

**MINISTERE DU CONTROLE D'ETAT,
DE LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC
ET DE LA LUTTE CONTRE LES ANTIVALEURS**

Décret n° 2024-2001 du 2 octobre 2024
portant création et organisation du label dénommé
« Label Démarche Qualité », en sigle LDQ

Le Président de la République,

Vu la Constitution ;
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 ;
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° 4-2024 du 24 avril 2024 portant orientation de la réforme de l'Etat ;
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° 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 ;
Vu le décret n° 2024-114 du 27 mars 2024 portant approbation de la politique nationale de la lutte contre les antivaleurs ;
Vu le décret n° 2024-115 du 27 mars 2024 portant approbation de la politique nationale du contrôle d'Etat ;
Vu le décret n° 2024-116 du 27 mars 2024 portant approbation de la politique nationale de la qualité du service public ;
Vu le décret n° 2024-117 du 27 mars 2024 fixant les modalités de l'évaluation de la performance de l'action publique ;
Vu le décret n° 2024-118 du 27 mars 2024 fixant les règles de gestion de l'offre de service public ;

En Conseil des ministres,

Décrète :

TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article premier : Il est créé au sein du ministère en charge de la qualité du service public, le label dénommé « Label Démarche Qualité », en sigle LDQ.

Article 2 : Le Label Démarche Qualité a pour but de certifier de l'engagement qualité et de la mise en marche d'une démarche qualité par une administration publique faisant preuve de volonté dans l'amélioration de la qualité de l'offre des services et de la performance de l'action publique.

Article 3 : Le LDQ est la distinction officielle octroyée aux administrations publiques par le ministère en charge de la qualité du service public en reconnaissance des bonnes pratiques adoptées à travers la démarche qualité par les institutions labellisées.

**TITRE II : DE LA GOUVERNANCE DU LABEL
DEMARCHE QUALITE**

Article 4 : La gouvernance du Label Démarche Qualité est constituée d'un comité exécutif et d'un secrétariat permanent.

Article 5 : Le comité exécutif est l'organe d'orientation et de décision du LDQ. Il valide l'éligibilité et l'attribution du label.

Article 6 : Le comité exécutif est composé ainsi qu'il suit :
président : le ministre chargé de la qualité du service public ;
rapporteur : le secrétaire permanent du LDQ ;

membres :

- le directeur général de la modernisation de l'Etat ;
- le directeur général de la fonction publique ;
- le directeur de la qualité, de l'organisation et des méthodes ;
- le directeur de la formation et de la certification ;
- un représentant de l'agence congolaise de normalisation et de la qualité.

Le comité exécutif du LDQ peut faire appel à toute personne ressource.

Article 7 : Le secrétariat permanent est l'organe d'exécution des décisions du comité exécutif du LDQ. Il assure l'implémentation de la démarche qualité dans les administrations publiques congolaises.

Article 8 : Le secrétariat permanent du LDQ est dirigé et animé par le directeur général de la qualité du service public. Il est assisté, dans la mise en œuvre de ses missions, de quatre (4) collaborateurs.

Article 9 : Le fonctionnement et l'organisation du comité exécutif sont fixés par arrêté du ministre chargé de la qualité du service public.

TITRE III : DES CONDITIONS D'ELIGIBILITE AU LABEL DEMARCHE QUALITE

Article 10 : L'accompagnement des administrations publiques dans le processus de labellisation est planifié et réalisé par la direction générale de la qualité du service public, conformément aux attributions du ministère en charge de la qualité du service public.

Article 11 : Les administrations publiques peuvent volontairement soumettre, pour examen, au comité du LDQ, leurs dossiers de candidature sollicitant l'attribution du LDQ.

Article 12 : Le Label Démarche Qualité présente deux niveaux :

- le premier niveau correspond au LDQ trois étoiles ;
- le deuxième niveau correspond au LDQ cinq étoiles.

Article 13 : L'éligibilité au LDQ trois étoiles est subordonnée au respect des critères suivants :

- signer un accord d'accompagnement dans la qualité du service public ;
- adopter et instaurer le référentiel (charte) de l'accueil dans le service public ;
- passer avec succès les audits de contrôle et validation de l'effectivité d'adoption du référentiel de l'accueil par les auditeurs du ministère en charge de la qualité du service public.

Article 14 : L'éligibilité au LDQ cinq étoiles est subordonnée au respect des critères suivants :

- signer l'accord d'accompagnement dans la démarche qualité du ministère en charge de la qualité du service public ;
- suivre la formation sur le système de management de la qualité dispensé par le ministère en charge de la qualité du service public ;
- adopter et instaurer le système de management de la qualité ;
- signer des engagements à maintenir le système de management de la qualité comme standard de travail et de gestion ;
- passer avec succès les audits de contrôle et validation de l'effectivité de la démarche qualité par les auditeurs du ministère en charge de la qualité du service public.

TITRE IV : DE LA DUREE DU PROCESSUS DE LABELLISATION

Article 15 : La durée du processus de labellisation ne peut excéder six (6) mois, entre le moment où l'administration accepte d'être accompagnée par le ministère en charge de la qualité du service public et l'attribution du label démarche qualité.

TITRE V : DE L'ENGAGEMENT DES ADMINISTRATIONS LABELLISEES

Article 16 : Les administrations publiques labellisées s'engagent à :

- respecter les critères d'éligibilité afin de maintenir et conserver la labellisation de leurs institutions ;
- mettre en valeur, afficher et promouvoir la labellisation reçue dans leurs locaux, les médias et autres canaux de communication.

TITRE VI : DES CONDITIONS D'ATTRIBUTION, DE RENOUELEMENT ET DE RETRAIT DU LABEL

Article 17 : La direction générale de la qualité du service public est habilitée à effectuer des audits inopinés de conformité et de validation de la démarche qualité dans les administrations labélisées.

Article 18 : L'attribution du LDQ est validée par le comité exécutif du LDQ. Elle est assujettie au respect des critères d'éligibilité fixés aux articles 10 à 14 du présent décret.

Article 19 : Le LDQ est accordé pour une durée de trois ans. Son renouvellement est conditionné par le succès à l'audit de conformité.

Article 20 : L'identification de non-conformité (s) majeures lors des audits de suivis annuels peuvent conduire au retrait du label avant son terme.

TITRE VII : DE LA CONFIDENTIALITE DES DOCUMENTS

Article 21 : Les documents ou informations transmis dans le cadre du processus de labellisation sont soumis à la plus stricte confidentialité. Ils ne peuvent être communiqués à des tiers, sauf lorsqu'ils sont déjà publics.

TITRE VIII : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES

Article 22 : Un arrêté conjoint des ministres chargés de la qualité du service public et des finances détermine la tarification du processus de labellisation des administrations publiques.

Article 23 : Le fonctionnement des organes de gestion et d'administration du LDQ est pris en charge par le budget de l'Etat.

Article 24 : Les autres aspects liés à la mise en œuvre et à la gouvernance du LDQ sont fixés par arrêté du ministre chargé de la qualité du service public.

Article 25 : Tout contrevenant aux engagements contenus dans le présent décret sera sanctionné conformément à la réglementation en vigueur.

Article 26 : Le présent décret sera enregistré et publié au Journal officiel de la République du Congo.

Fait à Brazzaville, le 2 octobre 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 AYEISSA

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

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

Arlette SOUDAN -NONAULT