget d'exécution.

La lettre de politique sectorielle ou document stratégique doit faire ressortir les éléments ci-après :

- un diagnostic interne : évaluation des forces et des faiblesses du secteur ;
- un diagnostic externe : analyse des opportunités et des menaces liées à l'environnement de ce secteur ;
- des recommandations ;
- des objectifs de la stratégie sectorielle.

Article 11 : Le document de stratégie de la personne morale assujettie doit refléter une modélisation de la réflexion stratégique qui comprend les axes stratégiques de ladite structure alignés sur une perspective à moyen terme, notamment trois (3) ans.

Article 12 : Pour des besoins d'alignement stratégique, les documents de stratégie sectorielle doivent être :

- cohérents avec le programme d'actions gouvernemental (PAG) en matière de politique générale et sur les aspects sectoriels ;
- compatibles avec les ressources financières mobilisables ;
- calibrés sur les ressources humaines disponibles.

Les documents de stratégie des personnes morales assujetties servent également à informer l'ensemble des usagers sur les fondements de l'action publique.

Chapitre 3 : Des responsables de la démarche de l'évaluation

Article 13 : Les responsables de l'évaluation de la performance de l'action publique sont :

- le président du Sénat ;
- le président de l'Assemblée nationale ;
- le Premier ministre, chef du Gouvernement ;
- les ministres ;
- le directeur de cabinet du Chef de l'Etat ;
- les responsables des juridictions nationales :
 - le premier président de la Cour suprême ;
 - le président de la Cour constitutionnelle ;
 - le président de la Haute Cour de justice ;
 - le premier président de la Cour des comptes et de discipline budgétaire.
- les présidents des conseils municipaux et départementaux ;
- les responsables des autres institutions constitutionnelles.

Article 14 : Chaque responsable de l'évaluation de la performance de l'action publique est tenu de mettre en place un dispositif d'évaluation de la performance de l'action publique dans son périmètre d'action et d'en garantir le bon fonctionnement.

Article 15 : Le pilotage de la performance de l'action publique concerne l'ensemble des acteurs des institutions citées à l'article 5 du présent décret, à des niveaux opérationnels ou stratégiques, et à des degrés d'implication différents.

Article 16 : Le Président de la République, en sa qualité de garant du fonctionnement régulier des pouvoirs publics, est tenu informé par le Gouvernement des résultats de l'évaluation de la performance de l'action publique.

Chapitre 4 : Des outils de l'évaluation

Article 17 : Un indicateur peut s'exprimer en valeur absolue, en ratio, en pourcentage, en taux, en proportion.

A chaque objectif est/ sont associé(s) un, deux ou trois indicateur(s), permettant l'appréciation des résultats obtenus.

Article 18 : Afin de permettre des comparaisons pertinentes entre les années de réalisations, il est nécessaire d'effectuer des prévisions, en basant au départ l'indicateur sur une valeur cible et sur une année de référence.

La valeur cible doit être définie selon des données comparées aux résultats d'années précédentes, dans le secteur, dans le pays ou dans la zone géographique.

Article 19 : Les indicateurs sont des données chiffrées qui permettent d'apprécier les résultats obtenus, en fonction des objectifs prédéfinis. Chaque indicateur doit être :

- pratique : compris par tous, il doit être énoncé de manière claire et précise, dans un langage simple et compréhensible. Il doit être suivi, renseigné régulièrement de façon à pouvoir assurer un pilotage ;
- chiffré : mesurable en chiffres, même lorsqu'il comprend des éléments qualitatifs ;
- fiable : faire preuve d'une fiabilité raisonnable, en utilisant un système d'information et en réduisant les manipulations ;
- documenté : afin de permettre sa vérification en tant que de besoin. Il est donc primordial d'établir une fiche signalétique de documentation de la méthode d'élaboration de l'indicateur et le rôle de chaque acteur dans sa production.

Article 20 : Les indicateurs de performance doivent traduire les angles de vue par rapport à la pertinence, l'efficacité, l'efficience et la pérennité du programme.

