

le GUIDE DE L'AGENT PUBLIC

LISEZ LE GUIDE !



DEPUIS JUILLET 2022, LA DIRECTION CENTRALE DE LA COMMUNICATION DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DU TRAVAIL VOUS PROPOSE LE GUIDE DE L'AGENT PUBLIC : NOTRE OUTIL D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION. ADRESSE À TOUS EN APPORTANT DES INFORMATIONS, DES CONSEILS, DES RÉFLEXES PERMETTANT AUX UNS ET AUX AUTRES DE CONNAÎTRE LEURS DROITS ET DEVOIRS POUR POUVOIR AGIR EN SOIN DANS UNE DIVERSITÉ DE SITUATIONS ADMINISTRATIVES.

IL SERAIT PRÉTENTIEUX D'IMAGINER RÉDUIRE EN QUELQUES LIGNES L'INTÉGRALITÉ DE LA PRODUCTION INTELLECTUELLE, SUR LE TRAVAIL PUBLIC. AFIN DE RÉALISER CES PUBLICATIONS, DES CHOIX ÉDITORIAUX OPÉRÉS INVITANT À RÉSUMER PARFOIS CERTAINS TEXTES JURIDIQUES, DÉCRETIFS ET RÉGLEMENTAIRES.

DE MÊME, LE GUIDE DE L'AGENT PUBLIC ENTEND VALORISER LES PRATIQUES MANAGÉRIALES APPROPRIÉES AUX ENJEUX ACTUELS DE LA FONCTION PUBLIQUE, AINSI QUE LE PARCOURS PERSONNEL DES UNS ET DES AUTRES VIA SA RUBRIQUE "PORTRAIT". DANS CHAQUE NUMÉRO, UNE CITATION LIÉE À LA NOTION DU MOIS ABORDÉE VOUS EST ÉGALEMENT PROPOSÉE.

LE GUIDE DE L'AGENT PUBLIC SE VEUT UN OUTIL PRAGMATIQUE, MIS À LA DISPOSITION DE TOUT AGENT PUBLIC, QUELQUE SOIT SA CATÉGORIE. IL A POUR VOCATION D'ÊTRE LU PAR NUMÉRO D'APPARITION MENSUELLE. IL EST ACTUALISÉ CHAQUE MOIS. CE, EN FONCTION DES THÉMATIQUES PROPOSÉES PAR LE SERVICE ANALYSE DES MÉDIAS, PAR DES AGENTS TOUS PANS CONFONDUS ET VALIDÉES PAR MADAME LE DIRECTEUR CENTRAL DE LA COMMUNICATION.

Fonction Publique

Agent Public

Carrière

Droits et Devoirs

LE GUIDE DE L'AGENT PUBLIC

N°18 JANVIER 2024

LA NOTION DU MOIS : " L'ACCUEIL DES USAGERS AU SERVICE ACCUEIL ET INFORMATION "

La notion du mois pour le premier numéro de l'année 2024, du " Guide de l'Agent Public " est "l'Accueil des usagers au Service Accueil et Information".

Cette notion sera abordée selon la **charte de l'accueil des usagers dans l'Administration Gabonaise de 2014 du Secrétariat Général du Gouvernement et la loi n°14/2005 du 8 août 2005 portant Code de Déontologie de la Fonction Publique.**

L'accueil est par définition, l'action de recevoir une personne. De ce fait, un agent public de l'Etat a le devoir de recevoir chaque visiteur appelé "**usager**". Ceci renvoie au respect des normes déontologiques prescrites dans la **loi n°14/2005 du 8 août 2005 portant Code de Déontologie de la Fonction Publique**, dispose en son article 15 : **« L'accès au service public est libre à tout usager sous réserve des nécessaires restrictions liées au maintien de l'ordre public et au bon fonctionnement du service public».**

On distingue plusieurs formes d'accueil : téléphonique, électronique, la signalétique des institutions (qui permet de différencier les espaces et faciliter l'orientation des visiteurs ou des usagers) et l'accueil contact physique de l'agent public et l'utilisateur.

L'accueil est le premier contact d'un agent interne ou externe avec l'Administration. Il favorise ou défavorise les relations entre les personnes. Il est donc primordial d'être un ambassadeur exemplaire. Cependant, de nombreux usagers déplorent la qualité de l'accueil dans nos Administrations publiques.

Placé sous la tutelle technique de la Direction Centrale de la Communication (DCC) du ministère de la Fonction Publique et du Renforcement des Capacités, le Service Accueil et Information a pour activités : **l'accueil et la réception des usagers, la transmission des informations relatives à leurs situations administratives, l'enregistrement des usagers et la transmission de ces données au Service Etudes et Sondages.**

Le service accueil sert de pont entre les usagers et les services techniques du ministère.

En effet, recevoir un public diversifié, demande une attention particulière et des mesures à respecter. Car, l'accueil ne peut se résumer à des simples gestes de bienvenue, il va au-delà et s'étend à tous les contacts qu'un agent peut vivre avec un usager. Faire preuve de gentillesse et de compétence permet à l'Administration de donner une image positive.

