

ROYAUME DU MAROC



MINISTÈRE DE LA RÉFORME
DE L'ADMINISTRATION ET
DE LA FONCTION PUBLIQUE



CDL-UD(2018)022
Or. fr

**COMMISSION EUROPÉENNE POUR LA DÉMOCRATIE PAR LE DROIT
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

LE MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC

**Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration
UniDem Med**

**“AMÉLIORER LA RELATION ENTRE L'ADMINISTRATION ET
LES CITOYENS : UN IMPÉRATIF DÉMOCRATIQUE”**

Rabat, Maroc

23 - 26 avril 2018

**AMÉLIORER LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC :
SIMPLIFICATION DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES**

par

Mme Ikram HIMMI

(Ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique, Maroc)

Assurer la durabilité de la gouvernance démocratique et des droits de l'homme
dans le sud de la Méditerranée

Financé
par l'Union européenne



UNION EUROPÉENNE

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe

Venice Commission - Council of Europe Commission de Venise – Conseil de l'Europe
F-67075 Strasbourg Cedex Tel. +33 (0) 3 88 41 38 23 Fax +33 (0) 3 88 41 37 38
E-mail: venice@coe.int Web site: www.venice.coe.int



Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement
Ministère de la Réforme de l'Administration
et de la Fonction Publique

Programme d'amélioration des services publics

- Cas du Maroc -

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration UnIDem Med

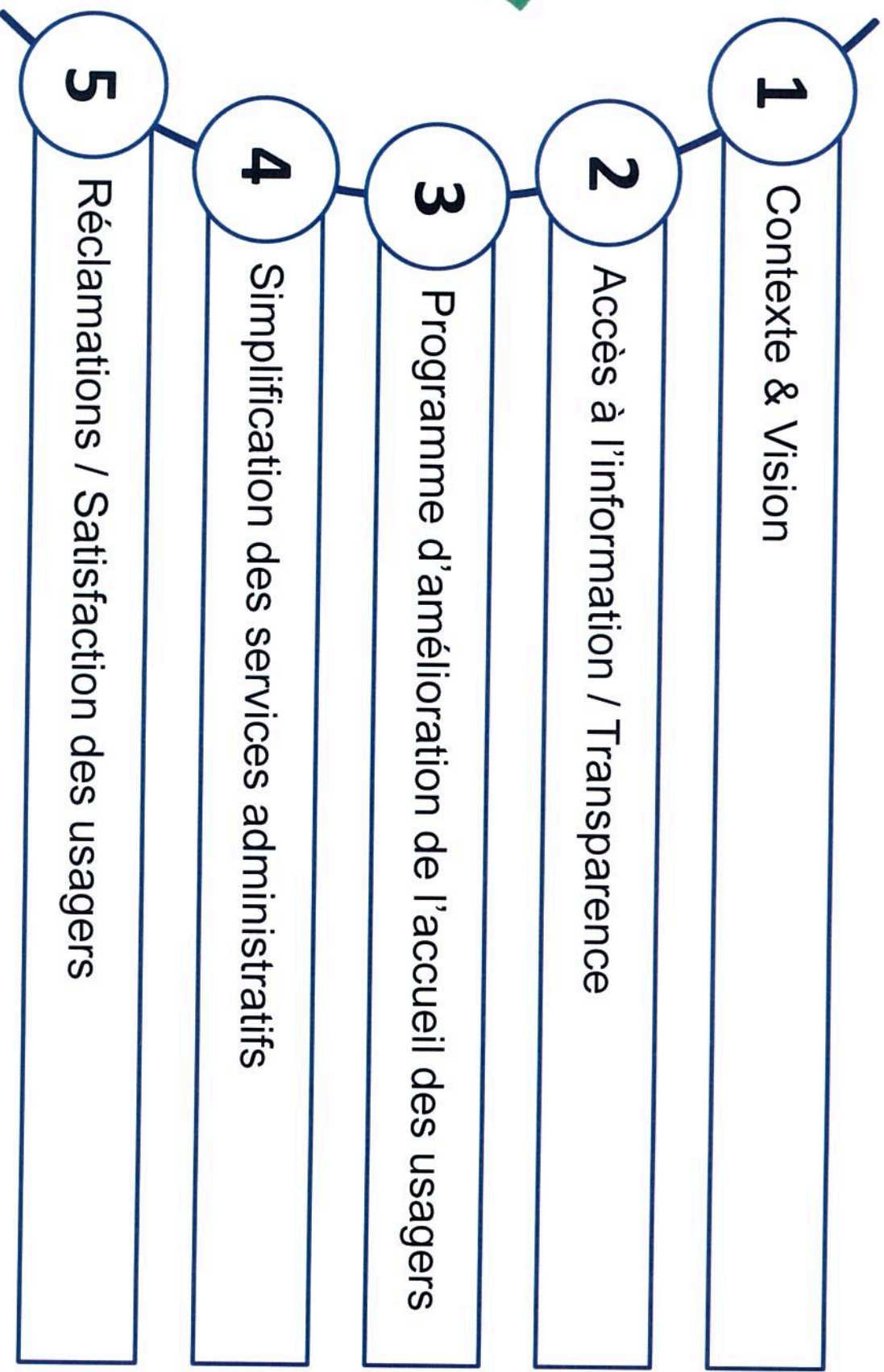
**"AMÉLIORER LA RELATION ENTRE L'ADMINISTRATION ET LES CITOYENS : UN
IMPERATIF DEMOCRATIQUE"**

HIMMI Ikram, Chef de division de la simplification des procédures et de l'appui à l'éthique

Rabat, le 24 avril 2018

Plan

Programme d'amélioration des services publics





Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement
Ministère de la Réforme de l'Administration
et de la Fonction Publique

Contexte & Vision

Contexte

Programme d'amélioration des services publics

Vision

Faire émerger une administration moderne et citoyenne

Valeurs

Engagement

Confiance

Objectifs

1. Faciliter la vie quotidienne des citoyen
2. Améliorer la qualité des services publics
3. Renforcer la compétitivité de l'économie