Article 21 : Les indicateurs de performance des programmes de pilotage doivent également être définis. Ils viennent en appui à la mise en œuvre des programmes opérationnels et répondent le plus souvent à des problématiques communes et transversales aux différentes personnes morales assujetties.

Article 22 : Les outils d'évaluation sont des instruments qui servent à mesurer la qualité d'un produit, d'un processus ou d'un système de gestion ou d'organisation, en respectant les dispositions établies. L'utilisation optimale d'outils d'évaluation concourt à l'amélioration des résultats.

Article 23 : Le choix des outils de l'évaluation de la performance de l'action publique dépend de la nature de l'objet et de l'action publique sur laquelle portera ladite évaluation.

Article 24 : L'évaluation de la performance de l'action publique est effectuée sur la base de plusieurs outils dont les principaux sont notamment :

- les critères ;
- les indicateurs ;
- les normes ou valeurs de référence ;
- les contrats de performance ;
- les plans de travail ;
- les tableaux de bord ;
- le contrôle de gestion ;
- le reporting ;
- le baromètre de la qualité.

Article 25 : Les critères, les indicateurs et les normes ou valeurs de référence constituent le référentiel de jugement ou d'évaluation.

TITRE III : DE LA CONDUITE DE L'EVALUATION DE LA PERFORMANCE DE L'ACTION PUBLIQUE

Chapitre 1 : De la conduite de l'évaluation de la performance

Article 26 : Dans le cadre de la valorisation de la chaîne de résultats, chaque personne morale assujettie retiendra trois types d'objectifs :

- les objectifs globaux, qui fixent le niveau des résultats à atteindre à long terme ;
- les objectifs intermédiaires, qui fixent les niveaux attendus dans la transformation des moyens au travers des activités ;
- les objectifs de performance qui fixent le niveau des produits et/ou des biens et services produits et rendus ;
- ces objectifs fixent également les résultats attendus à moyen terme.

Article 27 : L'évaluation de la performance est guidée par des critères préalablement définis utilisés pour formuler les questions d'évaluation. Chaque critère représente une perspective différente à travers laquelle l'intervention, la mise en œuvre et les résultats peuvent être analysés.

Article 28 : Dans le cadre de la valorisation de la chaîne de résultats, chaque personne morale assujettie se fixe trois types d'objectifs :

- l'efficacité socio-économique ;
- la qualité des services ;
- l'efficacité de la gestion.

Article 29 : Dans le cadre de l'évaluation des objectifs, chaque personne morale assujettie doit mettre en place cinq (5) catégories d'indicateurs :

- les indicateurs de moyens, qui mesurent l'efficacité de l'objet de l'évaluation ;
- les indicateurs d'activités, qui mesurent l'efficacité de l'objet de l'évaluation ;
- les indicateurs de produits, qui mesurent la qualité du service public produit et rendu aux usagers ;
- les indicateurs de résultats à moyen terme, qui mesurent l'effet de l'objet de l'évaluation ;
- les indicateurs de résultats à long terme, qui mesurent l'impact de l'objet de l'évaluation.

Article 30 : Les critères de l'évaluation de la performance de l'action publique sont :

- la pertinence ;
- la cohérence ;
- l'efficacité ;
- l'efficacité ;
- la durabilité ;
- l'impact.

Article 31 : L'analyse transversale des programmes de pilotage entre les personnes morales assujetties se fait à travers neuf indicateurs obligatoires harmonisés, à savoir :

- ratio d'efficacité bureautique, qui mesure le degré d'amélioration de la gestion bureautique ;
- ratio d'efficacité de la gestion des ressources humaines, pour optimiser l'efficacité de la gestion des ressources humaines publiques au sein des personnes morales assujetties ;
- coût consacré à la formation : degré d'optimisation du processus de développement des compétences des cadres et agents des structures assujetties ;
- taux de satisfaction de la hiérarchie relative à la formation ;
- ratio d'occupation des surfaces, qui mesure l'optimisation du parc immobilier ;
- gain relatif aux actions d'achat, qui mesure l'efficacité de la fonction logistique et intendance ;
- proportion des projets informatiques en retard de plus de six mois qui mesure la rationalisation du développement des projets informatiques ;
- proportion des projets informatiques en dépassement des coûts, en termes de pourcentage et en termes de montants en francs CFA, qui mesure la rationalisation de la gestion budgétaire des projets informatiques ;
- délai moyen de mise en application des lois, qui mesure la rapidité de publication des textes d'application des lois.

