
CABINET

COPIE

Arrêté n° 16538 /MCEQSPLCAAP/CAB

fixant les attributions et l'organisation des services et des bureaux de la
direction générale de la qualité du service public

LE MINISTRE DU CONTRÔLE D'ÉTAT, DE LA QUALITÉ DU
SERVICE PUBLIC ET DE LA LUTTE CONTRE LES ANTIVALEURS DANS
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Vu la Constitution ;

Vu la loi n° 20-2012 du 3 septembre 2012 portant loi organique relative au
régime financier de l'Etat ;

Vu le décret n° 2021-300 du 12 mai 2021 portant nomination du premier
ministre, chef du Gouvernement

Vu ensemble les décrets n°s 2021-301 du 15 mai 2021 et 2021-302 du 16 mai
2021 portant nomination des membres 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 dans l'administration publique ;

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° 2022-93 du 2 mars 2022 portant attributions et organisation de
la direction générale de la qualité du service public.

ARRÊTÉ :

TITRE I : DISPOSITION GÉNÉRALE

Article premier : Le présent arrêté fixe, conformément à l'article 11 du décret
n° 2022-93 du 2 mars 2022 susvisé, les attributions et l'organisation des
services et bureaux de la direction générale de la qualité du service public.

TITRE II : DES ATTRIBUTIONS ET DE L'ORGANISATION

Article 2 : La direction générale de la qualité du service public, outre le secrétariat de direction, comprend :

- la direction de la qualité, de l'organisation et des méthodes ;
- la direction de la formation et de la certification ;
- la direction de l'administration, des finances et du matériel ;
- les directions départementales.

Chapitre 1 : Du secrétariat de direction

Article 3 : Le secrétariat de direction est dirigé et animé par un chef de secrétariat qui a rang de chef de service.

Il est chargé, notamment, de :

- recevoir, enregistrer et orienter le courrier à l'arrivée et au départ ;
- traiter, diffuser et classer les correspondances et autres documents administratifs ;
- tenir les registres du courrier arrivée et du courrier départ ;
- assurer l'acheminement du courrier ;
- assurer le classement et la conservation des archives ;
- saisir et reprographier les correspondances et autres documents administratifs ;
- et, d'une manière générale, exécuter toute autre tâche qui peut lui être confiée.

Article 4 : Le secrétariat de direction comprend :

- le bureau du courrier ;
- le bureau de la documentation et des archives ;
- le bureau du suivi des activités ;
- le bureau des relations publiques.

Section 1 : Du bureau du courrier

Article 5 : Le bureau du courrier est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- saisir et reprogrammer le courrier ;
- assurer la transmission et l'expédition du courrier ;
- suivre l'imputation et le traitement du courrier ;
- gérer les statistiques des courriers ;
- mettre à jour la base des données du courrier ;
- mettre à jour la base des données des correspondants.

Section 2 : Du bureau de la documentation et des archives

Article 6 : Le bureau de la documentation et des archives est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- centraliser la documentation et les archives de la direction générale ;
- constituer le fonds documentaire et les archives de la direction générale.

Section 3 : Du bureau du suivi des activités

Article 7 : Le bureau du suivi des activités est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- suivre l'élaboration et l'exécution du programme d'activités de la direction générale ;
- participer à la préparation des plans départementaux annuels ;
- initier et proposer des outils de suivi des activités ;
- suivre la mise en application des décisions prises lors des réunions de la direction générale.

Section 4 : Du bureau des relations publiques

Article 8 : Le bureau des relations publiques est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- gérer l'agenda du directeur général ;
- assurer les relations publiques de la direction générale ;

- faciliter la participation aux événements en lien avec les missions de la direction générale.

Chapitre 2 : De la direction de la qualité, de l'organisation et des méthodes

Article 9 : La direction de la qualité, de l'organisation et des méthodes, outre le secrétariat comprend :

- le service des réclamations et des enquêtes ;
- le service de la qualité et des normes ;
- le service de l'organisation et des méthodes ;

Section 1: Du secrétariat

Article 10 : Le secrétariat est dirigé et animé par un chef de secrétariat qui a rang de chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- réceptionner et expédier le courrier ;
- analyser sommairement les correspondances et autres documents administratifs ;
- saisir et reprographier les correspondances et autres documents administratifs ;
- et, d'une manière générale, exécuter toute autre tâche qui peut lui être confiée.