Préférences

Directives royales

Constitution

Programme
gouvernemental

Engagem
internatio

Piliers

Cadre
juridique

Méthodologie
unifiée

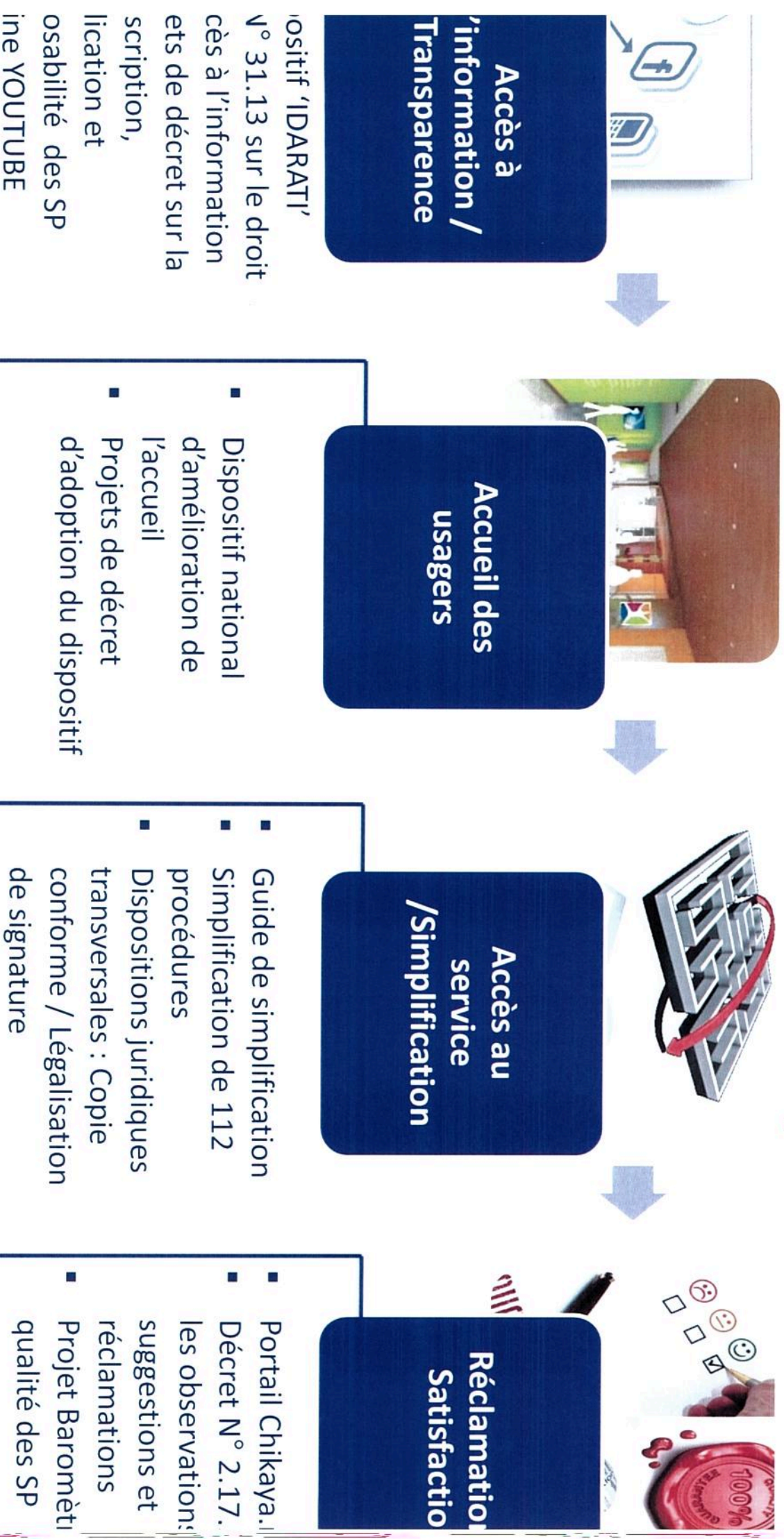
Appui &
Accompagn
ement

Outils
multiple

Vision

Programme d'amélioration des services publics

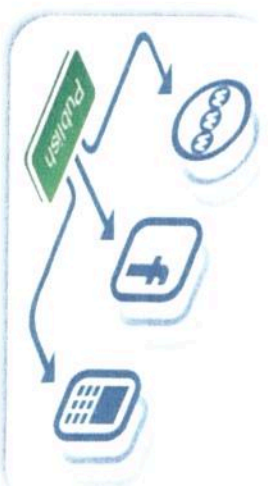
Chaîne de valeurs : Parcours du citoyen





Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement
Ministère de la Réforme de l'Administration
et de la Fonction Publique