Article 32 : Les indicateurs sont sujets à amélioration suite à leurs expérimentations au sein des structures assujetties ; l'amélioration pouvant être qualitative ou quantitative.

La production d'une fiche signalétique pour chaque indicateur est obligatoire.

Le contenu de cette fiche de documentation doit permettre de comprendre la nature des données, leur périmètre exact, leur mode et la périodicité de la collecte, les modalités de leur consolidation et le rôle des différents acteurs dans le cycle de production des indicateurs.

Article 33 : Les étapes de la démarche de l'évaluation de la performance de l'action publique sont les suivantes :

- les conditions préalables de l'évaluation :
 - socle normatif (revue documentaire) ;
 - ressources humaines et formation ;
 - place dans la programmation ;
- les principes spécifiques à toute évaluation :
 - objet de l'évaluation ;
 - ajustement de l'évaluation ;
 - présentation du programme à évaluer ;
 - limites d'intervention des évaluateurs ;
 - absence de monopole ;
- la présentation du programme et de la revue documentaire ;
- l'élaboration des outils de collecte des données et d'évaluation :
 - définition/présentation de la stratégie ;
 - fixation des objectifs par programmes ;
 - identification des indicateurs spécifiques adaptés à chaque programme ;
- la collecte des données :
 - équipe ;
 - cible ;
 - méthodologie sélectionnée qualitative ou quantitative ;
 - échantillonnage ;
- le traitement et l'analyse des informations ;
- l'élaboration et la validation du rapport provisoire :
 - élaboration des projets annuels de performances ;
 - élaboration des rapports annuels de performances ;
 - présentation du rapport prévisionnel aux autorités pour validation.

Article 34 : La mise en œuvre de l'évaluation doit obéir aux normes d'application du contrôle et d'élaboration des rapports d'une manière suffisante et efficace dans le respect par l'évaluateur des principes d'indépendance, de compétence, de diligence et de communication. Ces principes doivent être observés de façon complémentaire, interdépendante et indissociable.

Il s'agit de :

- l'impartialité ;
- l'objectivité ;
- la documentation ;
- les conflits d'intérêts ;
- le perfectionnement des techniques de contrôle et de contrôle qualité ;
- l'indépendance.

Chapitre 2 : Des étapes et des normes d'évaluation

Article 35 : La démarche de l'évaluation de la performance comprend des étapes consistant à :

- préciser l'objet de l'évaluation ;
- garantir l'implication des parties prenantes ;
- évaluer les ressources et la capacité d'évaluation ;
- déterminer les questions d'évaluation ;
- déterminer la méthodologie de l'évaluation ;
- élaborer un plan d'évaluation ;
- collecter les données ;
- traiter les données et analyser les résultats ;
- interpréter les résultats ;
- diffuser le rapport d'évaluation ;
- appliquer les conclusions de l'évaluation.

Article 36 : La mise en œuvre de l'évaluation obéit aux normes ci-après :

- utilité ;
- crédibilité ;
- indépendance ;
- impartialité ;
- éthique ;
- transparence ;
- droit de l'homme et égalité de sexe ;
- professionnalisme.

Chapitre 3 : De la conduite de l'évaluation de la performance des politiques, des programmes et des projets publics (PPP)

Article 37 : La démarche de la performance des politiques, des programmes et des projets publics est implémentée à travers la définition des orientations stratégiques, des objectifs et indicateurs ainsi que de la mise en place d'un cadre de suivi-évaluation.

Article 38 : L'évaluation de la performance des politiques publiques, des programmes et des projets publics est basée sur la pertinence, la cohérence, l'efficacité, l'efficience, l'impact et la pérennité de ceux-ci.

