

**Décret n° 2024-2003 du 2 octobre 2024**  
portant approbation de la charte de l'accueil dans le  
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° 9-98 du 31 octobre 1998 portant institution, attributions et fonctionnement du médiateur ;  
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° 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° 4-2024 du 24 avril 2024 portant orientation de la réforme de l'Etat ;  
Vu le décret n° 2002-252 du 20 juillet 2002 portant attributions et organisation des services du médiateur de la République ;  
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° 2022-1850 du 24 septembre 2022 portant nomination des membres du Gouvernement ;  
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° 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° 2024-118 du 27 mars 2024 fixant les règles de gestion de l'offre de service public ;

En Conseil des ministres,

Décrète :

Article premier : Est approuvée la charte de l'accueil dans le service public, dont le texte est annexé au présent décret.

Article 2 : 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 AYESEA

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

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

Arlette SOUDAN-NONAUT

## CHARTRE DE L'ACCUEIL DANS LE SERVICE PUBLIC

Approuvée par décret n° 2024-2003  
du 2 octobre 2024

### TITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

Article premier : La charte de l'accueil dans le service public constitue le référentiel de la qualité de l'accueil dans les services publics auquel les administrations publiques doivent se conformer. Elle est un outil essentiel dans la promotion de la culture de la qualité, de l'accueil dans le service public et de la bonne gouvernance.

Centrée sur l'expérience usager, elle est un référentiel constitué d'une série d'engagements des services publics allant dans le sens de l'amélioration continue de l'offre de service.

Elle promeut aussi bien la qualité de l'accueil que les grands principes du service public, en particulier des valeurs telles que la courtoisie, l'écoute, la rapidité, la rigueur, la clarté des réponses, l'accessibilité et la transparence.

Article 2 : La charte de l'accueil dans le service public est applicable sur toute l'étendue du territoire national

ainsi que dans les représentations diplomatiques du Congo.

### TITRE II : DES ENGAGEMENTS

Article 3 : La charte de l'accueil dans les services publics est un référentiel constitué de neuf (9) engagements des services publics envers ses usagers et ses agents allant dans le sens de l'amélioration continue de l'offre de service.

A ce titre, ces engagements sont :

- engagement n° 1 : accueillir les usagers avec courtoisie, bienveillance et dans le respect mutuel ;
- engagement n° 2 : être disponibles et joignables sur place, par téléphone ainsi qu'en ligne et rendre accessibles toutes les informations facilitant les démarches ;
- engagement n° 3 : procurer une assistance dans les démarches et un accompagnement adapté à la situation personnelle de l'utilisateur et l'orienter vers le service compétent ;
- engagement n° 4 : traiter systématiquement tous les dossiers, demandes et réclamations dans les délais prescrits ;
- engagement n° 5 : assurer une réponse aux dossiers, demandes et réclamations dans les délais annoncés et garantis ;
- engagement n° 6 : informer la hiérarchie sur l'avancement des dossiers ;
- engagement n° 7 : être à l'écoute des avis des usagers et des agents pour améliorer et simplifier les démarches ;
- engagement n° 8 : publier et mettre à disposition les résultats de qualité des services ;
- engagement n° 9 : poursuivre l'amélioration continue des compétences et des services afin d'offrir et de pérenniser un service de qualité.

#### Section 1 : Des services accueillants

Article 4 : Les agents accueillent les usagers de façon courtoise, avec un mot de bienvenue et une formule de politesse au moment de prendre congé.

Article 5 : Les agents doivent s'identifier par leurs services, leurs fonctions et leurs noms et prénoms.

Article 6 : L'agent et l'utilisateur doivent échanger dans un respect mutuel afin de faciliter les démarches et une meilleure compréhension des instructions.

La mise en œuvre de l'engagement indiqué à l'alinéa 1 ci-dessus obéit à plusieurs canaux, à savoir :

- le canal physique : les usagers sont accueillis et renseignés de façon cordiale et bienveillante ;
- le canal téléphonique : l'agent s'identifie (service et nom) et communique le délai d'attente en ligne à l'utilisateur ;
- les courriers et courriels : ils commencent et se concluent par une formule de politesse

appropriée, et les délais de traitement sont annoncés.

Article 7 : Les locaux abritant un service public doivent être propres, rangés, accessibles et doivent avoir un espace d'attente ainsi que des toilettes fonctionnelles.

#### Section 2 : Des services accessibles et disponibles

Article 8 : Les heures d'ouverture des locaux et des services ainsi que les disponibilités téléphoniques doivent être clairement affichées à l'entrée principale de tous les services accueillant des usagers.

La mise en œuvre de l'engagement indiqué à l'alinéa 1 ci-dessus obéit à plusieurs canaux, à savoir :

- le canal physique : toutes les informations relatives aux horaires et à la constitution des dossiers sont disponibles auprès des agents et affichées ;
- le canal téléphonique : les horaires d'ouverture, les coordonnées du service et les informations essentielles relatives aux démarches doivent être communiquées sur demande ;
- les courriers et courriels : toutes les informations relatives aux horaires et à la constitution des dossiers sont contenues dans l'accusé de réception.

Article 9 : La liste des documents indispensables à la constitution et au traitement des dossiers doit être mise à disposition des usagers aussi bien dans les locaux qu'en ligne et également communiquée par téléphone.

#### Section 3 : Des services diligents

Article 10 : Les usagers sont orientés vers les services et équipes compétents pour le traitement de leurs dossiers et démarches.