Accès à l'information / Transparence

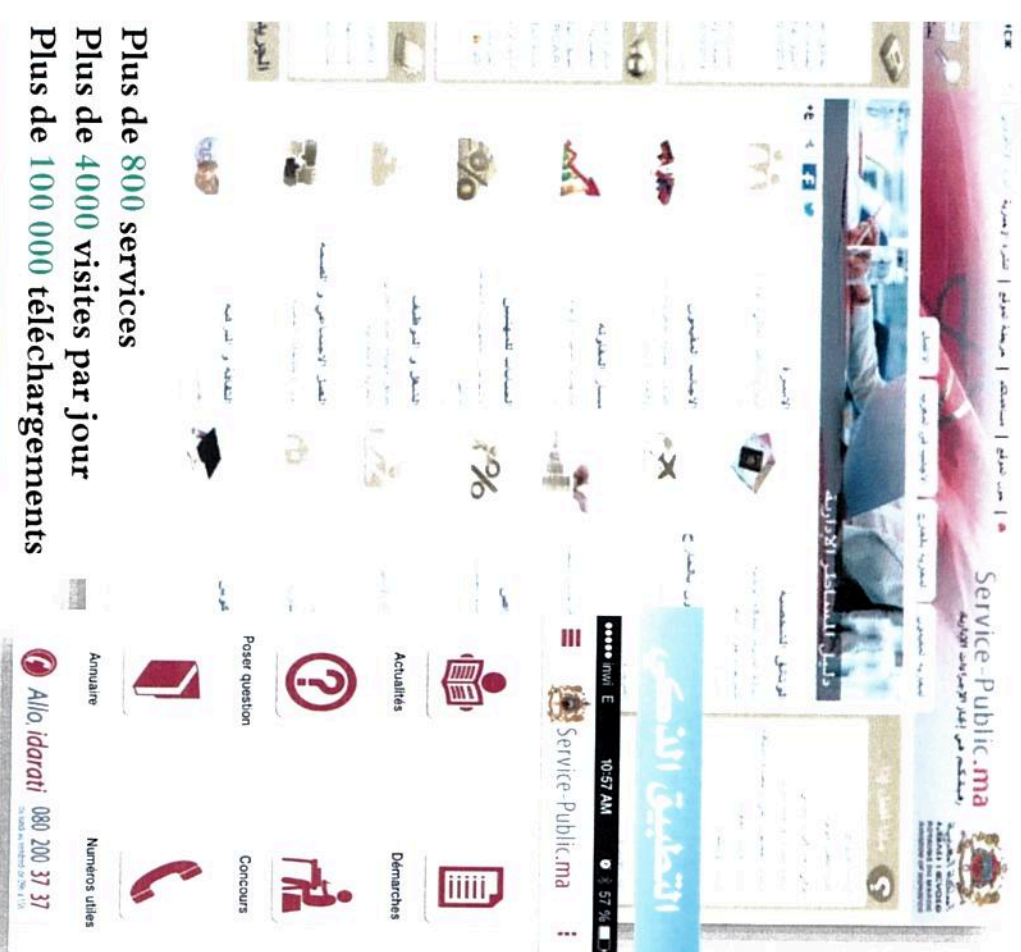


Portail national des services publics

Programme d'amélioration des services pu

Portail des SP

2005



Plus de 800 services

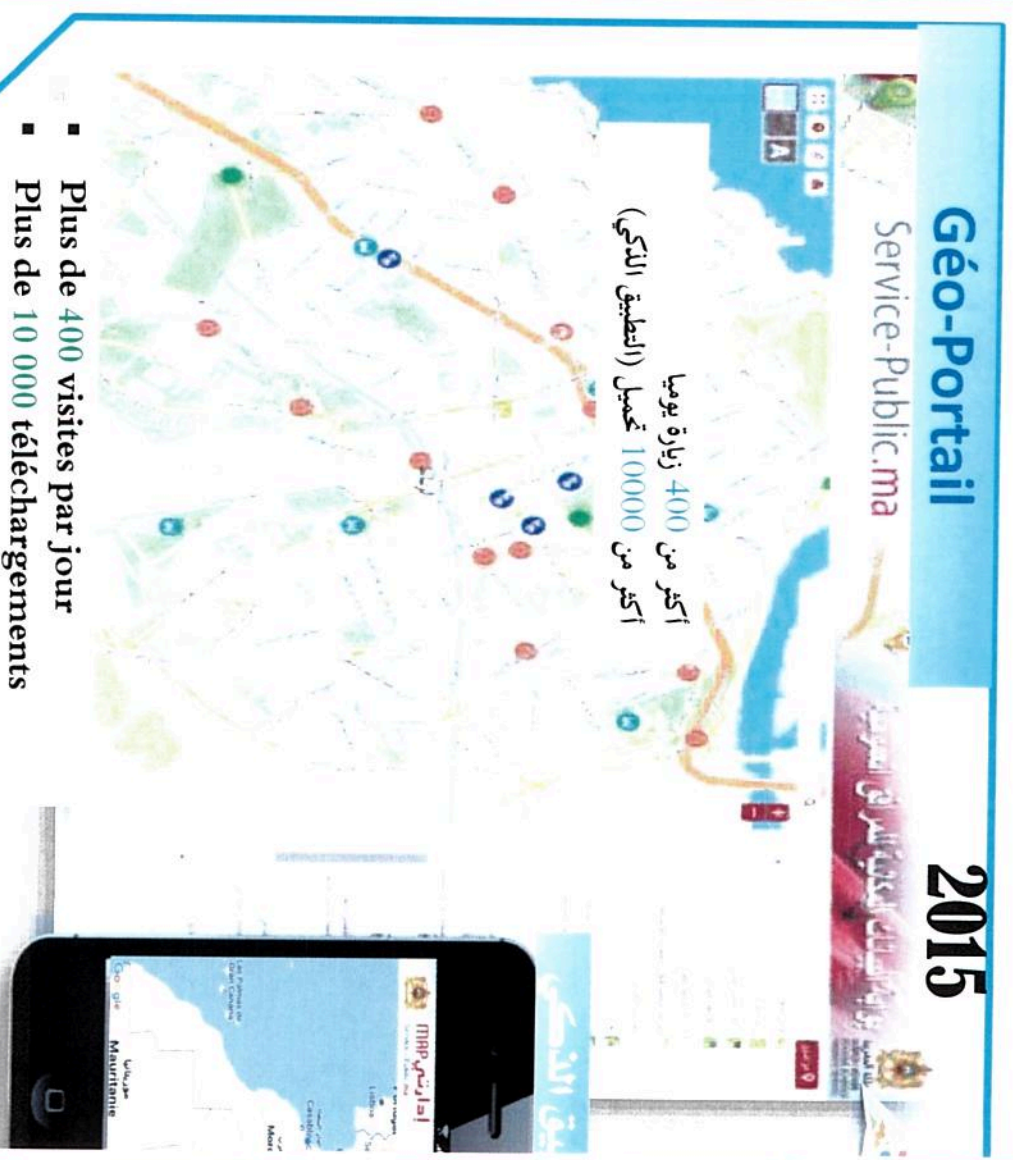
Plus de 4000 visites par jour

Plus de 100 000 téléchargements

«www.Service-Public.ma»