Article 39 : Les indicateurs nécessaires à l'évaluation de la performance des politiques, des programmes et des projets publics sont des indicateurs de programme et des indicateurs de contexte, qui répondent chacun à un besoin spécifique en informations.

Article 40 : Les indicateurs de programme sont étroitement liés à la finalité de la politique, du programme ou du projet public auquel ils se rapportent. Ils englobent :

- les indicateurs de ressources qui informent sur les moyens financiers, humains, matériels, organisationnels, réglementaires, mis à disposition et utilisés pour la mise en œuvre du programme ;
- les indicateurs de réalisations qui déterminent le produit des actions, c'est-à-dire la résultante effective des ressources consommées. Ils permettent de mesurer la contribution d'un projet à l'objectif spécifique du programme et la mise en œuvre des actions, en recherchant la maîtrise des coûts et des délais ;
- les indicateurs de résultats qui décrivent un aspect spécifique d'un résultat, une caractéristique pouvant être mesurée. Ils renseignent sur les résultats immédiats pour les destinataires directs d'une action et permettent de mesurer la distance restante par rapport à un objectif donné, une norme ou une référence ;
- les indicateurs d'impacts de la politique, du programme et/ou du projet public.

Article 41 : Les indicateurs de contexte permettent d'appréhender la réalité socio-économique et d'éclairer la prise de décision en lien avec la politique, le programme ou le projet public dont il est question. Ils apportent des éléments de diagnostic, de cadrage et permettent d'interpréter ou de nuancer une information donnée par les indicateurs de programme.

Les indicateurs de contexte sont généralement utilisés au début d'une évaluation.

Ils sont orientés vers les domaines suivants :

- économiques et financiers / PIB, échanges, dette, etc ;
- sociaux : démographie, activité, genre ;
- domaines sectoriels importants : éducation, santé, environnement, etc.

Chapitre 4 : De la conduite de l'évaluation de la performance des finances publiques

Article 42 : L'évaluation de la performance dans le cadre de la gestion des finances publiques est implémentée à travers la définition des programmes, des objectifs et des indicateurs dans le projet annuel de performance ainsi que du suivi à travers des rapports annuels de performance.

Article 43 : Les critères en matière de finances publiques sont définis par le pacte de convergence en zone de la communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale, en sigle CEMAC, dits critères de premier rang, liés notamment :

- au solde budgétaire de base sur PIB supérieur ou égal à zéro ;
- au taux d'inflation annuel moyen inférieur à 3 % ;
- à l'encours de la dette publique (intérieure et extérieure) sur PIB nominal inférieur ou égal à 70 % ;

- à la non-accumulation par l'État d'arriérés intérieurs et extérieurs sur la gestion courante.

Article 44 : Les indicateurs de performance utilisés dans le cadre des programmes avec les partenaires techniques et financiers peuvent être pris en compte dans le processus d'évaluation de la performance des finances publiques.

Article 45 : Le programme d'examen des dépenses publiques et d'évaluation de la responsabilité financière offre un appui, un suivi et une analyse qui permettent d'évaluer la performance de la gestion des finances publiques de l'État.

Chapitre 5 : De la conduite de l'évaluation de la performance des ressources humaines publiques

Article 46 : L'évaluation de la performance dans le cadre de la gestion des ressources humaines publiques est basée sur des indicateurs qui représentent des données stratégiques quantifiables, actionnables et permettent une bonne gestion du capital humain.

Les indicateurs choisis doivent être liés :

- au recrutement ;
- à la performance pour la mobilité interne et externe ;
- au suivi de la performance individuelle des agents de l'État ;
- à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ;
- à la gestion des talents ;
- à la qualité de vie au travail ;
- aux aspects socio-démographiques.

Article 47 : Les conditions d'évaluation des fonctionnaires sont fixées conformément aux dispositions des articles 133 à 138 de la loi n° 68-2022 du 16 août 2022 portant statut général de la fonction publique.

Article 48 : Les conditions d'évaluation des autres agents du secteur public sont fixées par des textes spécifiques.

