

ADMINISTRATION PARLEMENTAIRE CONGOLAISE VERS UN MODELE THEORIQUE DE PERFORMANCE PUBLIQUE

Par

Raphael MASEKE IYUMWANS

Doctorant en Sciences Politiques et Administratives de l'Université de Kinshasa

et

Léon KAMIZELO KULOMBA

Assistant à la Faculté des Sciences Sociales, Administratives et Politiques de l'Université de Kinshasa

RÉSUMÉ

Depuis environ vingt ans, plusieurs pays à travers le monde ont entrepris de vastes réformes de la sphère publique en supprimant des monopoles, en privatisant certaines entreprises publiques et en ouvrant de nombreux secteurs d'activités à la concurrence. Ces changements ont profondément impacté l'organisation des services publics, et peu de pays n'ont pas revu leur mode de fonctionnement et d'organisation. Mais, à notre première vue, l'on pouvait se rendre compte que la qualité du travail de l'Administration parlementaire congolaise restait à désirer et peinait à remplir correctement ses missions essentielles. Il y avait, cependant, inefficacité, inefficience et contreperformance.

Outre, les solutions proposées par les fonctionnaires de l'Assemblée Nationale, à notre tour, nous avons pensé à l'effectivité de trois principaux outils modernes de la performance, à savoir : outils d'animation, de finalisation et de contrôle car, les causes et les conséquences de la contreperformance ainsi libellées peuvent bien trouver solution à partir de ces outils.

Mots-clés : *Administration parlementaire, administration publique, performance publique*

SUMMARY

Over the past twenty years or so, many countries around the world have undertaken far-reaching reforms of the public sphere, abolishing monopolies, privatizing certain public enterprises and opening up numerous sectors of activity to competition. These changes have had a profound impact on the organization of public services, and few countries have not reviewed the way they operate and are organized. At first glance, however, we could see that the Congolese parliamentary administration's quality of work left much to be desired, and struggled to fulfil its essential missions properly. There was, however, inefficiency, ineffectiveness and counter-performance.

In addition to the solutions proposed by the officials of the National Assembly, we in turn considered the effectiveness of three main modern performance tools, namely: animation, finalization and control tools, because the causes and consequences of counter-performance, as described above, could well be solved using these tools.

Keywords: Parliamentary administration, public administration, public performance

INTRODUCTION

Au cœur des réformes du secteur public dans tous les pays se trouvent des objectifs visant à améliorer les performances des services, à les rendre plus visibles au sein de la société et à accroître la responsabilité des acteurs publics envers ces services. Selon E. Turc et M. Guenoun, l'amélioration de la gestion intercommunale des services publics locaux, notamment à travers des indicateurs de performance, des outils de pilotage et la possibilité de les comparer, constitue l'une des trois principales composantes de l'État moderne aux côtés du pouvoir exécutif et le pouvoir judiciaire. Il est une assemblée (généralement élue) qui assure la représentation du peuple dans les États démocratiques, et, à ce titre, il est le « destin de la démocratie ». C'est un organe collégial peut jouer plusieurs rôles : celui de conseiller du pouvoir exécutif, de législateur et de représentant de la nation à l'étranger. Dans le cadre de la diplomatie parlementaire.

Ainsi, pour accomplir ces missions constitutionnelles, chaque chambre a une administration qui comprend les services administratifs proprement dits et les services techniques. Les administrations parlementaires favorisent la transparence démocratique et les échanges avec les citoyens. Le rôle des personnels de ces administrations consiste, en effet, à organiser les débats et à en élaborer le compte rendu.¹

Bien que les différentes réformes de l'Administration publique congolaise aient lieu, il faut relever que la contreperformance est au rendez-vous au sein des administrations parlementaires congolaises. Et, l'activité parlementaire est ainsi impactée, surtout la production législative qui requiert la participation des services administratifs. Ceci est important du fait que l'activité législative implique la participation de nombreux acteurs motivés et disposés et, de ce fait, elle exige la conjonction des connaissances pluridisciplinaires. Ce qui implique la participation de beaucoup d'acteurs.

¹ Propos recueillis lors de notre entretien avec un directeur de l'Assemblée Nationale, avril 2020.

I. ADMINISTRATION ET ADMINISTRATION PARLEMENTAIRE

I.1. Administration²

Le concept d'administration englobe le fonctionnement, la structure et la performance des organisations, qu'elles soient publiques (gouvernements) ou privées (directions d'entreprises). Son origine remonte au latin *ad-ministrare* (« servir ») ou *ad manus trahere* (« gérer » ou « conduire »). L'administration est une discipline visant la gestion scientifique des ressources et l'organisation du travail humain pour atteindre des objectifs communs. La théorie des organisations analyse la manière dont les individus gèrent leurs ressources (humaines, matérielles, immatérielles) et interagissent avec leur environnement pour atteindre leurs buts.

D'un autre côté, l'administration publique d'un État désigne l'ensemble des organismes chargés de mettre en œuvre les directives nécessaires au respect des lois et des normes, ainsi que des fonctionnaires et des infrastructures publiques. Elle assure le lien entre les citoyens et le pouvoir politique. L'administration publique joue un rôle crucial en assurant le lien entre les citoyens et le pouvoir politique. Parfois, le terme « administration » est utilisé pour désigner la discipline académique connue sous le nom d'administration des affaires. Ce champ d'étude se penche sur l'organisation des entreprises et leur gestion des ressources, des processus et des résultats de leurs activités. Des domaines tels que la comptabilité (fournissant des informations essentielles pour les prises de décision économiques) et le marketing (étudiant le comportement des consommateurs sur le marché) sont considérés comme des sciences administratives.

I.2. Administration Parlementaire

L'administration parlementaire est chargée d'assurer les fonctions organisationnelles, quotidiennes, budgétaires et techniques du parlement³. Elle joue un rôle clé pour assurer le bon fonctionnement de l'institution, que ce soit en proposant des services administratifs spécialisés ou en renforçant la mémoire institutionnelle⁴. Le régime parlementaire est un régime politique où les pouvoirs exécutif et législatif sont distincts mais peuvent agir l'un sur l'autre, le gouvernement étant responsable devant le Parlement, et le Parlement pouvant être dissous par l'exécutif.⁵

²<https://www.bing.com/ck/a?!&&p=9ba4a1f378f21b4dJmltdHM9MTcxMjM2MTYwMCZpZ3VpZD0zYjBlMzEyYy1iMDBmLTYwMjctMWQ4OS0yMmU4YjExZDYxYTMmaW5zaWQ9NTE5Nw&ptn=3&ver=2&h>

³ www.ipu.org/fr/ressources/publications/reference/2...