Géo-Portail

2015



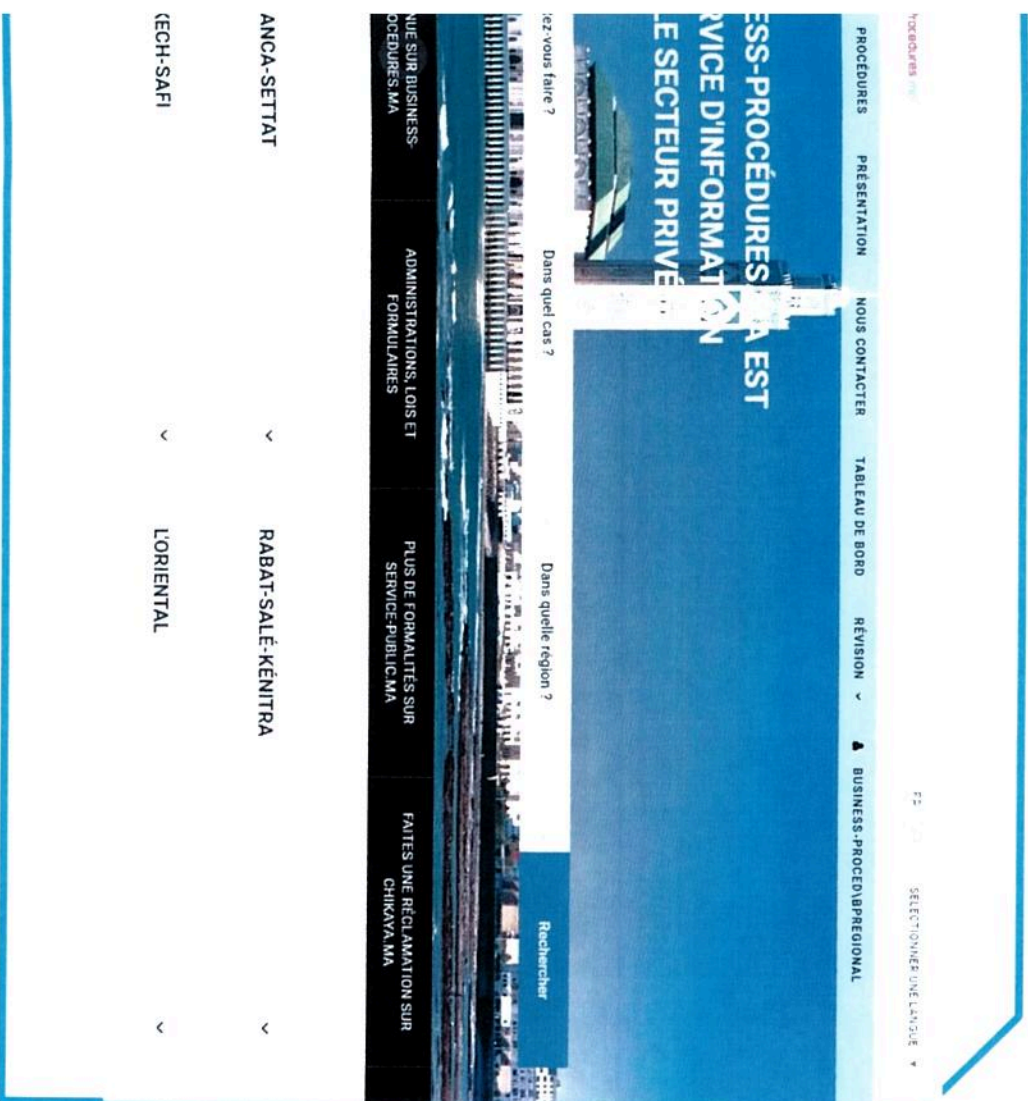
Plus de 400 visites par jour

Plus de 10 000 téléchargements

Portail national de l'entreprise

Programme d'amélioration des services publics

ement du portail au niveau de
blanca –Settat (juin 2018)



- Généralisation progressive sur les autres régions (2018 / 2019)