Chapitre 6 : De la conduite de l'évaluation de la performance de l'offre de service public

Article 49 : L'évaluation de la performance de l'offre de service public tient compte des conditions et/ou des critères sur lesquels sont définis les indicateurs liés :

- aux finalités de l'action publique, du bien ou du service proposé à l'utilisateur ;
- au savoir-faire du producteur du service public ;
- à la nature du service public produit et fourni ;
- à la qualité de la prestation produite et fournie ;
- au coût du service public produit et fourni ;
- à la diligence dans l'exécution de la prestation ;
- à la satisfaction de l'utilisateur du service public ;
- au délai de réponse, de fourniture du bien ou du service à l'utilisateur ;
- à l'étude du besoin de l'utilisateur en amont pour une offre pertinente ;

- à la considération de l'usager comme véritable partie prenante en l'associant à la prise de décisions importantes ;
- à la transparence des informations aux usagers quant à la production, l'utilisation, la consommation du produit ou du service fourni ;
- à l'égalité de traitement des usagers en rapport avec les principes du service public ;
- à la gestion des réclamations effectives, basée sur l'écoute et la recherche de réponses et de solutions adaptées au besoin de l'usager.

TITRE IV : DU SUIVI-EVALUATION DE LA PERFORMANCE DE L'ACTION PUBLIQUE

Chapitre 1 : De la présentation du système de suivi-évaluation de la performance de l'action publique

Article 50 : L'évaluation de la performance est réalisée à travers un système de suivi-évaluation par lequel une administration ou un organisme public peut se construire un jugement afin d'améliorer une intervention envisagée, existante ou achevée, la réorienter ou la faire cesser.

Article 51 : Le suivi-évaluation de la performance est un moyen global de renseignement, de collecte, d'analyse et de restitution des résultats issus de l'évaluation grâce à des indicateurs et des matrices de performance visant à apprécier la mise en œuvre des objectifs de performance.

Il se fait sur la base des objectifs fixés, des indicateurs retenus, de l'analyse des résultats obtenus et de l'analyse des écarts, afin de réagir en conséquence.

Le suivi-évaluation de la performance associe l'ensemble des acteurs et contributeurs tout au long du processus de production et d'analyse.

Article 52 : Le suivi-évaluation de la performance doit être simple, neutre et sincère. Il en ressort donc que les indicateurs de performance doivent retracer simplement et fidèlement la réalité afin de ne pas laisser place au doute ou à la contestation.

Article 53 : Le suivi-évaluation de la performance est obligatoire conformément à l'article 4 de la loi n° 31-2019 du 10 octobre 2019 qui donne la liste des personnes morales assujetties à l'obligation de performance.

Chapitre 2 : Du système de suivi-évaluation de la performance de l'action publique

Article 54 : Le suivi-évaluation de la performance de l'action publique résulte d'un travail collectif, qui bénéficie de contributions multiples, notamment celles des agents d'exécution, chefs de service, directeurs centraux, directeurs départementaux, services déconcentrés et décentralisés, unités statistiques, inspections générales, bureaux et services d'études, services budgétaires, services financiers, départements ministériels, juridictions, Parlement et société civile.

Article 55 : Le suivi-évaluation de la performance sert de dialogue entre les différents acteurs. Il s'agit d'un engagement réciproque entre deux parties, l'une devant conférer les moyens nécessaires à la réalisation des objectifs et l'autre devant réaliser les objectifs convenus en commun.

Article 56 : Le suivi-évaluation de la performance est un échange équilibré dans lequel chaque partie est appelée à contribuer.

L'évaluation de la performance de l'action publique par les évaluateurs nationaux compétents susvisés ou les cabinets spécialisés doit suivre les étapes suivantes :

- le contexte et la structuration ;
- l'observation ;
- l'analyse et l'évaluation ;
- la diffusion du rapport d'évaluation.