⁴ Idem

⁵ www.dictionnaire-academie.fr/article/A9P0681

1.2.1. Assemblée Nationale

a. Organisation administrative

Le Secrétariat général à l'Assemblée Nationale assure l'appui administratif et technique à l'Assemblée Nationale par le Secrétaire Général, la Direction d'Etudes et de Planification et la Directions. La direction est composée de deux services : administratifs ou questure et techniques.

Les services administratifs ou questure comprend quatre directions, à savoir : la direction des services généraux et du personnel, la direction du matériel, la direction des Relations publiques, protocole, information et presse et la direction Médico-sociale. Les services techniques est composé d'un Bureau d'études, d'une Direction des séances, comptes rendus analytiques et annales parlementaires, d'une Direction des Commissions et d'une Direction de la Documentation.

b. Organisation politique de l'Assemblée Nationale

Conformément à l'article 7 du règlement intérieur de l'Assemblée Nationale de la première législature, ses organes sont : l'Assemblée Plénière, le Bureau, les Commissions, les Groupes parlementaires et la conférence des présidents.

1.2.2. Sénat

a. Organisation administrative

L'organisation administrative est régie par le Règlement Intérieur du Sénat. Conformément aux dispositions de l'article 248 de ce règlement intérieur, l'administration du Sénat est composée par les services Administratifs ou Questure, les services Techniques ou Greffe ainsi que le bureau d'études.

Ainsi, ils peuvent être présentés comme suit : Services administratifs (QUESTURE) et Services techniques (GREFFE). Les services administratifs (QUESTURE) comprend la Direction de matériel, la Direction socio-médicale, la Direction des relations publiques et protocole et la Direction des services généraux. La direction des services généraux est composée de la Division personnel, la Division Budget et Finances et la Division Economat. Les services techniques (GREFFE) comprend la direction des séances.

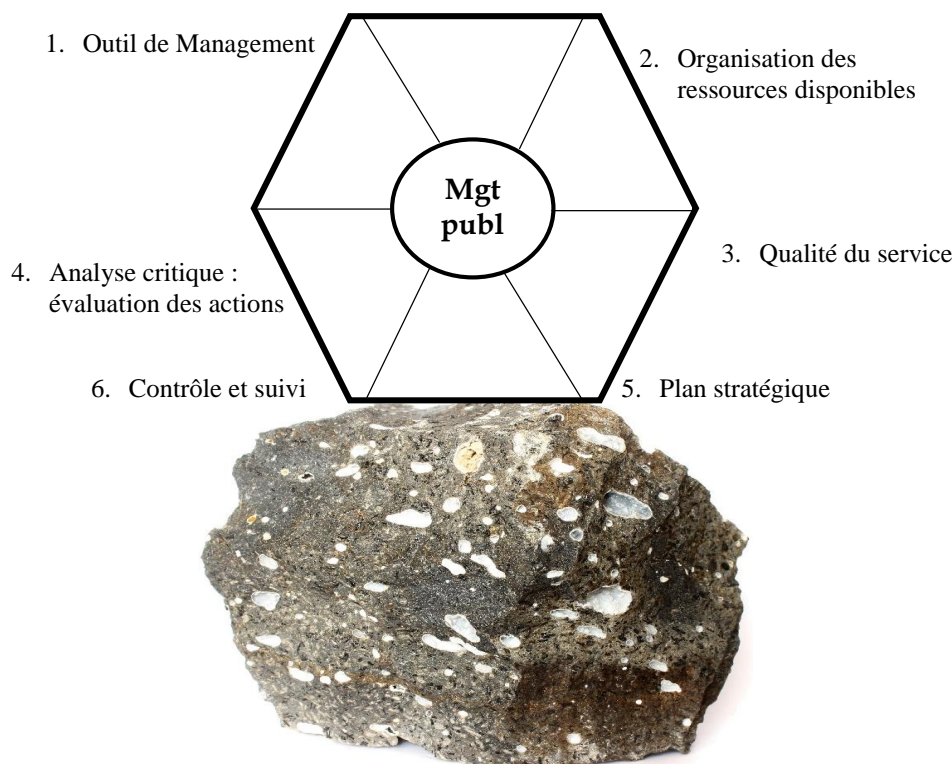
b. Organisation politique du Sénat

Les organes politiques du Sénat⁶ sont : l'Assemblée plénière, le Bureau, les Commissions permanentes, les Groupes politiques, les Groupes provinciaux, la Conférence des Présidents et le Comité de conciliation et d'arbitrage. Vu l'architecture de l'administration parlementaire, nous présentons un modèle de performance publique.

⁶ Règlement intérieur du Sénat, titre ii : de l'organisation et du fonctionnement du Sénat, article 7 et ss

II. MODELE DE PERFORMANCE PUBLIQUE

II.1. Physionomie du modèle



Source : Les auteurs

Commentaire :

Le modèle de performance publique est l'une de solution efficace pour l'administration congolaise en général et en particulier l'administration parlementaire congolaise. D'une manière concrète, plusieurs éléments entre en ligne de compte pour arriver à booster cette administration de grande importance, entre autre les outils de la performance, l'organisation de ressources disponibles, la qualité de sévices publics, le plan stratégique du parlement congolais, le contrôle des services et enfin, l'analyse critique (évaluation des actions).

a. Outils de performance publique

Parmi les outils d'animation, nous évoquons les ressources humaines, ressource temporelle, ressource matériel, ressource financière et la ressource communicationnelle. Ces cinq ressource sont utilisées dans n'importe quelle

organisation du monde, et sont d'une importance considérée, que nous allons développer l'une après l'autre.