Portail national de l'entreprise

Programme d'amélioration des services publics

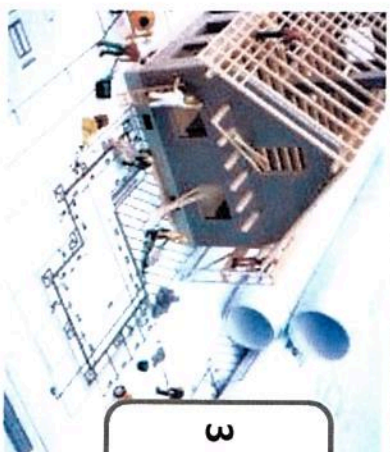
5 bouquets & 26 services

1. Création d'entreprise



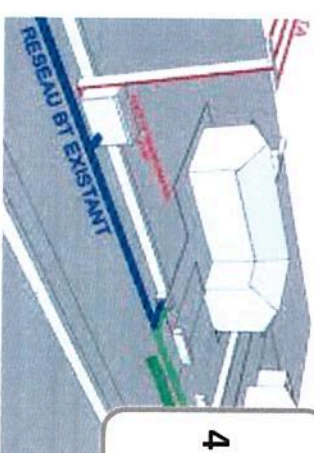
8 services

2. Autorisation d'urbanisme



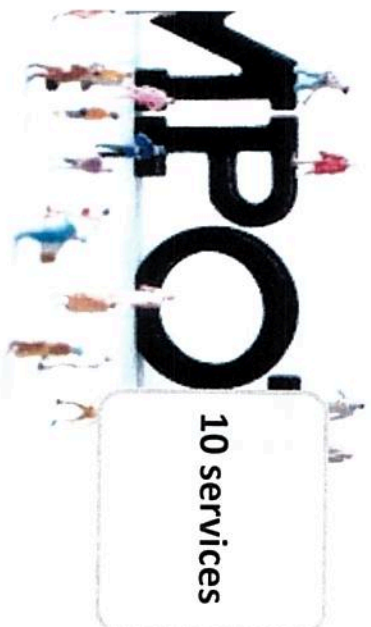
3 services

3. Raccordement à l'électricité



4 services

4. Paiement des impôts



10 services

5. Transfert de propriété



1 service

DISPONIBLE B

Centre d'appels et d'orientation administrative

Programme d'amélioration des services publics

Nombre de questions selon l'administration



Allo,

IDARATI

080 200 3737

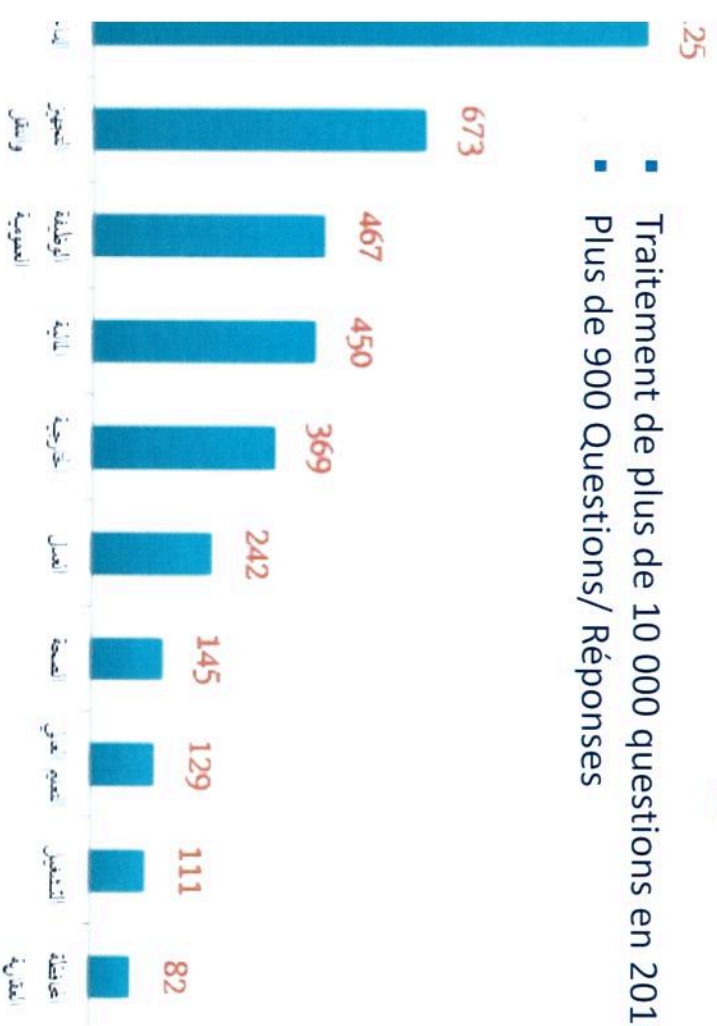
National

+212 537 67 99 06

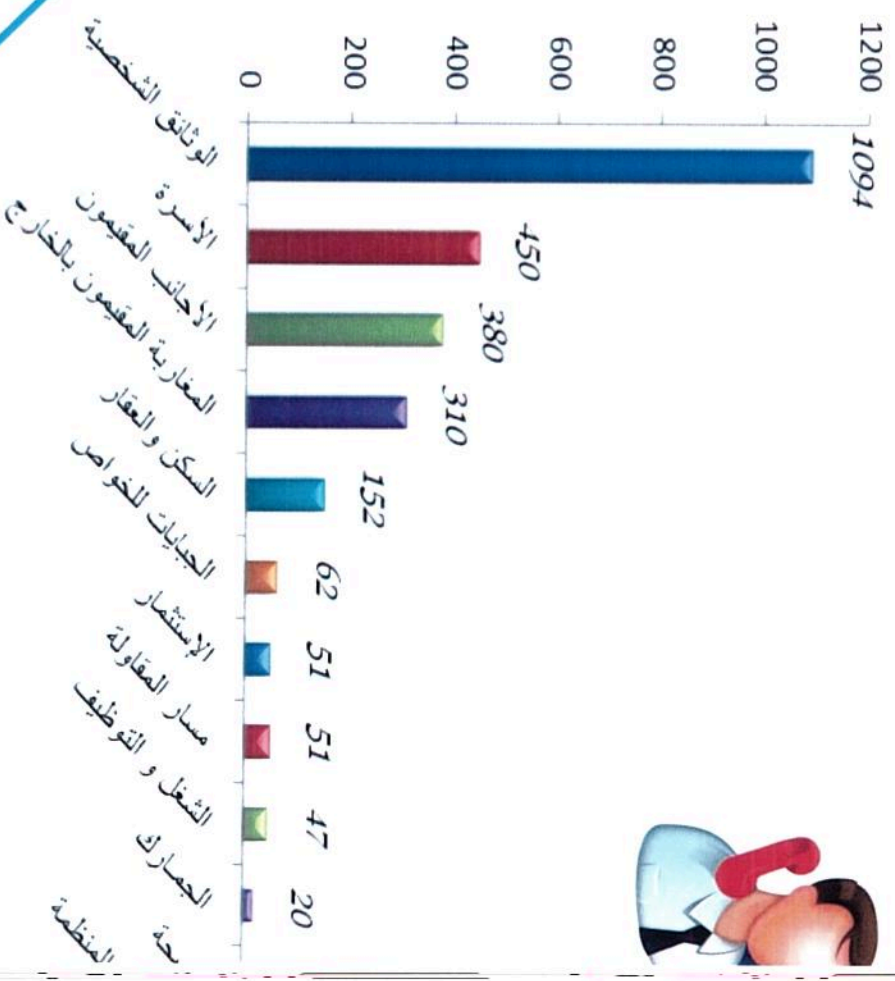
International



- Traitement de plus de 10 000 questions en 2016
- Plus de 900 Questions/ Réponses



Nombre de questions selon le type des services



Création d'une chaîne YOUTUBE pour communiquer autour des services administratifs

DISPONIBLE BIE



Adoption de la loi numéro 31.13 relatif au droit d'accès à l'information
apparu au bulletin officiel le 12 mars 2018.
(Mise en œuvre de l'article 27 de la Constitution)

- | Garanties procédurales : demande d'accès à l'information. - réponse au plus tard 20 jours ouvrable.
- | Application à toutes les administrations publiques,
- | Commission chargée de la mise en œuvre,
- | Publication proactive d'informations,
- | Exceptions absolues : toute information relative à la défense nationale, à la sécurité intérieure et extérieure de l'Etat, à la vie privée des personnes ou celle ayant le caractère de donnée personnelle
- | Exceptions relatives : toute information dont la divulgation est susceptible de porter atteinte aux libertés et droits fondamentaux ...

Instruments juridiques

Programme d'amélioration des services publics

Projet de décret sur la **Transcription**, la **Publication** et l'**Opposabilité (TPO)** des services administratifs

Inscription

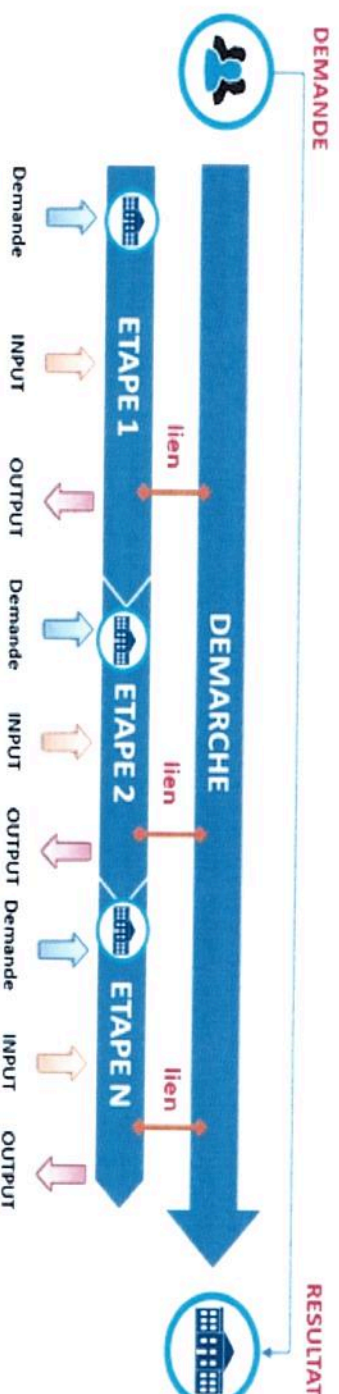
- Transcription unifiée de tous les services selon un guide méthodologique

Publication

- Publication des services transcrits sur le portail national Service-Public.me

Opposabilité

- Obligation de respecter ce qui publié





Royaume du Maroc

Chef du Gouvernement

Ministère de la Réforme de l'Administration

et de la Fonction Publique

Programme d'amélioration de l'accueil des usagers



Programme d'amélioration de l'accueil

Programme d'amélioration des services publics

10 engagements

actifs:

mise en place d'un cadre général et unifié
pour l'amélioration de l'accueil des usagers;
adoption de standards pour la qualité de
l'accueil;
accompagnement financier et technique
pour la mise en œuvre du modèle.