La mise en œuvre de l'engagement indiqué à l'alinéa 1 ci-dessus obéit à plusieurs canaux, à savoir :

- le canal physique : les personnes en situation de handicap sont prises en charge de façon adaptée. De même, les personnes rencontrant des difficultés à écrire et à lire seront accompagnées dans leurs démarches pour le traitement de leurs dossiers ;
- le canal téléphonique : les usagers sont orientés vers les services pertinents pouvant répondre de façon efficace à leurs besoins spécifiques ;
- les courriers et courriels : toutes les informations facilitant les démarches des personnes en difficulté sont contenues dans l'accusé de réception.

Article 11 : Les services ont l'obligation de traiter toute demande, réclamation, plainte ou dossier soumis par les usagers. Après traitement des dossiers dans les délais prescrits, des réponses seront disponibles systématiquement aux usagers.

La mise en œuvre de l'engagement indiqué à l'alinéa 1 ci-dessus obéit à plusieurs canaux, à savoir :

- le canal physique : les demandes, les dossiers et les réclamations peuvent être directement déposés sur place auprès du service d'accueil de l'administration ou de la structure ;
- le canal téléphonique : les informations et les formalités concernant les demandes, les dossiers et les réclamations peuvent être accessibles par téléphone sous certaines conditions ;
- les courriers et courriels : les demandes, les dossiers et les réclamations sont reçus et traités dans les délais prescrits et annoncés.

Article 12 : Après traitement, les réponses aux demandes, réclamations, plaintes et dossiers soumis par les usagers doivent être disponibles dans un délai maximum d'un (1) mois. Le délai s'apprécie à partir de la date de réception du courriel ou date d'envoi du courrier postal + 3 jours.

Article 13 : Tout usager ayant déposé une demande ou un dossier auprès d'une administration publique doit être en mesure d'obtenir l'état d'avancement de son dossier.

La mise en œuvre de l'engagement indiqué à l'alinéa 1 ci-dessus obéit à plusieurs canaux, à savoir :

- le canal physique : muni du numéro de dossier ou de référence ou d'accusé de réception, l'utilisateur peut obtenir des informations sur l'état d'avancement ou de traitement de son dossier ;
- le canal téléphonique : les usagers sont renseignés sur les étapes de traitement des demandes et dossiers ainsi que sur l'état de leurs dossiers ;
- les courriers et courriels : sur demande, les usagers peuvent obtenir des informations sur l'état d'avancement ou de traitement de leurs dossiers après avoir indiqué une référence.

#### Section 4 : Des services à l'écoute

Article 14 : L'utilisateur est informé des outils et des moyens disponibles pour communiquer ses suggestions et remarques pour améliorer le service.

Un suivi actif des suggestions permet de valoriser les idées et les remarques des usagers afin de sélectionner celles qui seront mises en œuvre.

Le service communique sur les actions prenant en compte les recommandations, les suggestions et les remarques des usagers.

- La mise en œuvre des engagements indiqués ci-dessus obéit à plusieurs canaux, à savoir :
- le canal physique : les recommandations et suggestions des usagers sont directement recueillies sur place ;
- le canal téléphonique : les commentaires et recommandations téléphoniques des usagers

sont recueillis et transmis au service approprié ;

- les courriers et courriels : l'utilisateur peut signaler des erreurs, faire des commentaires et des remarques pour améliorer le service.

Les outils et les procédures internes aux administrations permettent aux agents de communiquer leurs remarques, idées et suggestions sur la qualité des services.

#### Section 5 : Des services informatifs et transparents

Article 15 : Au travers d'enquêtes de satisfaction annuelles, on mesure la satisfaction des usagers quant aux attentes. Les résultats des enquêtes de satisfaction sont exploités et donnent lieu à une information des usagers et des agents ainsi qu'à des actions d'amélioration.

Article 16 : Le service affiche les engagements «Qualité» en accueil physique, sur les sites internet et dans les locaux des agents.

#### Section 6 : Des services en amélioration continue

Article 17 : Le service aide les agents à orienter et faciliter les démarches des usagers. Pour cela, les agents bénéficient de formations régulières permettant de mieux accueillir, accompagner et communiquer avec les usagers.

Les agents disposent également d'outils (procédures, lettres types, script de réponses, etc.) permettant de faciliter les démarches des usagers et de partager leurs retours d'expérience.

Article 18 : L'administration ou le service désigne un/des référent(s) qualité responsable (s) de la démarche qualité et qui s'assure (nt) de la réalisation des actions suivantes :

- gestion des documents et des données liés aux engagements qualité ;
- organisation et suivi des enquêtes de satisfaction ;
- réalisation des bilans annuels et évaluations ;
- élaboration et suivi des plans d'action.

Article 19 : Chaque service réalise une auto-évaluation de la qualité de service permettant de :

- vérifier le respect des exigences du présent référentiel ;
- identifier les axes d'amélioration et de réussite à valoriser ;
- définir un plan d'action ;
- s'assurer de sa mise en œuvre.

### TITRE III : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES

Article 20 : L'affichage de la charte de l'accueil dans le service public est obligatoire dans toutes les administrations publiques sur l'ensemble du territoire

national et dans toutes les représentations diplomatiques du Congo à l'étranger.

La charte de l'accueil dans le service public doit être affichée de façon visible pour les agents et les usagers, dans toutes les administrations publiques.

Article 21 : La direction générale de la qualité du service public est habilitée à effectuer des audits inopinés de conformité à la présente charte afin d'évaluer la qualité de l'accueil dans les administrations publiques congolaises.

Article 22 : Tout contrevenant aux engagements contenus dans la présente charte est sanctionné conformément à la réglementation en vigueur.

Article 23 : Les autres aspects liés à l'implémentation de la charte de l'accueil dans le service public sont fixés par arrêté du ministre en charge de la qualité du service public.

Article 24 : La mise en œuvre de la charte de l'accueil dans le service public est prise en charge par le budget de l'Etat.

Article 25 : La présente charte est approuvée par décret en Conseil des ministres.