Ressources humaines : il s'agit de tout le personnel qui œuvre dans cette institution parlementaire en République Démocratique du Congo. L'homme est au centre de toute organisation et il y a nécessité de mettre en mouvement, la motivation, la formation continue, la gestion prévisionnelle des emplois et de compétence, pour permettre à l'homme de produire plus dans une organisation. Il est utile de motiver convenablement ce personnel du parlement avec un salaire décent, l'allocation familiale, les soins médicaux, le mettre dans des conditions de travail acceptable.

Hormis le personnel politique qui dispose des bons bureaux, le personnel administratif travaille dans des conditions déplorables. On trouve plus de dix personnes dans un même local qui partage une table à 2 ou plus, à l'exception de quelques cadres seulement de cette administration qui travaillent dans de bonnes conditions avec des bons bureaux.

Cette administration est chapeauté par deux secrétaires généraux, mais qui dépendent de deux présidents qui animent les deux chambres. Ces deux présidents ne doivent pas seulement s'occuper de leurs cabinets politiques, mais avoir un œil regardant des conditions de travail du personnel administratif et intervenir d'une façon efficace.

L'évolution actuelle du monde oblige l'homme à s'adapter aux innovations technologiques et autres. D'où la nécessité de la formation du personnel du parlement congolais chacun selon son poste de travail occupé et sa capacité, enfin de donner le meilleur de lui-même. Il se pose ici un problème de la gestion prévisionnel des emplois après le recrutement et l'engagement, a un certain âge, l'homme est obligé d'aller en retraite. Malheureusement cette administration garde encore un personnel vieil, fatigué et qui ne peut plus produire. Par conséquent, la mise en retraite de tous les agents ayants attend l'âge requis avant d'organiser le nouveau recrutement.

Les engagements doivent tenir compte de la compétence. Pour arriver à atteindre les objectifs assignés, le personnel administratif parlementaire a besoins du matériel qui peut lui permettre de répondre positivement aux différents problèmes qui peuvent surgir dans le cadre de son travail. L'administration parlementaire congolaise à besoins du matériel adapte pour être à la mode. D'où la nécessité de doter cette institution des véhicules moyens de transport pour le personnel, fourniture des bureaux, etc.

L'administration devra être dotée des fournitures de bureau de qualité à un nombre suffisant et d'une technologie adaptée (disposer l'internet en permanence). L'administration du parlement congolais est censée appliquer les principes de la bonne gouvernance aux finances publiques qui sont : la

Légitimité, l'obligation de rendre compte, c'est-à-dire les différentes directions de l'administration parlementaire congolaise sont obligés de rendre régulières compte à leur agents pour éviter la suspicion, l'égalité : l'administration parlementaire est dans l'obligation de respecter le cadre légal qui l'organise (cadre organique, règlement intérieur, etc.) et l'efficacité : la volonté et la capacité.

Ressource temporelle : les animateurs de l'administration parlementaire congolais à tous les niveaux, doivent utiliser rationnellement le temps qui leur est imparti en disposant un calendrier journalier qui comporte le jour, le mois, l'année, le numéro et indicateur des jours exceptionnels. Le respect de ces trois étapes est indispensable selon Oscar Nsaman-O-Lutu et Godé Atshwel-Okel⁷.

Analyse du temps disponible : les animateurs politiques et administratifs du parlement congolais doivent connaître et faire connaître le temps forts, moyen et faible d'une année civile.

Planification : les animateurs de cette institution parlementaire doit examiner et connaître ses objectifs, ses tâches nécessaires pour les réaliser les temps à consacrer à chacune d'elles. L'administration parlementaire congolaise doit accorder l'importance aux objectifs d'une grande importance aux objectifs d'une grande importance, la priorité et faible priorité aux objectifs moins faibles.

Cercle de qualité : l'implication du cercle de qualité est nécessaire pour jeter un regard critique sur ce qui se fait au sein de l'administration parlementaire Congolais. C'est l'organisation d'une réunion périodique d'au moins deux heures par semaine et laisser les agents réagir librement sans imposition par les autorités politiques et administratifs.

b. Outils de finalisation

L'implication des outils de finalisation exigent une planification stratégique et le management stratégique. L'administration parlementaire congolaise pour son bon fonctionnement, doit produire des décisions et des actions conformes à ses objectifs à attendre en rapport avec les tâches lui confiées. L'anticipation du futur afin de concourir, s'adapter à l'environnement et se préparer aux changements d'un horizon d'incertitude.

Le management participatif qui est un mode d'animation et de conduire des individus et des équipes qui suscitent leur engagement et leur contribution à l'innovation prévalent et au progrès des performances de l'organisation.

⁷ Lire O. Nsaman-O-Lutu et G. Atshwel-Okel, *J'ai choisi le management de temps, chaque chose en son temps*, Kinshasa, éd. CAPM, 2010.

Les autorités et cadres de l'administration parlementaire congolais ont tout intérêt de coupler la planification ou management participatif qui sous-entend la conception ensemble, l'exécution ensemble et l'évaluation ensemble. En outre, nous pensons qu'il est exigent d'ajouter à cette combinaison, le concept « partageons ensemble ». Parce que dans beaucoup d'organisations, le personnel est considéré comme marche pied et travaille pour les intérêts égoïste du patron de l'organisation et qu'au moment de partage, le personnel ne reçoit que des miettes tout en négligent le principe partageons ensemble. C'est pour développer le seuil d'appartenance ou sein de l'administration parlementaire. C'est-à-dire, les cadres et agents doivent se sentir propriétaire de leur administration, les autorités et agents doivent bannir tout signe d'exclusion des tâches attribuées, mais se préoccuper du résultat à obtenir et ensuite développer les problèmes par consensus.

Les outils de contrôle peuvent être appliqués au sein de l'administration parlementaire congolaise dans tout service que possède cette administration. Ce contrôle consiste à la formulation des objectifs pour chaque direction ou division, bureau, le suivi des réalisations issues de la mise en œuvre des objectifs de chaque service, l'analyse critique des réalisations.

c. Ressource matériel

Les ressources matérielles englobent tout ce que possède déjà une entreprise ou une organisation, mais également tout ce qui sera nécessaire pour la réalisation des objectifs. Pour ce qui est du parlement congolais, il possède une ressource matérielle importante pour son fonctionnement. Tel est le bâtiment dans lequel est logé cette institution est entretenue par la société chinoise.