Accès

Nous vous facilitons l'accès aux services publics



Information

Nous vous fournissons les informations nécessaires à l'obtention des services publics



Orientation

Nous vous orientons vers le service compétent



Equité

Nous assurons l'équité dans l'accès et l'obtention des services publics



Prise en charge

Nous assurons la prise en charge de vos demandes



Courtoisie

Nous vous traitons avec courtoisie et profession



Confidentialité

Nous vous garantissons confidentialité des informations échangées



Confort

Nous garantissons votre sécurité et votre confort des services publics



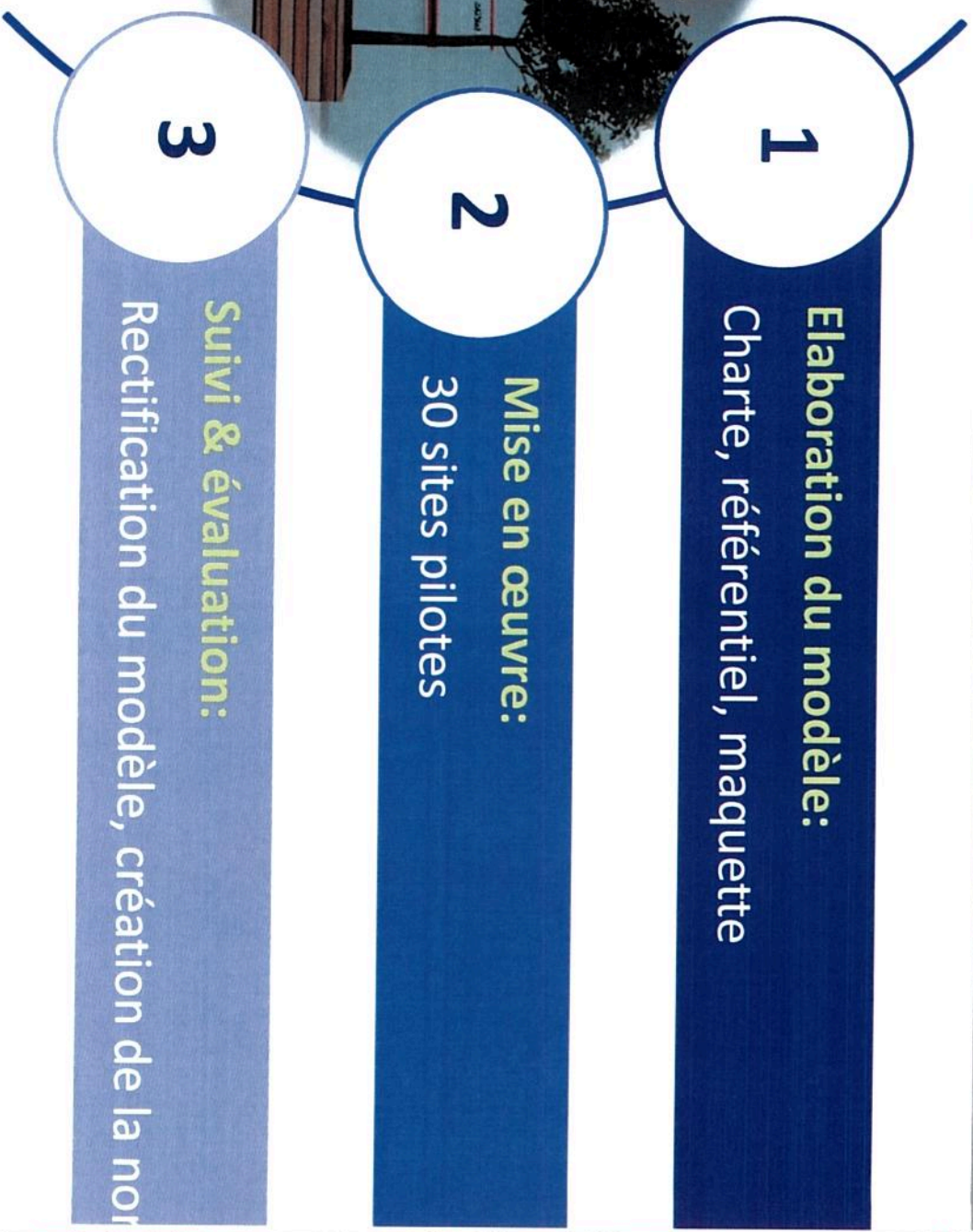
Reclamations

Nous assurons la prise en charge de vos réclamations



Ecoute

Nous prenons en compte vos suggestions dans l'amélioration continue de nos services



Projet de décret relatif à l'amélioration de l'accueil des usagers (en cours de préparation)



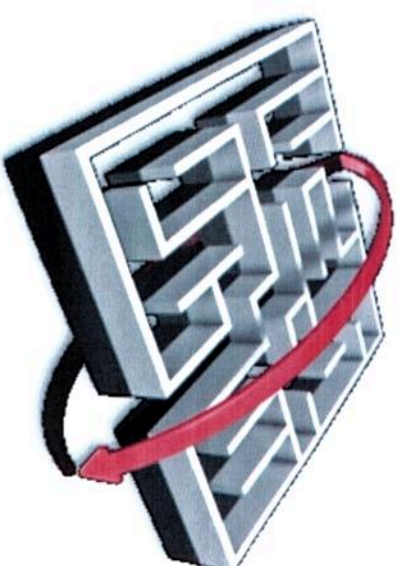
Royaume du Maroc

Chef du Gouvernement

Ministère de la Réforme de l'Administration
et de la Fonction Publique



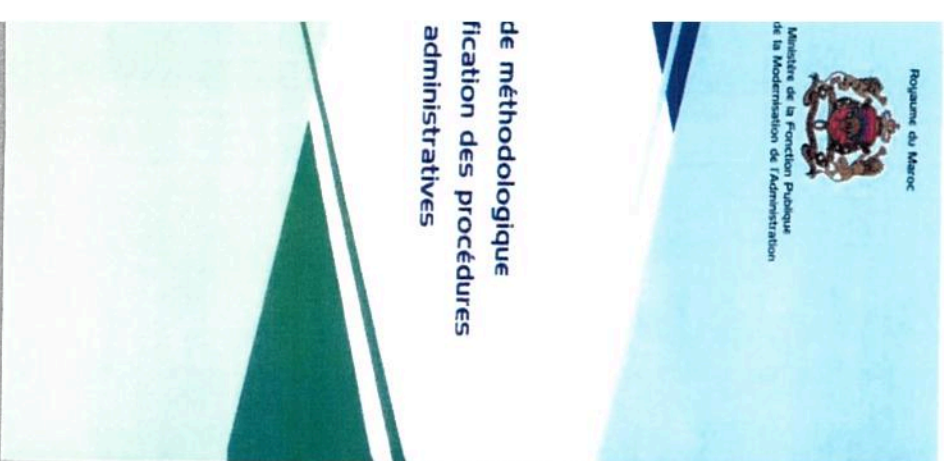
Simplification des services administratifs