Section 2 : Du service des réclamations et des enquêtes

Article 11 : Le service des réclamations et des enquêtes est dirigé et animé par un chef de service.

Il est chargé, notamment, de :

- recevoir et traiter les réclamations des usagers du service public ;
- conduire les enquêtes et les études en matière de qualité du service public.

Article 12 : Le service des réclamations et des enquêtes comprend :

- le bureau des réclamations ;
- le bureau des études.

Sous-section 1 : Du bureau des réclamations

Article 13 : Le bureau des réclamations est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- enregistrer les réclamations des usagers du service public ;
- participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des stratégies des politiques de gouvernance publique ;
- suivre les programmes visant à contrôler la mise en œuvre des politiques de gouvernance publique ;
- participer à l'élaboration et à l'application des instruments juridiques relatifs à la mise en œuvre des politiques de gouvernance publique ;
- proposer toute mesure susceptible d'améliorer la gouvernance publique.

Sous-section 2 : Du bureau des études

Article 14 : Le bureau des études est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- lutter contre la mauvaise gouvernance dans l'administration publique ;
- suivre l'activité des services départementaux chargés de constater la mauvaise gouvernance ;
- réaliser des études sur la qualité du service public ;
- tenir les statistiques des politiques de gouvernance publique ;
- proposer toute mesure susceptible d'améliorer la gouvernance publique ;
- procéder à l'analyse des critères du risque.

~~Section 3 : Du service de la qualité et des normes~~

Article 15 : Le service de la qualité et des normes est dirigé et animé par un chef de service

Il est chargé, notamment, de :

- assurer la promotion des outils de la gestion axée sur les résultats auprès des parties prenantes ;
- alimenter les matrices et remplir les tableaux de bord de pilotage de la qualité du service public ;
- préparer les éléments du reporting semestriel sur l'état de la gouvernance publique.

Article 16 : Le service de la qualité et des normes comprend :

- le bureau de la qualité du service public ;
- le bureau des normes.

Sous-section 1 : Du bureau de la qualité du service public

Article 17 : Le bureau de la qualité du service public est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- définir les indicateurs de programmes qualités et de la performance de l'action publique;
- développer les mesures qualités dans les services publics ;
- mettre en œuvre des démarches qualités dans les services publics ;
- sensibiliser les usagers sur la qualité du service public ;
- établir semestriellement la situation de la qualité du service public.

Sous-section 2 : Du bureau des normes

Article 18 : Le bureau des normes est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- exécuter les politiques et les procédures de suivi - évaluation des processus ;
- mettre en œuvre les outils de la gestion axée sur les résultats ;
- connaître les référentiels techniques.

Section 4 : Du service de l'organisation et des méthodes

Article 19 : Le service de l'organisation et des méthodes est dirigé et animé par un chef de service.

Il est chargé, notamment, de :

- participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du système de management de la qualité ;
- maintenir et améliorer le système de management de la performance ;
- participer à la conception des outils de la gestion axée sur les résultats dans l'administration publique.

Article 20 : Le service de l'organisation et des méthodes comprend :

- le bureau de l'organisation ;
- le bureau des méthodes.

Sous-section 1 : Du bureau de l'organisation

Article 21 : Le bureau de l'organisation est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- contribuer à la mise en place du système de management de la qualité ;
- contribuer à la mise en œuvre du système de management de la qualité ;
- contribuer au maintien et à l'amélioration du système de management de la performance.

Sous-section 2 : Du bureau des méthodes

Article 22 : Le bureau des méthodes est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- mettre en place les outils de la gestion axée sur les résultats dans l'administration publique ;
- assurer la promotion d'une approche consensuelle et intégrée de la mise en œuvre de la gestion axée sur les résultats.