Les ordinaires et les imprimantes qui servent de saisir et d'imprimer les documents de travail pour les députés ne sont pas en quantité suffisante. Les imprimantes tombent souvent en pannes et pour la remise en état, les autorités politiques font appel aux techniciens extérieurs. Aussi longtemps dans chaque chambre (sénat et assemblée nationale), il existe une direction de matériel.

La direction de matériel n'est pas bien entretenue de la part des autorités politiques. Cette direction ne dispose pas un nombre suffisant de matériel pour répondre aux besoins en face d'elle. Et surtout avec l'évaluation du monde technique, les responsables et les techniciens de cette direction ne suivent presque pas des formations sur la nouvelle technologie.

Le parlement dispose d'un garage, mais un garage étiquette qui ne fonctionne presque pas. Les véhicules du parlement qui tombent en panne sont orientés vers les garages externes là où il faut payer cher.

Or, la direction de matériel est l'une de direction qui serait bien entretenue pour le suivi, entretien et réparation de tous matériels du parlement congolais.

Parce que les collaborateurs de ces autorités sont plus dans des commissions auprès de personnes extérieures qui interviennent dans chaque activité au niveau du parlement.

Recommandons aux autorités politiques (les présidents de ces deux chambres) de bannir cette pratique et revaloriser la direction de matériel des misent à la disposition du parlement congolais. Evitez de recouvrir aux personnes extérieures, car elles coutent chère et c'est du gaspillage de l'argent de l'Etat.

d. Ressource financière

Le parlement congolais est finance à 100 pourcent par le gouvernement congolais. Cet argent est affecté pour son fonctionnement et sert de paiement des députés. C'est un secteur sensible qui n'est pas autorisé aux chercheurs de le connaitre surtout 4 accéder pour récolter les données.

e. Ressource communicationnelle

Dans toute organisation, la communication est d'une grande nécessité. Au vu de l'évolution actuelle du monde, la mise en place d'une administration électronique efficace au parlement congolais est d'une grande obligation. Cette administration offre beaucoup d'avantages, tel que travailler partout où l'on se trouve, sans pourtant se déplacer.

Nous définissons la communication de trois manières : La communication est un processus qui permet à des individus ou des groupes d'échanger des informations, des idées, des émotions ou des opinions. Elle peut se définir de différentes manières :

- Dans un sens large, la communication est l'ensemble des interactions qui se produisent entre les individus à travers des moyens verbaux ou non verbaux. Cela inclut les langages corporels, les attitudes, les gestes, les expressions faciales, les signaux sonores, les symboles, etc.
- La communication peut également être définie comme un processus de transmission et de réception d'informations entre un émetteur et un récepteur. Cela implique l'envoi d'un message par l'émetteur, son encodage dans un code spécifique, sa transmission par un canal de communication, sa réception par le récepteur, son décodage et enfin la compréhension du message.

Enfin, la communication peut être comprise comme un moyen de créer et maintenir des relations sociales. Cela implique l'échange de pensées, de sentiments et d'émotions entre les individus, afin de favoriser la compréhension mutuelle, la collaboration, la résolution des conflits, etc.

Au vu de l'évolution du monde, la communication occupe une place importante dans la vie humaine. Elle ne peut plus être étouffée dans la

ressource humaine. Elle doit être libérée pour devenir une ressource à part entière. C'est la raison pour laquelle en dehors de quatre ressources évoquées par Oscar Nsaman-o-Lutu, la communication s'ajoute sur la liste pour devenir la 5^{ème} ressource.

Pour Jakobson⁸, à chaque facteur de la communication il correspond une fonction spécifique du langage. Un même message pourra mettre en œuvre une ou plusieurs de ces fonctions :

- la fonction référentielle permet au langage de donner des informations sur le contenu du message. On retrouve cette fonction dans les récits, les panneaux de signalisation ;
- la fonction expressive ou émotive, est focalisée sur les émotions. Le langage traduit l'attitude de l'émetteur par rapport à ce dont, il parle. Elle s'intéresse à l'intonation, le timbre de la voix et le choix du vocabulaire sont des éléments importants de la communication. Ils permettent d'exprimer des émotions, des intentions ou de créer une ambiance particulière ;
- La fonction impulsive ou conative reflète l'impact que le langage a sur le destinataire, que ce soit par l'utilisation d'impératifs, de vocabulaire incitatif, de techniques de propagande ou d'appels à des dons de la part de certaines entreprises ;
- La fonction phatique, également appelée fonction de contact, vise à maintenir l'attention des interlocuteurs en établissant ou en maintenant le lien entre les personnes. Elle peut se manifester par un exemple concret, tel que la présentation d'une copie d'examen, ou par l'utilisation d'expressions telles que « allo » ou « n'est-ce pas » qui renforcent la communication et le lien social.;
- La fonction métalinguistique se concentre sur l'étude du propre fonctionnement de la langue. Elle se manifeste non seulement dans les dictionnaires, où le vocabulaire est expliqué, mais aussi dans la vie quotidienne, dès que des clarifications sont apportées sur le vocabulaire utilisé. ;
- La fonction poétique ou stylistique consiste à analyser la forme du message et à le considérer comme un objet d'étude dans des domaines tels que la littérature, l'art et la publicité. Cela se manifeste notamment à travers le travail sur les mots, leur sonorité, leur rythme et les couleurs utilisés ;
- Malgré la diversité des moyens de communication disponibles, l'attention se concentre principalement sur la communication électronique pour améliorer les performances de l'administration parlementaire congolaise.

⁸ JAKOBSON, R., « Linguistique et poétique », *Essais de linguistique générale*, Paris, Minuit, 1963, p. 209-248.

Communication électronique⁹ : La communication unilatérale est un type de communication où un seul individu ou un seul groupe transmet un message sans qu'il y ait de retour ou d'interaction de la part du destinataire. Dans ce cas, l'émetteur communique de manière unidirectionnelle, sans recevoir de rétroaction ou de réponse de la part du destinataire. On distingue : la communication unilatérale : moyen de transmission et diffusion de l'information, la communication multilatérale : moyen d'échange et de discussion avec un ou plusieurs individus, la communication synchrone : réalisée en temps réel, de manière instantanée et la communication asynchrone : réalisée de manière déferé ou décalé dans le temps.