Guides de simplification

Programme d'amélioration des services publics

2016



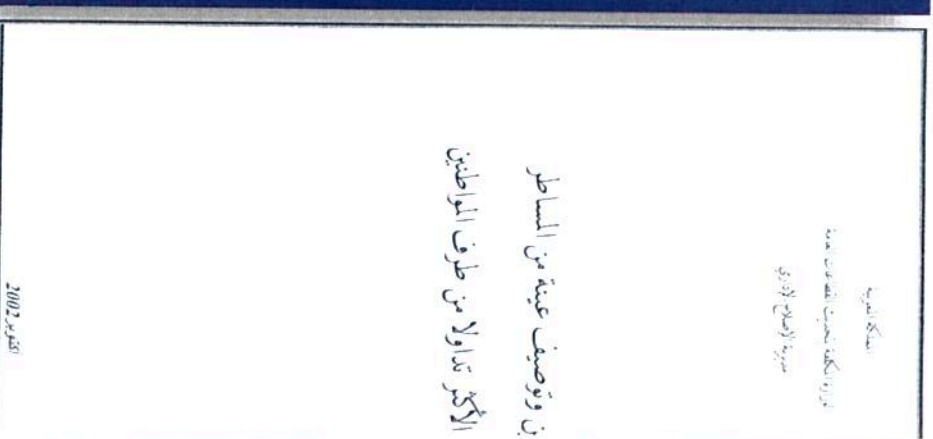
2004



2002

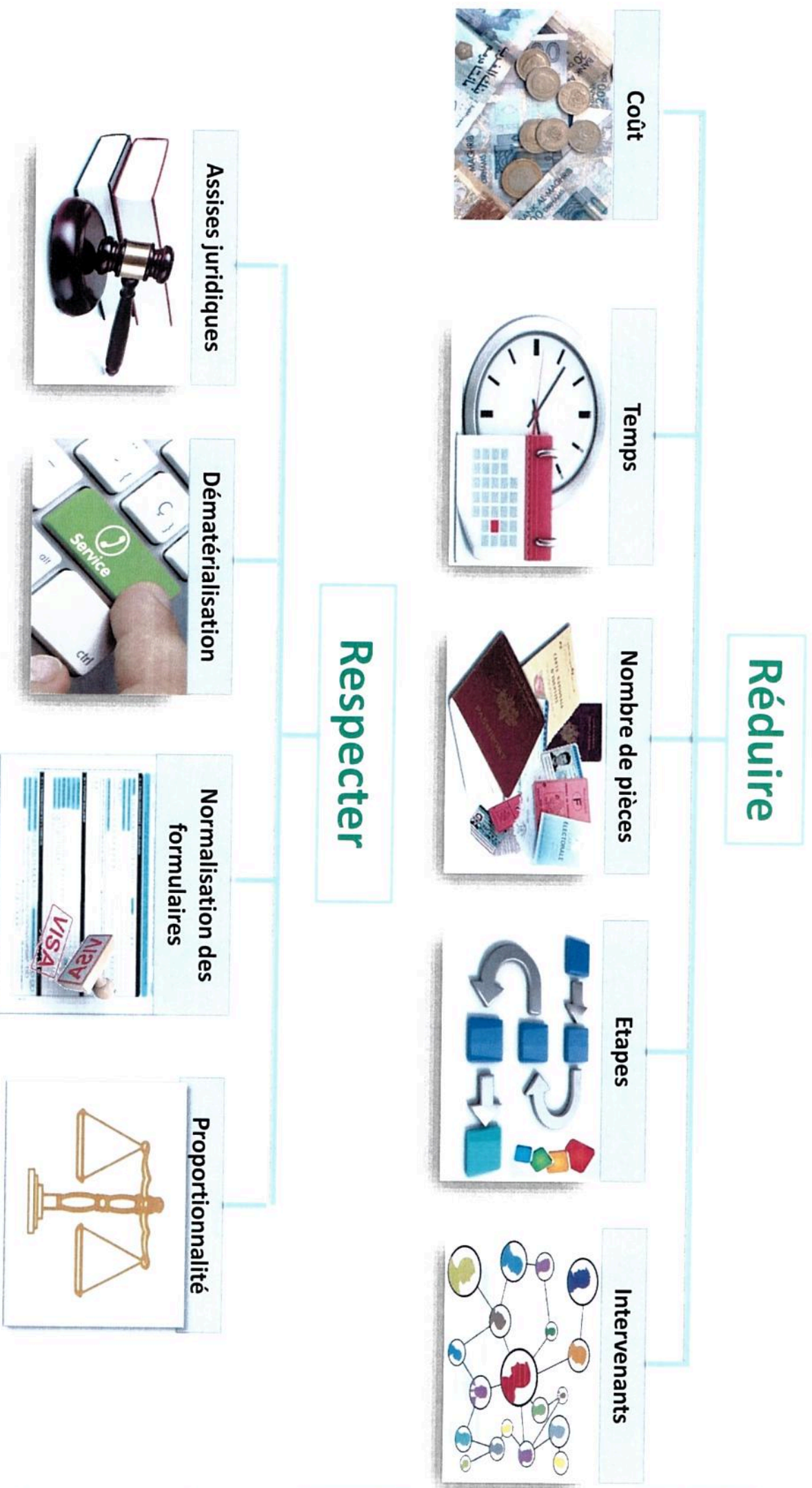


2001



Principes de la simplification

Programme d'amélioration des services publics



Formation de 100
formateurs

- Mise en place du réseau de formateurs simplificateurs

Publication des
services simplifiés

- Publication des services au niveau du portail service-public.ma

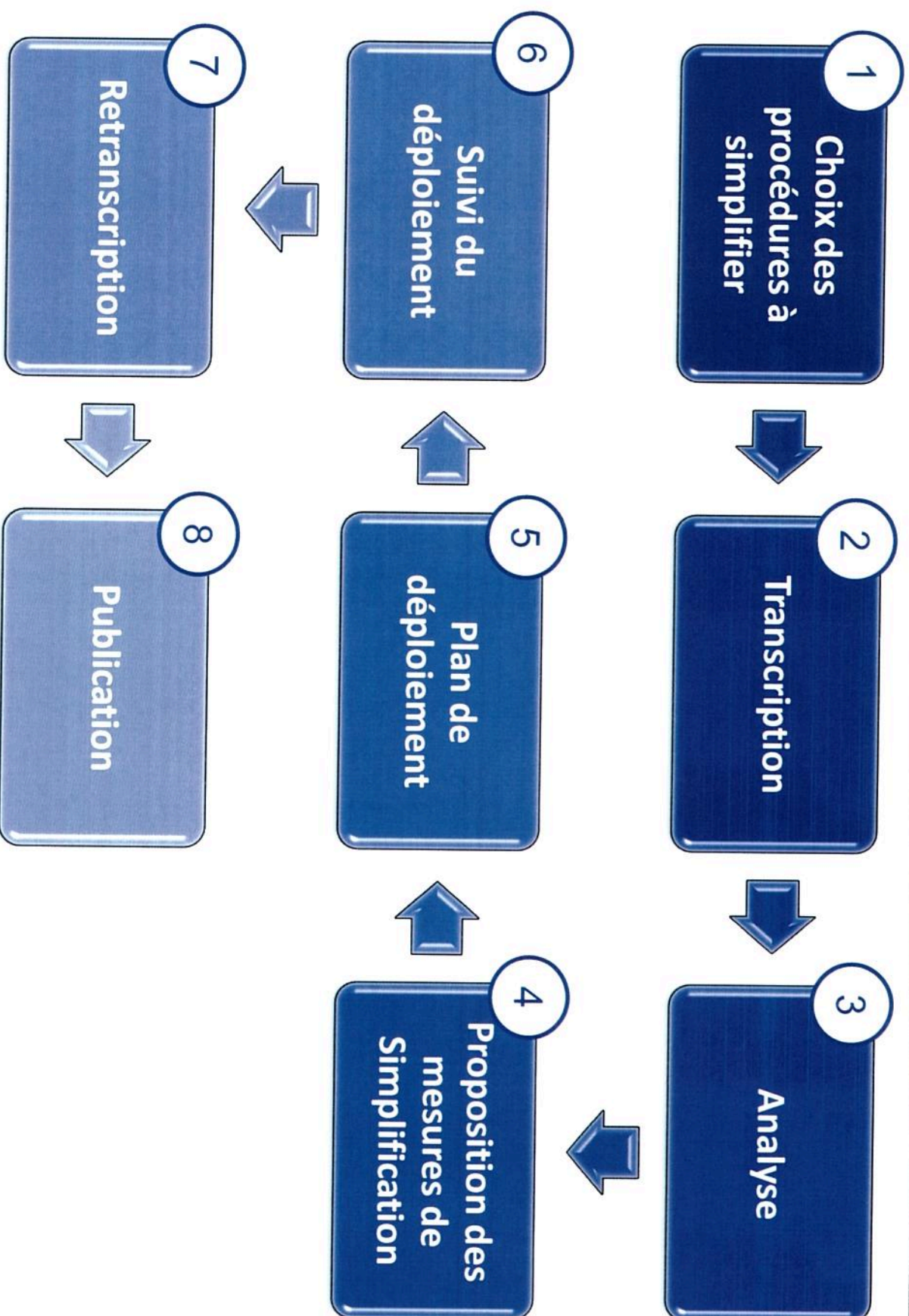
Simplification de
112 services

- 57 pour le citoyen
- 55 pour l'entreprise

- Secteur social (CMR-CNOPS-CNSS) : 32
- Secteur des impôts (ADII-GDI) : 23 services
- Secteur du transport : 24 services
- Autres secteurs : 33 services

Méthode de simplification