Article 57 : Le suivi-évaluation de la performance se fait par :

- le suivi des programmes, lorsqu'il s'agit de suivre l'exécution des actions programmées, de définir les principaux problèmes relevés, les défis à relever et d'apprécier le niveau d'atteinte des cibles à travers des rapports et indicateurs de performance ;
- l'audit de performance, lorsqu'il s'agit d'un audit des programmes des personnes morales assujetties sur la base de normes généralement admises et des meilleures pratiques internationales ;
- le contrôle de gestion, mis en œuvre au cours de l'année selon une fréquence définie et qui contribue à l'amélioration des performances à travers des tableaux de bord et des comptes rendus à tous les niveaux de responsabilité.

Chapitre 3 : De l'évaluation ex-post des programmes

Article 58 : L'évaluation ex-post des programmes est nécessaire pour mesurer l'atteinte des résultats, leur impact et leur efficacité sur le moyen terme, en lien avec l'horizon temporel de la stratégie.

Article 59 : L'évaluation de la performance de l'action publique est placée sous la responsabilité de chacun des responsables des institutions citées à l'article 13 du présent décret.

Article 60 : Chaque personne morale assujettie peut faire l'objet d'une évaluation interne par une structure ou un cabinet extérieur spécialisé, commandité par le responsable de l'institution, en tant que de besoin, sous la supervision du ministère en charge du contrôle d'Etat.

Ces évaluations sont organisées sur le terrain en étroite collaboration avec les services de la direction générale de l'audit, du contrôle interne et de la maîtrise des risques du ministère concerné.

Article 61 : Chaque personne morale assujettie pourra faire l'objet d'une évaluation externe réalisée par des structures parlementaires ou par la Cour des comptes et de discipline budgétaire ou des cabinets extérieurs spécialisés.

Article 62 : Les rapports issus des évaluations internes ou externes sont destinés aux responsables concernés, avant leur transmission au Président de la République, Chef de l'Etat.

TITRE V : DU SYSTEME D'INFORMATION

Article 63 : Afin d'optimiser les processus d'évaluation de la performance de l'action publique, chaque personne morale assujettie doit se doter d'un système d'information qui garantit la rapidité des traitements des informations, la fiabilité des documents de synthèse.

Le système intégré de gestion de la performance doit être conçu et développé dans le cadre de la mise en place du système de management de la performance de l'action publique (SMPAP).

Article 64 : Le système de management de la performance de l'action publique sert d'outil de centralisation, de collecte des informations, de gestion des indicateurs et de suivi-évaluation de la performance des personnes morales assujetties.

Article 65 : Le dispositif ainsi créé doit répondre à un certain nombre de conditions, à savoir :

- le système doit servir à informer les directions et les services opérationnels sur leurs propres performances et celles des autres services comptables ;
- le dispositif doit être simple, souple, évolutif tant fonctionnellement que techniquement.

TITRE VI : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES

Article 66 : Pour rendre opérationnel le dispositif de l'évaluation de la performance de l'action publique, chaque personne morale assujettie doit mettre en place :

- un guide méthodologique spécifique d'évaluation de la performance ;
- un manuel de suivi-évaluation de la performance.

Article 67 : Un texte pris par chaque responsable de l'évaluation de la performance de l'action publique adopte les documents cités à l'article 66 du présent décret. Le guide n'exclut pas l'usage méthodologique si nécessaire d'autres instruments et supports existants pertinents.

Article 68 : Pour promouvoir la bonne gouvernance et pour des besoins de transparence, tous les rapports d'évaluation doivent être publiés.

Article 69 : L'évaluation des organismes sous tutelle, des établissements et entreprises publics, des entreprises privées bénéficiant des fonds publics ou exploitant un service public est définie par voie réglementaire.

Article 70 : 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 du contrôle d'Etat, de la qualité du service public et de la lutte contre les antivaleurs,

Jean-Rosaire IBARA

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

Firmin AYESEA

Le ministre de l'économie et des finances,

Jean-Baptiste ONDAYE

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

Ludovic NGATSE

Le ministre du plan, de la statistique et de l'intégration régionale,

Ingrid Ghislaine EBOUKA-BABACKAS.

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

Arlette SOUDAN-NONAUT