Dans le souci de la performance de l'administration parlementaire congolaise, il est nécessaire de mettre en place une administration électronique avec l'utilisation de la communication électronique en se servant de ses outils qui sont : site web, blog, réseaux sociaux, liste de diffusion, courriel, forum de discussion.

Les outils de communication présentent plusieurs avantages et permettront à l'administration parlementaire de communiquer à temps réel et rapidité :

- la création d'une page web sur un thème commun reliées entre elle par des liens hypertextes et assemblées de manière structure ;
- la création d'une page web personnel ou professionnel qui contient des avis, des liens ou chroniques périodiquement créer par son ou ses auteurs sous forme de ports ;
- la mise en place d'une plateforme en ligne et d'applications mobiles permettant aux utilisateurs de développer un réseau de contacts personnels et professionnels, et facilitant les interactions sociales entre individus. Cette démarche, connue également sous le terme de « social networking », englobe l'utilisation des réseaux sociaux pour tisser des liens et favoriser la communication entre les utilisateurs ;
- la mise en place d'un système de communication permettant aux abonnés d'une liste d'envoyer leurs emails à tous les autres abonnés de cette liste et de recevoir les emails de chacun d'entre eux. Ce processus consiste en la réunion et la contraction des mots « réunion » et « courrier électronique », créant ainsi une plateforme favorisant les échanges et la diffusion d'informations au sein d'un groupe spécifique ;
- un administratif envoie un message texte à un autre administratif, seul ou à plusieurs destinataires. Ce message peut être accompagné de pièces jointes ;
- création d'un site web où les administratifs ou le personnel peuvent se connecter.

⁹ Lire https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_%C3%A9lectronique

L'organisation des ressources disponibles de l'administration parlementaire congolaise est l'une la plus importante du fait qu'elle accompagne les élus du peuple dans leur mission, celle de légiférer les lois pour la stabilité du pays. Pour la bonne marche de cette institution, le gouvernement congolais est censé la doter des ressources nécessaires pour son bon fonctionnement. C'est la raison pour laquelle le parlement doit se doter d'un personnel de qualité intelligent, disponible, qui a le souci et l'amour du travail. Ce personnel devra éviter le présentisme au service. Dans ce cas l'application du principe « l'homme qu'il faut a la place qu'il faut » s'avère utile.

L'exigence au respect du temps et des tâches que doit exercer chacun. Les huit heures de travail et non huit heures au travail sans rien produire. C'est le cas des certaines tâches des directions qui sont attribuées aux membres des cabinets du bureau du président. Ces tâches sont censées être exercées par les agents de l'administration du parlement.

Pour que ce personnel arrive à bien travailler, il est nécessaire d'être motivé et le placer dans des conditions décentes du travail, pour que ce dernier arrive à donner le meilleur de lui-même. Il est souhaitable : que tous les agents administratifs disposent chacun d'un ordinateur et savoir l'utiliser pour permettre la faciliter dans la communication interne comme externe, pour éviter le retard au service, le gouvernement devra mettre à la disposition de cette institution un nombre suffisant de bus et de doter le parlement d'un budget conséquent pour s'attendre à un bon rendement dans la réalisation de ses tâches.

f. Qualité de service public

La mise en place d'une politique qualité implique de définir le standard ou la norme à atteindre ou à respecter. Il est donc question de politiques telles que la « zéro défaut » ou la « zéro délai », parmi d'autres. Ces termes ne nécessitent pas nécessairement d'atteindre un niveau physique de quasi zéro (par exemple zéro erreur dans le traitement des dossiers), mais de définir un seuil acceptable, comme par exemple « moins de 2% d'erreur » dans un cas donné, qui servira de référence de base appelée « zéro ».

Les politiques « qualité » ont par ailleurs renforcé l'idée de la performance de type participatif. La plupart des problèmes concrets ne peuvent être pleinement identifiés et évalués que dans le cadre de l'interaction directe entre l'utilisateur et le prestataire de services. C'est à ce niveau que les corrections doivent être apportées. Ainsi, les initiatives qualité nécessitent une forte implication du personnel.

Un autre principe d'une politique qualité est que la qualité doit être mesurable, en définissant le niveau de conformité, mais aussi qu'elle doit être

évaluée. En effet, il est essentiel d'analyser les écarts afin de pouvoir prendre des décisions.

Pour garantir une mesure adéquate, il est important de disposer de bons indicateurs. En règle générale, cinq catégories d'indicateurs sont couramment utilisées pour évaluer la qualité. Les indicateurs de réception concernent la satisfaction générale, sans lien direct avec une attente précise, mais plutôt basée sur une impression globale ou un sentiment. Ces indicateurs de perception incluent la satisfaction générale, sans lien direct avec des attentes spécifiques, mais basée sur une impression globale ou un sentiment de nécessité.

1. les indicateurs de perception : indicateur de satisfaction générale ne se rattachant pas à une attente précise, critère d'impression globale ou encore de nécessité ;
2. les indicateurs de rapidité ; diligence, véridicité, vitesse, promptitude à réagir ;
3. les indicateurs des fiabilités, confiance et respecte des engagements pris, sécurité, assurance ;
4. les indicateurs de confort : facilité, simplicité, implication.

Des nouvelles priorités se font pour, constituer autant d'impératif d'adaptation de la définition et de la mise en œuvre des politiques publiques a des exigences nouvelles. Au regard de ces contraintes et face aux défis que l'État doit relever le passage d'un gouvernement caractérisé par un système endogène vers un système plus ouvert sur l'extérieur et notamment plus soucieux des demandes de ses citoyens semble nécessaire. L'idée défendu est que le service public devrait s'efforcer de mieux connaître et identifier leurs usagers-clients et trouver les meilleurs façons de répondre à leurs attentes, selon une idée implicite qui voudrais que les administrations seraient plus efficaces si elles devraient directement rendre compte à leurs usagers plutôt qu'aux autorités de contrôle. L'enjeu est de sécréter une culture des organisations fondamentalement orienté vers la recherche de la qualité.

