

**Ministère de l'Économie
et des Finances**

République de Côte d'Ivoire

Union – Discipline - Travail



DIRECTION GÉNÉRALE DU TRESOR ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

COMMUNICATION SUR L'IMPARTIALITE ET L'EQUITE

Date: lundi 29 octobre 2018

*Présenté par: GUIBEI Kacou René , Chef
de la Division Audit Interne*

PLAN

INTRODUCTION

1. LES MANIFESTATIONS DE CES NOTIONS DANS LE SERVICE PUBLIC

2. L'ACQUISITION DES CAPACITÉS SPÉCIFIQUES

3. LA GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

1. Introduction

INTRODUCTION

Les fonctionnaires et agents de l'Etat consacrent l'intégralité de leur activité professionnelle aux tâches qui leur sont confiées. Ils doivent se consacrer à l'emploi public et assurer la continuité du service public.

Ils ont pour obligation de respecter le principe de neutralité du service public en faisant preuve d'**impartialité** et d'**équité**.

INTRODUCTION

L'IMPARTIALITE



est le caractère de ce qui est impartial, qui n'a pas de parti pris.

L'ÉQUITÉ



est le caractère de ce qui est fait avec justice et impartialité.

Ces notions sont généralement associées à la neutralité, l'objectivité et à la droiture.

2. Les manifestations de ces notions dans le service public

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE
LES MANIFESTATIONS DE CES NOTIONS

Dans la pratique, la manifestation de **l'impartialité** et de **l'équité** revient à offrir des prestations de service public à tout usager-client sans distinction ni considération de ses opinions politiques, religieuses et syndicales.

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

LES MANIFESTATIONS DE CES NOTIONS

Ainsi:

- tous les usagers sont placés sur un même pied d'égalité sans traitement de faveur ;
- les expressions qui traduisent la courtoisie, la politesse, la disponibilité et la qualité du service rendu doivent être les mêmes pour tous les usagers clients ;
- les règles de fonctionnement des services du Trésor doivent être rendues publiques par voie d'affichage et connues de tous (horaire d'ouverture, service rendu au premier arrivant, constitution des files d'attente pour les autres, horaire de fermeture).

LES MANIFESTATIONS DE CES NOTIONS

Au titre des engagements de service au Trésor Public:

le délai d'attente pour la réception d'un usager client ne doit pas excéder 30 mn sans explication.

Les règles relatives aux régimes dérogatoires doivent être affichées :

Il s'agit de celles concernant les clients de catégories vulnérables (personnes âgées, personnes à mobilité réduite, les personnes handicapées et les femmes enceintes).

LES MANIFESTATIONS DE CES NOTIONS

Le traitement impartial et équitable exclut par conséquent:

- les passe-droit,
- les traitements de faveur,
- les prestations ciblées à certains usagers en raison d'intérêt personnel ou d'affinités familiales, amicales, religieuses ou syndicales.

LES MANIFESTATIONS DE CES NOTIONS

La loi organique de 2014:

Ces principes et valeurs sont réaffirmés dans **la loi organique de 2014** portant code de transparence dans la gestion des finances publiques relativement à la commande publique.

Dans cette loi, la mise en concurrence ouverte, les conditions de consultation restreinte et les gré à gré font l'objet de réglementation stricte.

LES MANIFESTATIONS DE CES NOTIONS

Ainsi, le Trésor Public, en sa qualité d'autorité contractante doit :

- définir de façon complète et neutre les besoins à satisfaire
- faire jouer pleinement la concurrence en s'abstenant de s'impliquer dans les procédures de passation des marchés et d'influencer les résultats de mise en concurrence.

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

LES MANIFESTATIONS DE CES NOTIONS

En matière de règlement de la dépense publique, l'équité et l'impartialité se traduisent par :

➤ le respect du principe de l'antériorité des mandats

➤ Et le respect du principe de la transparence des paiements au moyen d'affichage ou tout autre mode de communication publique.

3. L'acquisition des capacités spécifiques

L'ACQUISITION DES CAPACITÉS SPÉCIFIQUES

Afin de permettre à ses agents d'assurer leur mission de service public avec impartialité et équité:

- des modules dédiés à l'accueil et à la réception des clients ont été dispensés au personnel notamment aux agents en prise directe avec la clientèle.
- le Trésor Public a procédé à la réalisation des campagnes de sensibilisation et des enquêtes de satisfaction sont régulièrement menées. Les résultats de ces enquêtes font l'objet de partage pour la prise de mesures correctives.

4. La gestion des plaintes et réclamations

LA GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Afin de rassurer les usagers clients sur la réalité de ces valeurs au Trésor Public, des mécanismes de captation et de gestion des plaintes ont été mis en place. Il s'agit :

➤ de l'existence dans chaque service du Trésor de procédure d'enregistrement des plaintes

➤ de l'existence d'un organe de régulation dédié à la prise en compte des mécontentements exprimés par les usagers-clients (Observatoire de l'Éthique et de la Déontologie).

La mise en œuvre des principes d'impartialité et d'équité et leur appropriation par les agents du Trésor donneront aux usagers des services du Trésor l'assurance de bénéficier des prestations d'un service public de qualité.

**MERCI DE VOTRE
ATTENTION**

République de Côte d'Ivoire

Ministère de l'Économie et des Finances