Par ailleurs, le Service Accueil et Information éprouve des difficultés dans l'accomplissement de ses missions, notamment en raison du manque de postes de travail, absence de ligne téléphonique, des problèmes de connexion et d'un espace d'accueil restreint.

Les agents du Service Accueil et Information sont également exposés aux violences verbales des usagers liées à leurs situations administratives.

L'amélioration de toutes ces insuffisances et l'installation du logiciel Fichier Unique de Référence (FUR) dans les Directions Centrales de Ressources Humaines (DCRH) de chaque ministère permettront la réduction des flux d'utilisateurs dans nos services, la vivacité et la fluidité des informations, la réduction des agressions verbales. De plus, cela pourrait épargner aux usagers résidant à l'intérieur du pays, des déplacements inutiles. **Exemple : un agent public affecté à Moabi peut obtenir ou demander sa situation administrative par téléphone, tout en évitant les risques de déplacement.**

La charte de l'accueil des usagers dans l'Administration Gabonaise de 2014 établit dix règles fondamentales visant à promouvoir un service public de qualité, favorisant ainsi une meilleure interaction et compréhension entre les agents administratifs et les citoyens.

Parmi ces règles nous pouvons citer entre autres :

- **L'accueil du public est une priorité majeure. A cet effet, l'agent public doit adopter un comportement et une présentation irréprochables dès qu'il est au contact du public ;**
- **Les personnes âgées ou handicapées, les personnes en grande détresse sociale ou psychologique font l'objet d'une écoute et d'un accueil particulier ainsi que d'un accompagnement spécifique dans leurs démarches ;**
- **Quelque soit le moyen par lequel, l'utilisateur saisit l'institution, au guichet, par téléphone, par courrier ou par internet, l'Administration a une obligation de réponse ;**
- **L'accueil doit être modulé, adapté à la demande, depuis la mise à la disposition d'une documentation jusqu'à l'entretien plus propice à une relation de conseil et d'aide à la démarche ;**

- Les nouveaux services ou produits doivent être portés à la connaissance du plus grand nombre par voie de presse, d'affichage en interne, de distribution de dépliants, de brochures ou autres ;

- La relation avec les usagers doit être évaluée. Les performances d'un service d'accueil se mesurent. Les objectifs quantitatifs et qualitatifs à fixer s'accompagneront d'indicateurs mesurant la qualité du service rendu et la satisfaction des usagers.

L'accueil des usagers est gratuit, il est fondamental qu'il soit de qualité. Cette charte concerne toutes institutions publiques et ses agents, ainsi que tout organisme exerçant une mission de service public dès lors qu'il s'adresse à un interlocuteur interne ou externe au service.

Par ailleurs, les usagers souhaitent :

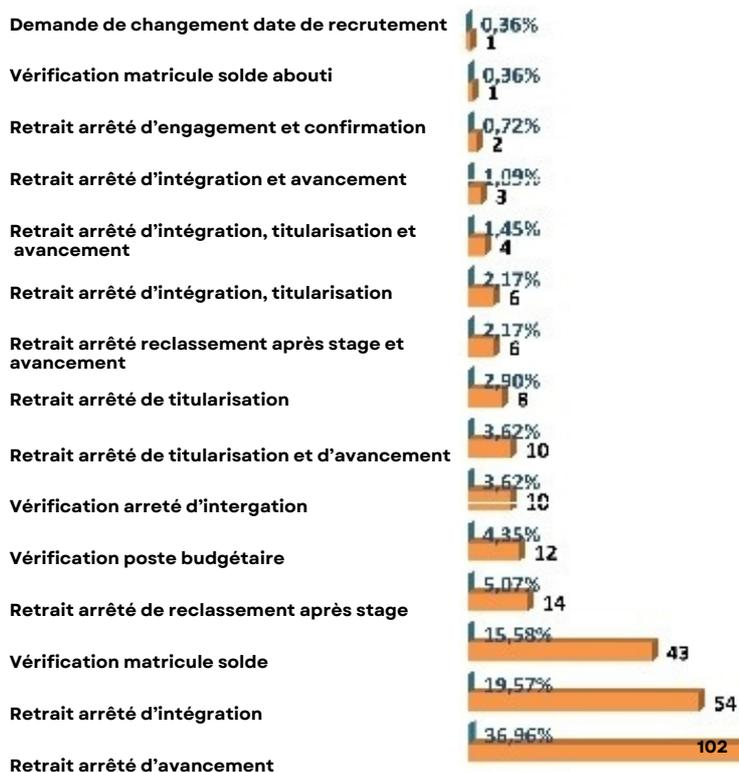
- être reçus avec dignité et respect ;
- être au centre de toute attention ;
- obtenir des réponses fiables.

L'Administration quant à elle, souhaite :

- satisfaire et répondre aux besoins des usagers ;
- matérialiser les besoins des usagers ;
- faire gagner du temps aux usagers ;
- vendre une image positive.

Dans tous les cas, une transformation des espaces d'attente est nécessaire, ainsi que la mise en place de nouveaux modes d'organisation. Dans une salle d'attente, chacun est unique et son cas peut être particulier. Si le cas de l'utilisateur le nécessite, il bénéficie d'un accueil personnalisé par un agent.