La qualité du service de l'administration du parlement congolais, ne semble pas répondre aux besoins de la population en grande partie. Les documents de travail qui sont remis aux députés et aux sénateurs sont reçus le mêmes jour de la plénière dans la salle ou dans l'hémicycle. Les députés et les sénateurs n'ont pas le temps des pénétrer les documents et donner leurs contributions.

Il y a lanterne dans le traitement des dossiers, suite à la politisation de cette administration qui n'est pas neutre. Plusieurs matières inscrites lors des sessions parlementaires ne sont pas épuisées. Par conséquent, pour une bonne qualité des services publics il est souhaitable : de dépolitiser l'administration publique, la rapidité dans le traitement des dossiers et la disponibilité du personnel.

g. plan stratégique

Les places stratégiques du parlement congolais et celui du gouvernement congolais. Le parlement accompagne les gouvernements en mettant à sa disposition des lois capables de répondre aux besoins de la population. La population a besoin des lois qui favorisent son développement à travers le développement de son pays.

k. Contrôle et suivi

Le contrôle de gestion peut se définir comme un processus d'aide à la décision dans une organisation permettant une intervention avant, pendant et après l'action. Il doit être positionné par rapport au contrôle stratégique, sachant que les problèmes portent fondamentalement sur le contrôle opérationnel. Il convient alors d'aborder le pilotage de l'organisation non seulement dans une approche fonctionnelle, mais aussi dans une approche globale.

L'objectif principal du contrôle et suivi de gestion est de piloter la performance d'une entreprise. Système d'échange d'information, il faut le lien entre les différents services et organes de l'entreprise. Le contrôleur manipule des multiples données pour les centraliser, les synthétiser et les interpréter pour l'aider à la décision, il traduit ses constats en recommandations concrètes à l'attention des organes de direction.

Dans le cas échéant, la démarche dans le contrôle de gestion comporte trois étapes : la formulation des objectifs pour chaque direction ou division bureau ou encore service de administrations parlementaire congolais, le suivi des réalisations issues de la mise à niveau les objectifs de chaque service et l'analyse critique des réalisations. L'analyse aboutit parfois à une réadaptation ou à une révision des objectifs et le cycle continu pour un recadrage.

Ce contrôle doit être dynamique et déterminer tous les indicateurs pertinents de la marche de l'administration parlementaire congolais qui doivent impérativement être surveillé méticuleusement à l'aide d'un tableau de bord. Ce contrôle a pour mission : de planifier, coordonner, suivre, améliorer, motiver, organiser et mesurer les performances.

Nous recommandons à ce sujet, la volonté politique dans la gestion de cette institution considérée comme cerveau moteur en matière de législation des lois pour une bonne réglementation en République démocratique du Congo.

Le pays a besoin des lois qui sont capables d'assurer la bonne marche et le bien être de son peuple. Que tous les partenaires qui interviennent d'une manière ou d'une autre au parlement congolais, assure l'application et le suivi « rigoureux » de ces lois « gouvernement ».

Ensuite, proposons l'implantation d'administration électronique au sein du parlement congolais. Cette administration offre des avantages l'épargne de temps, la rapidité et la conversation sécurisée des données.

II.2. Analyse critique (évaluation des actions)

L'administration parlementaire est une administration affectée pour assurer le fonctionnement administratif du parlement. Les actions de cette administration sont remarquables auprès de la population. La promulgation de lois issues du parlement est réalisée grâce à cette administration.

La lanterne dans le traitement des dossiers, ne favorise pas le bon fonctionnement de cette administration parlement de la RCD. La démotivation du personnel ne peut pas donner une bonne production. Les autorités politiques qui dirigent cette institution, s'occupent plus au personnel de leurs cabinets au détriment du personnel administratif.

L'administration parlementaire est gérer selon les humaines des hommes politiques. Par le fait que la composition de membre ces différents bureaux politiques, sont constitués des animateur issus des différentes tendances politiques dont chacun applique sa politique, bien que pour le même objectif, l'intérêt du peuple.

II.3. Stratégie de réussite

Pour la réussite de cette administration parlementaire congolaise, nous recommandons la suppression du sénat. C'est-à-dire que la République Démocratique du Congo dispose d'un parlement monocaméral avec une seule chambre la chambre basse.

A notre avis, dans un pays qui cherche à décoller ou sous-développé, a besoin de diminuer les dépenses publiques. Cet argent doit plus être affecté à l'investissement, à la technologie et pour recherche le développement du pays et surtout assumer le bien être de la population. Depuis l'indépendance jusqu'à ce jour, le pays confronté aux guerres ethniques, des rebellions imposé par l'intérieur et par l'extérieur.

Aujourd'hui c'est le Rwanda qui agresse la République Démocratique sous couvert le mouvement du 23 mai. C'est le cas de notre armée Congolaise qui a un budget faible, le pays ne sait défendre son intégrité territoriale. Le pays doit se doter d'une armée pour ne pas subir de tell menace qui crée l'instabilité politique et le déplacement massif de la population le pays a besoin des gros moyens pour atteindre les différentes objectifs qui ne sont pas les moindres.

C'est pour cette raison l'argent affecté pour le fonctionnement du Sénat peut servir à autre chose comme nous venons de l'évoquer ci-haut. Le sénat est supposé budgétivore et pour une bonne performance, nous recommandons sa suppression.

III. SOLUTIONS PROPOSÉES PAR LES CADRES ET AGENTS (FONCTIONNAIRES)

Après avoir relevé les causes et les conséquences de la contreperformance de l'Administration parlementaire congolaise, les fonctionnaires n'ont pas manqué de préconiser quelques solutions en vue de redorer l'image ternie de cette chambre et pourquoi pas la rendre rationnelle, efficace, efficiente et performante.

