

**PROJET DE DECRET PORTANT CREATION, ATTRIBUTIONS, ORGANISATION
ET FONCTIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE DU SERVICE PUBLIC (OSEP),
ABROGEANT LE DECRET N° 2017-83 DU 8 FEVRIER 2017**

RAPPORT DE PRESENTATON

Dans le cadre de l'amélioration des indicateurs de bonne gouvernance dans laquelle l'Etat de Côte d'Ivoire s'est résolument engagé sous la houlette du Président de la République en vue de hisser notre pays au rang des Nations émergentes, le Gouvernement ivoirien a entrepris plusieurs réformes tendant à améliorer la qualité des services et prestations fournis par l'Administration publique. Ainsi, en plus de la création en 2017 d'un département ministériel spécialement consacré à la Modernisation de l'Administration et l'Innovation du Service Public, divers instruments opérationnels d'appui et d'orientation visant à rendre notre Administration plus proche des usagers, ont été mis en place. C'est le cas notamment de l'Observatoire du Service Public (OSEP) institué par le décret n°2017-83 du 08 février 2017

Organe de veille permanente, l'OSEP contribue à l'amélioration de la transparence, de l'efficacité et de la qualité du service public, par l'écoute, le recueil des plaintes des usagers et le suivi du traitement de celles-ci.

Cependant, bien qu'il s'agisse d'un observatoire à part entière, le plein déploiement des capacités de cet important outil d'aide à la prise de décision et de suivi de la qualité des services rendus aux usagers, s'est trouvé confronté à des insuffisances liées aux attributions et à l'organisation de cet observatoire, le réduisant ainsi à un simple CALL Center.

Cette réalité impose de proposer, sur la base du renforcement du dispositif existant par des outils innovants, une révision du cadre juridique fondateur de l'OSEP dans la dynamique de le rendre plus adapté, efficace et productif répondant ainsi à la volonté de l'Administration de se rapprocher de l'utilisateur-client par un service de qualité.

En raison de l'importance des modifications envisagées qui touchent aussi bien au fond, à la forme qu'à l'entière des dispositions du décret de 2017 précité, il est proposé le présent décret en abrogation du texte en vigueur.

Sur la substance des réajustements, il importe de noter que le nouveau décret procède à une actualisation de l'ancrage institutionnel de l'OSEP en le plaçant sous l'autorité du Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et l'Innovation du Service Public. Les missions quant à elles, sont renforcées et davantage précisées en vue de les rendre conformes aux celles communément dévolues aux Observatoires, en Côte d'Ivoire, comme à l'étranger (Maroc, Rwanda, Portugal, Cap-Vert ...).

Par ailleurs et pour renforcer le fonctionnement de l'OSEP, le présent projet de décret opère des changements dans son organisation et son fonctionnement.

Ainsi, au titre des organes, un Comité Consultatif est expressément institué et s'appuie, dans sa composition, sur les Cellules focales Modernisations installées au sein des départements ministériels et sur les représentants des Chambres Consulaires. Présidé par le représentant du Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public, cet organe, qui a essentiellement une mission consultative dans la résolution sectorielle des préoccupations des usagers, n'est plus permanent et offre ainsi l'avantage de minorer les incidences financières résultant de ses sessions.

Le Secrétariat Permanent est remplacé par une Direction centrale qui a vocation à être plus opérationnelle, à l'instar de ce qui existe dans certains observatoires. Elle a pour mission de mettre en œuvre, en tant qu'organe technique, toutes les missions de l'OSEP de même que les orientations du Comité Consultatif et comprend, pour se faire, deux départements techniques, eux-mêmes composés chacun de deux Services.

Le dernier changement majeur prévu par le projet de décret qui est relatif au fonctionnement de l'OSEP, porte sur l'institution d'une procédure devant cet observatoire pour prendre en compte la mise en place de nouveaux outils innovants tels que la plateforme interactive dénommée « Miliè », le portail du citoyen, qui est e-service visant à renforcer la participation de l'utilisateur à l'amélioration de la qualité du Service Public, à travers la présentation de plaintes, d'observations et de suggestions.

Le projet de décret se subdivise en six (06) Chapitres.

Le Chapitre I, intitulé « *Dispositions générales* », fixe l'ancrage institutionnel de l'OSEP et lui confie le statut d'organe consultatif rattaché au Cabinet du Ministre chargé de la Modernisation de l'Administration et l'Innovation du Service Public.

Le Chapitre II précise les *attributions* confiées à l'OSEP.

Le Chapitre III a trait à « *l'organisation et au fonctionnement* » de l'OSEP et présente le Comité Consultatif et la Direction.

Le Chapitre IV consacre la « *Procédure devant l'OSEP* ».

Le Chapitre V, relatif aux « *Dispositions diverses* », qui relève l'obligation de confidentialité qui s'impose aux membres de l'OSEP et impute ses charges de fonctionnement au budget de l'Etat.

Le Chapitre VI, intitulé « *Dispositions finales* », en rappelant l'ancrage institutionnel, traduit le choix de l'abrogation du décret n°2017-83 du 8 février 2017.

Telle est l'économie du présent projet de décret soumis à l'approbation du Conseil des Ministres.

Dr Raymonde GOUDOU COFFIE

**DECRET N°2019 _____ DU _____ 2019 PORTANT CREATION,
ATTRIBUTIONS, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE DU
SERVICE PUBLIC EN ABREGE OSEP**

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE,

Sur le 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 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°63-163 du 11 avril 1963 portant institution d'une indemnité représentative de frais en faveur des fonctionnaires et agents occupant certains emplois tels que modifié par le décret n° 81-642 du 5 août 1981 ;
- 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°93-609 du 02 juillet 1993 portant modalités particulières d'application du statut général de la Fonction Publique ;
- Vu le décret n°98-740 du 22 décembre 1998 fixant les grades minima d'accès à certaines fonctions de l'Etat ;
- Vu le décret n°2015-432 du 10 juin 2015 portant classification des grades et emplois dans l'administration de l'Etat et dans les établissements publics nationaux ;
- 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,

DECRETE :

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GENERALES

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, au 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 proposer aux acteurs institutionnels compétents des actions relatives à l'efficacité et 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 et de promouvoir la collaboration avec les institutions ou organismes étrangers ayant des attributions similaires.

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 proposent, 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 en matière de dysfonctionnement 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 renouvelables, 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 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 prévisionnel de l'OSEP;
- 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 départements 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 et de produire et 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, suggestion et observations des usagers ;
- d'administrer le call center 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 de communication digitale 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 de communication digitale.

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 annuel 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, d'une procédure de révocation et pour la direction, d'une procédure disciplinaire pour le personnel fonctionnaire ou de licenciement pour le personnel contractuel, 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 Abidjan, le

Alassane OUATTARA