Chapitre 3 : De la direction de la formation et de la certification

Article 23 : La direction de la formation et de la certification outre le secrétariat comprend :

- le service de la gestion de programmes de la certification ;
- le service de la formation ;

Section 1 : Du secrétariat

Article 24 : Le secrétariat est dirigé et animé par un chef de secrétariat qui a rang de chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- réceptionner et expédier le courrier ;
- analyser sommairement les correspondances et autres documents administratifs ;
- saisir et reprographier les correspondances et autres documents administratifs ;
- et, d'une manière générale, exécuter toute autre tâche qui peut lui être confiée.

Section 2 : Du service de la gestion de programmes et de la certification

Article 25 : Le service de la gestion de programme et de la certification est dirigé et animé par un chef de service.

Il est chargé, notamment, de :

- développer, chez les agents de l'Etat et des collectivités locales, une culture de gestion axée sur les résultats ;
- superviser les projets de certification de la qualité de service des administrations.

Article 26 : Le service de la gestion des programmes et de la certification comprend :

- le bureau de la gestion des programmes,
- le bureau de la certification

Sous-section 1 : Du bureau de la gestion des programmes

Article 27: Le bureau de la gestion des programmes est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- évaluer les programmes et projet de certification et suivre leur développement ;
- participer à l'audit des programmes et projet de certification.

Sous-section 2 : Du bureau de la certification

Article 28 : Le bureau de la certification est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- promouvoir une culture des normes ;
- mettre en œuvre les programmes et politiques d'amélioration continu de la qualité du service public ;
- piloter les projets de certification qualité du service public dans les administrations publiques ;
- définir et veiller à l'application de la réglementation sur les modalités de gestion de suivi et contrôler la qualité du service public.

Section 3 : Du service de la formation

Article 29 : Le service de la formation est dirigé et animé par un chef de service.

Il est chargé, notamment, de :

- identifier les besoins en formation ;
- participer à la conception et à la mise en œuvre des plans de formation des acteurs du système de management de la qualité.

Article 30 : Le service de la formation comprend :

- le bureau de la formation ;
- le bureau des études.

Sous-section 1 : Du bureau de la formation

Article 31 : Le bureau de la formation est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- veiller à la mise en œuvre de la politique et du plan de formation des acteurs du système de management de la qualité ;
- tenir le fichier des acteurs et des institutions de formation ;
- organiser et suivre l'accompagnement des acteurs ;
- gérer les relations avec les organismes de formation.

Sous-section 2 : Du bureau des études

Article 32 : Le bureau des études est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- évaluer la qualité de la formation dispensée ;
- élaborer les statistiques de la formation.

Chapitre 4 : De la direction de l'administration, des finances et du matériel

Article 33 : La direction de l'administration, des finances et du matériel, outre le secrétariat comprend :

- le service administratif et juridique ;
- le service du personnel ;
- le service de comptabilité et des finances ;
- le service de l'équipement et du matériel.

Section 2 : Du secrétariat

Article 34 : Le secrétariat est dirigé et animé par un chef de secrétariat qui a rang de chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- réceptionner, enregistrer et expédier le courrier ;
- analyser sommairement les correspondances et autres documents administratifs ;
- saisir et reprographier les correspondances et autres documents administratifs.

Section 2 : Du service administratif et juridique

Article 35 : Le service administratif et juridique est dirigé et animé par un chef de service.

Il est chargé, notamment, de :

- gérer les dossiers administratifs des agents de la direction générale ;
- assister la direction dans la négociation des contrats ;
- élaborer les textes législatifs et réglementaires dans le domaine de sa compétence.

Article 36 : Le service administratif et juridique comprend :

- le bureau des affaires administratives
- le bureau des affaires juridiques

Sous-section 1 : Du bureau des affaires administratives

Article 37 : Le bureau des affaires administratives est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- gérer les archives et la documentation ;
- gérer les dossiers administratifs des agents de la direction générale.

Sous-section 2 : Du bureau des affaires juridiques

Article 38 : Le bureau des affaires juridiques est dirigé et animé par un chef de bureau

Il est chargé, notamment, de :

- élaborer les projets des textes législatifs et réglementaires ;
- connaître du contentieux ;
- assister la direction dans la négociation des contrats ;
- participer à l'analyse au suivi et à l'approbation des projets ;
- établir tous les actes de communication administrative.