Graphique 2 : Taux relatifs à la nature des requêtes traitées en décembre 2023

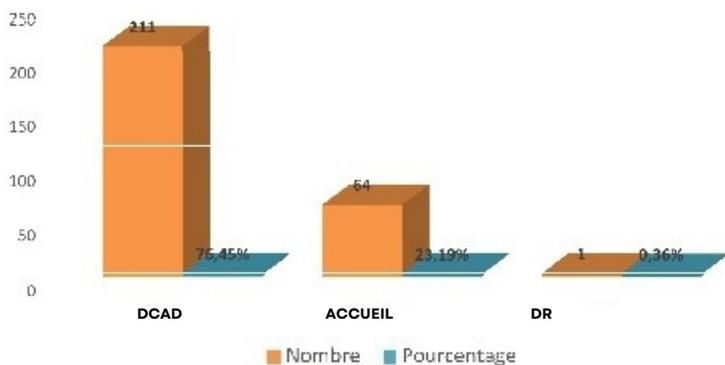


■ Nombre ■ Pourcentage
Source : Service Etudes et Sondages / Direction Centrale de la Communication

Dans le cadre des requêtes sollicitées durant le mois de décembre, nous remarquons que la majorité concerne les retraits d'arrêtés d'avancement (102), soit 36,96% avec une régression de 77, les retraits d'arrêtés d'intégration qui sont de 54, pour un taux de 19,57%, les vérifications de matricules solde pour un pourcentage de 15,58, soit un total de 43.

Les autres requêtes varient entre 5,07% et 0,36%.

Graphique 1 : Taux relatifs aux services techniques sollicités en décembre 2023



Source : Service Etudes et Sondages / Direction Centrale de la Communication

Au cours du mois de décembre, nous constatons que les services techniques les plus sollicités sont la Direction Centrale des Archives et la Documentation (DCAD) 76,45%, le Service Accueil et Information avec 23,19%.

La Direction du Recrutement quant à elle a été peu fréquentée par les usagers.

La première place de la Direction Centrale des Archives et de la documentation s'explique par la levée des mesures de gel qui a permis l'aboutissement de plusieurs situations et donc les retraits des actes administratifs par les usagers.

PORTRAIT



A travers la notion du mois de janvier 2024 : «**l'Accueil des usagers au Service Accueil et Information du Ministère de la Fonction Publique et du Renforcement des Capacités**», découvrons ensemble le portrait de **Madame Pamela Ursula NZAMBA épouse MAGANGA, Chef dudit Service.**

Après l'obtention de son baccalauréat en 2008 au lycée Jean-Jacques Boucavel de Mouila, elle poursuit ses études supérieures à Sup de Com de Libreville, où elle décroche le diplôme de Licence en Ressources Humaines en 2013.

En juin 2016, **Pamela Ursula NZAMBA épouse MAGANGA** intègre le monde professionnel. Après un an de stage probatoire, elle est affectée à la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat en 2017. Elle est ensuite mutée à la Direction de la Gestion des Personnels, au service Contentieux en 2019.

Le 07 avril 2021, elle est nommée Chef de Service Accueil et Information, fonction qu'elle occupe jusqu'à ce jour.

Depuis sa nomination, cette dernière fait du "bon accueil" son champ de bataille. Car, la chaleur véhiculée par un sourire et, de manière plus générale, par une attitude aimable, constitue un pilier majeur de la réussite de l'échange.

« La notion de l'accueil des usagers est un concept qui concerne l'ensemble des publics. L'accueil est un service sensible qui ne devrait pas être négligé. C'est pourquoi il est indispensable de dispenser une formation aux agents publics sur les techniques d'accueil.

Par ailleurs, la structure de l'accueil s'appuie sur un principe, nommé le SBAM (Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci). Tous ces outils permettent aux usagers d'être patients, sans pression et d'être reçus dans un cadre plus convivial. Le service accueil doit être équipé de journaux, d'un poste téléviseur qui diffuse en boucle les informations liées aux activités du Ministère, etc», souligne-t-elle.

Pour améliorer l'accueil, **Pamela Ursula NZAMBA épouse MAGANGA** plaide également pour que chaque Administration indique de façon « claire et accessible » un numéro de téléphone dans sa rubrique « contacts », afin d'éviter l'engorgement dans les administrations : «**L'administration devrait ainsi investir dans la qualité de l'accueil téléphonique. Car, celui-ci permet comme les guichets physiques d'offrir une présence humaine aux usagers en difficultés avec le numérique et donner l'information à temps**», suggère le chef de Service Accueil et Information.

Conscient de l'importance de l'accueil des usagers dans nos administrations, chaque service public devrait s'engager à **renforcer et à améliorer des espaces d'accueil.**

C'est en respectant les principes de qualités que nous atteindrons l'excellence, car l'accueil fait toute la différence.

CITATION DU MOIS



" Le sourire est un accueil universel ".
Max Forrester Eastman (1883-1969),
écrivain socialiste américain.