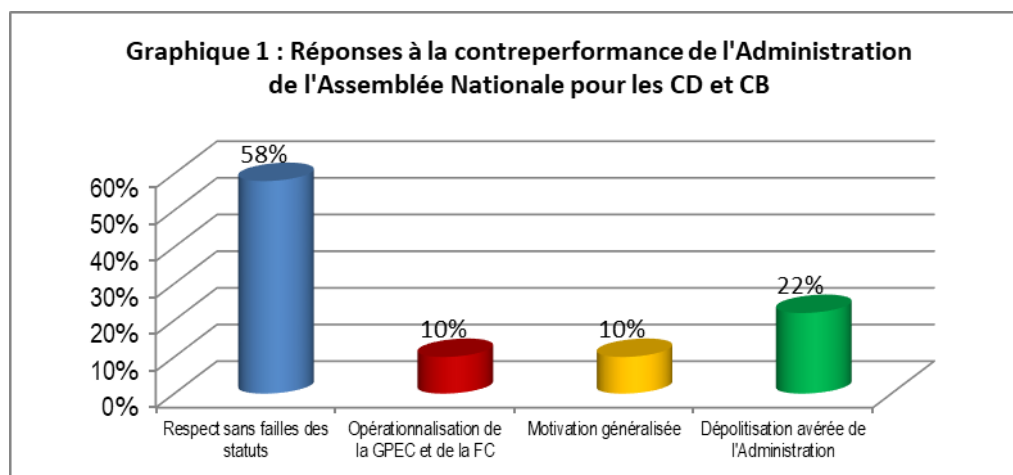
III.1. Pour les hauts cadres (SG et D)

Les hauts cadres de l'Administration parlementaire ont estimé qu'il y a une panoplie des solutions à préconiser, mais la principale est le respect pur et simple des statuts du personnel de carrière des services publics de l'Etat assorti d'une volonté politique manifeste de la part des autorités politiques tant de l'Assemblée Nationale, du Senat que de la République Démocratique du Congo toute entière, étant donné que, de nos jours, la plupart des dispositions de ce texte ne sont plus respectées de fond en comble.

En effet, les hauts cadres ont estimé que le respect de ces statuts suscitera le respect des procédures administratives, la motivation généralisée, un système d'information et communication efficaces, une bonne qualité des services, la neutralité de l'Administration, la gestion prévisionnelle des emplois et des carrières (compétences), la formation continue, étant donné que soutenir les administrations parlementaires, en leur permettant de s'enrichir mutuellement de leurs expériences et en leur suggérant des modes de fonctionnement plus favorables à l'autonomie, à la transparence et à l'efficacité des parlements, permet ainsi d'améliorer la gouvernance démocratique des pays concernés. Les parlements des pays d'Afrique centrale étant renouvelés pratiquement à chaque élection, le renforcement durable des parlements de cette région doit aussi s'appuyer sur leurs fonctionnaires, qui représentent la permanence de l'institution parlementaire.

III.2. Pour les Chefs de Division et les Chefs de Bureau (31 agents)

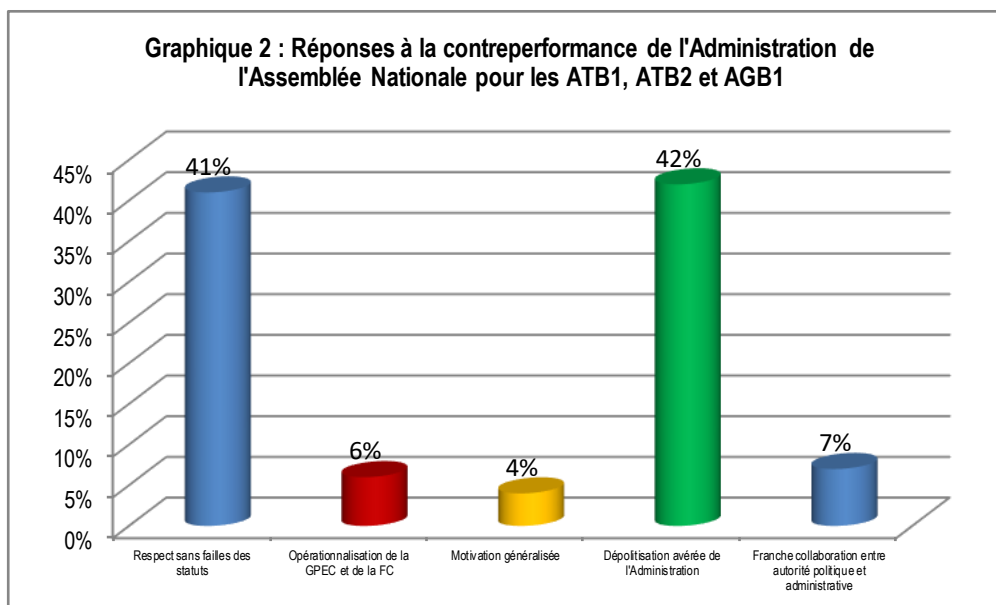
A partir du questionnaire, les Chefs de Division et les Chefs de Bureau contactés ont préconisé les solutions ci-après : le respect sans failles des statuts du personnel de carrière des services publics de l'Etat, opérationnalité de la GPEC et de la formation continue, la motivation généralisée et la dépolitisation avérée de l'Administration de l'Assemblée Nationale. Les proportions de ces réponses peuvent être bien reprises dans le graphique ci-après :



De ce graphique, il ressort que 58% des cadres de l'Administration de l'Assemblée Nationale ont pensé que le respect sans failles des statuts du personnel de carrière des services publics de l'Etat est la solution principale quant à la contreperformance de l'institution sous examen. 22% ont estimé que c'est la dépolitisation avérée de l'Administration de cette chambre, 10% ont cru en l'opérationnalisation de la gestion prévisionnelle des emplois et des carrières et 10% encore en la motivation généralisée.