Section 3 : Du service du personnel

Article 39 : Le service du personnel est dirigé et animé par un chef de service.

Il est chargé, notamment, de :

- veiller à la formation et au recyclage du personnel ;
- gérer les ressources humaines ;
- gérer les carrières du personnel de la direction générale.

Article 40 : Le service du personnel comprend :

- le bureau de la gestion du personnel ;
- le bureau du suivi des carrières.

Sous-section 1 : Du bureau de la gestion du personnel

Article 41 : Le bureau de la gestion du personnel est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- initier et planifier les besoins en ressources humaines ;
- gérer les dossiers liés au mouvement du personnel ;
- élaborer les profils professionnels requis pour la sélection et le recrutement des agents ;
- identifier et collecter les besoins en formation du personnel ;
- identifier les institutions et les possibilités de formation locales et extérieures ;
- préparer les tableaux d'avancement, de reconstitution de carrière, de promotion, de titularisation des agents ;
- tenir à jour le fichier du personnel ;
- participer à la gestion et au suivi des carrières des agents ;
- participer à l'évaluation du personnel.

Sous-section 2 : Du bureau du suivi des carrières

Article 42 : Le bureau du suivi des carrières est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- gérer la carrière du personnel ;
- participer à l'évaluation du personnel.

Section 4 : Du service de la comptabilité et des finances

Article 43 : Le service de la comptabilité et des finances est dirigé et animé par un chef de service.

Il est chargé, notamment, de :

- préparer et exécuter le budget de la direction générale ;
- participer à l'élaboration du budget du ministère ;
- participer à l'élaboration, de concert avec les autres services de la direction générale, des prévisions budgétaires de fonctionnement et d'investissement ;
- élaborer et tenir à jour les états financiers et comptables.

Article 44 : Le service de la comptabilité et des finances comprend :

- le bureau du budget ;
- le bureau des finances ;

Sous-section 1 : Du bureau du budget

Article 45 : Le bureau du budget est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- mettre en œuvre les outils de gestion budgétaire ;
- suivre et mettre à jour les réalisations budgétaires ;
- établir périodiquement les rapports d'exécution du budget de la direction générale ;
- participer à la réception des commandes de fournitures et services.

Sous-section 2 : Du bureau des finances et de la comptabilité

Article 46 : Le bureau des finances et de la comptabilité est dirigé et animé par un chef de bureau

Il est chargé, notamment, de :

- tenir à jour les états financiers ;
- gérer les ressources financières ;
- tenir à jour la comptabilité.

Section 5 : Du service de l'équipement et du patrimoine

Article 47 : Le service de l'équipement et du patrimoine est dirigé et animé par un chef de service.

Il est chargé, notamment, de gérer l'équipement et le patrimoine de la direction générale.

Article 2 : Le service de l'équipement et du patrimoine comprend :

- le bureau de l'équipement ;
- le bureau du patrimoine.

Sous-section 1 : Du bureau de l'équipement

Article 48 : Le bureau de l'équipement est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- assurer la tenue des biens meubles;
- tenir à jour un inventaire de l'équipement;
- gérer l'équipement ;
- assurer la gestion rationnelle des stocks et consommables usuels

Section-section 2 : Du bureau du patrimoine

Article 49 : Le bureau du patrimoine est dirigé et animé par un chef de bureau.

Il est chargé, notamment, de :

- gérer le patrimoine meuble et immeuble de la direction générale ;
- tenir un inventaire du patrimoine régulièrement mis à jour ;
- concevoir et proposer des mesures susceptibles d'améliorer la gestion du patrimoine meuble et immeuble de la direction générale.

Chapitre 5 : Des directions départementales

Article 50 : Les directions départementales de la qualité du service public sont régies par des textes spécifiques.

TITRE III : DISPOSITIONS DIVERSES ET FINALES

Article 51 : Les chefs de service et de bureau sont nommés par arrêté du ministre.

Ils perçoivent les primes et indemnités prévues par les textes en vigueur.

Article 52 : Le présent arrêté, sera enregistré et publié au Journal officiel de la République du Congo. *f*

Fait à Brazzaville, le 23 septembre 2022



Jean-Rosaire IBARA, -