III.3. Pour les Attachés de Bureau de 1^{ère} et 2^{ème} Classes et les Agents de Bureau de 1^{ère} Classe (84 agents)

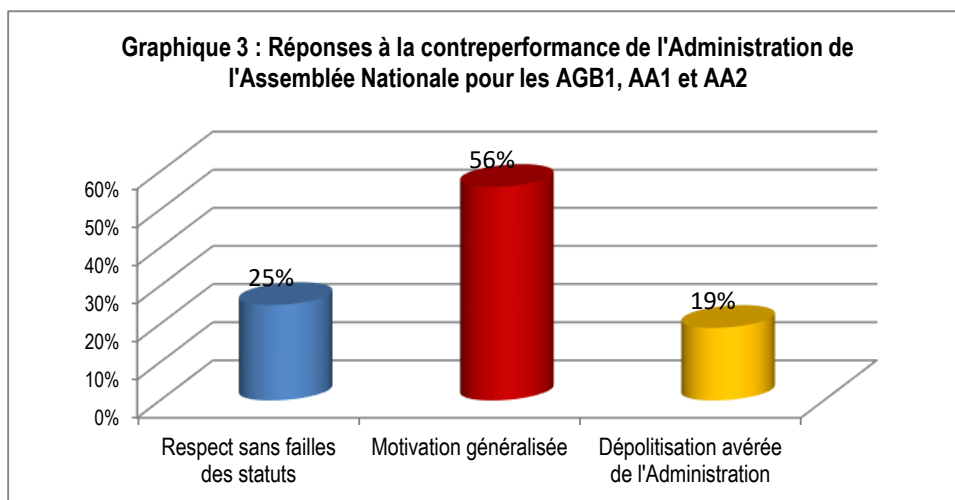
Les ATB1, ATB2 et AGB1 contactés ont préconisé les solutions ci-après quant à la contreperformance de l'Administration de l'Assemblée Nationale : le respect sans failles des statuts du personnel de carrière des services publics de l'Etat, l'opérationnalité de la GPEC et de la formation continue, la motivation généralisée, la dépolitisation avérée de l'Administration de l'Assemblée Nationale et une franche collaboration entre l'autorité politique. Les proportions de ces réponses peuvent être bien reprises dans le graphique ci-après :



Ce graphique nous fait savoir que 42% des ATB1, ATB2 et AA1 de l'Administration de l'Assemblée Nationale ont estimé que la principale réponse à la contreperformance de l'Administration sous étude est la dépolitisation avérée de l'Administration, suivie du respect sans failles des statuts du personnel de carrière des services publics de l'Etat avec une proportion de 41%. 7% de nos répondants ont pensé à une franche collaboration entre l'autorité politique et administrative, 6% ont cru en l'opérationnalisation de la gestion prévisionnelle des emplois et des carrières et 4% en la motivation généralisée.

III.4. Pour les Agents de Bureau de 1^{ère} Classe, les Agents Auxiliaires de 1^{ère} et 2^{ème} Classes (32 agents)

Les AGB1, AA1 et AA2 contactés ont préconisé les solutions ci-après quant à la contreperformance de l'Administration de l'Assemblée Nationale : le respect sans failles des statuts du personnel de carrière des services publics de l'Etat, la motivation généralisée des ressources humaines et la dépolitisation avérée de l'Administration de l'Assemblée Nationale. Les proportions de ces réponses peuvent être bien reprises dans le graphique ci-après :



De ce graphique, il ressort que la majorité des répondants, c'est-à-dire 56% ont estimé que c'est la motivation généralisée qui peut constituer la solution à la contreperformance de l'Administration de l'Assemblée Nationale. 25% ont pensé au respect sans failles des statuts du personnel de carrière des services publics de l'Etat et 19%, enfin, ont cru en la dépolitisation avérée de l'Administration qui se trouve sous le joug de l'appareil politique.

CONCLUSION

Pour clore, le parlement, l'une des institutions politiques d'un Etat, constitue l'une des trois composantes de l'État moderne avec le pouvoir exécutif et le pouvoir judiciaire. Ainsi, pour accomplir ces missions constitutionnelles, chaque chambre a une administration qui comprend les services administratifs proprement dits et les services techniques. Les administrations parlementaires favorisent la transparence démocratique et les échanges avec les citoyens. Le rôle des personnels de ces administrations consiste, en effet, à organiser les débats et à en élaborer le compte rendu.

Bien que les différentes réformes de l'Administration publique congolaise aient lieu, il faut relever que la contreperformance est au rendez-vous au sein des administrations parlementaires congolaises. Et, l'activité parlementaire est ainsi impactée, surtout la production législative qui requiert la participation des services administratifs. Ceci est important du fait que l'activité législative implique la participation de nombreux acteurs motivés et disposés et, de ce fait, elle exige la conjonction des connaissances pluridisciplinaires. Ce qui implique la participation des acteurs.

Enfin, nous avons démontré un modèle de performance publique pour une solution efficace de l'administration congolaise, en général et l'administration parlementaire congolaise, en particulier. D'une manière concrète, plusieurs éléments entre en ligne de compte pour arriver à booster cette administration de grande importance, entre autre les outils de la performance publique, savoir : l'organisation de ressources disponibles, la qualité de services publics, le plan stratégique du parlement congolais, le contrôle des services et enfin, l'analyse critique (évaluation des actions). Et, nous avons traité des outils d'animation, tels que les ressources humaines, ressource temporel, ressource matériel, ressource financière et la ressource communicationnelle.

BIBLIOGRAPHIE

1. Code des postes et des communications électroniques, <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006070987>
2. https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_%C3%A9lectronique
3. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=9ba4a1f378f21b4dJmltdHM9MTcxMjM2MTYwMCZpZ3VpZD0zYjBlMzEyYy1iMDBmLTYwMjctMWQ4OS0yMmU4YjExZDYxYTMmaW5zaWQ9NTE5Nw&ptn=3&ver=2&h>
4. JAKOBSON R., « Linguistique et poétique », *Essais de linguistique générale*, Paris, Minuit, 1963.
5. Nsaman-O-Lutu O. et Atshwel-Okel G., *J'ai choisi le management de temps, chaque chose en son temps*, Kinshasa, éd. CAPM, 2010.
6. Propos recueillis lors de notre entretien avec un directeur de l'Assemblée Nationale, avril 2020.
7. Règlement intérieur du Sénat.
8. TURC E. et GUENOUN M., *Gestion intercommunale des services publics locaux : indicateurs de performance, outils de pilotage et émergence des comparaisons intercommunales*, Paris, RECEMAP, 2011.
9. www.dictionnaire-academie.fr/article/A9P0681
10. www.ipu.org/fr/ressources/publications/reference/2...