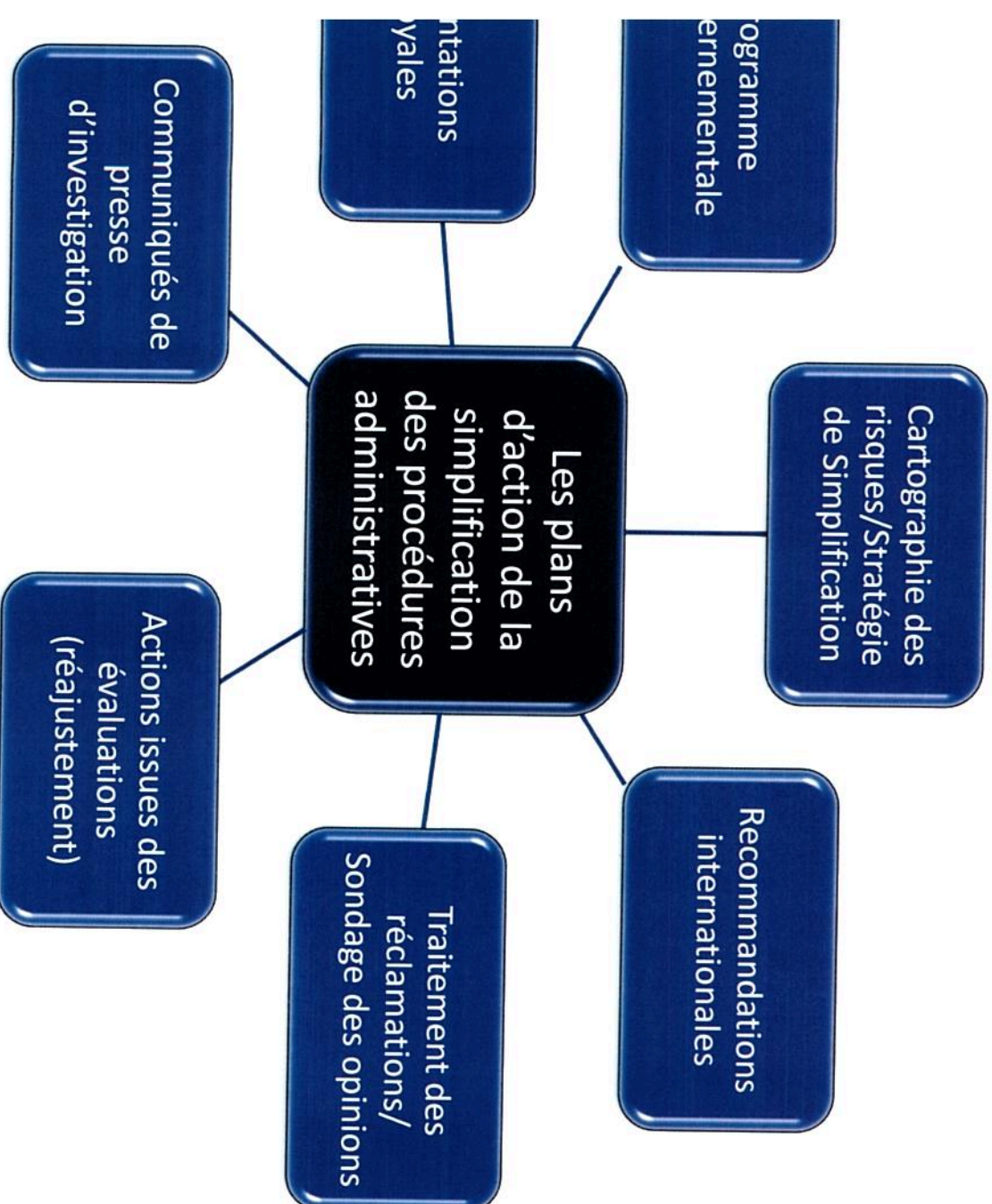
Programme d'amélioration des services publics



Bilan de simplification

Programme d'amélioration des services pu

Choix des services à simplifier



Synthèse des gai

 **3 pièces**
en moins

 **2 interaction**
en moins

 **7,5 Jours**
en moins

 **68 MAD**
en moins

Décret N° 2.17.410 relatif à la certification des copies conformes (janvier 2018)

Nouvelle attribution aux administrations



❖ Objectifs:

- Simplification de la démarche « Copie Conforme » : réduction du nombre de déplacements, gain de temps.
- Pousser les administrations à supprimer cette démarche.



Projet de décret relatif à la légalisation de signature (en cours d'adoption)

Instruments techniques

Programme d'amélioration des services publics

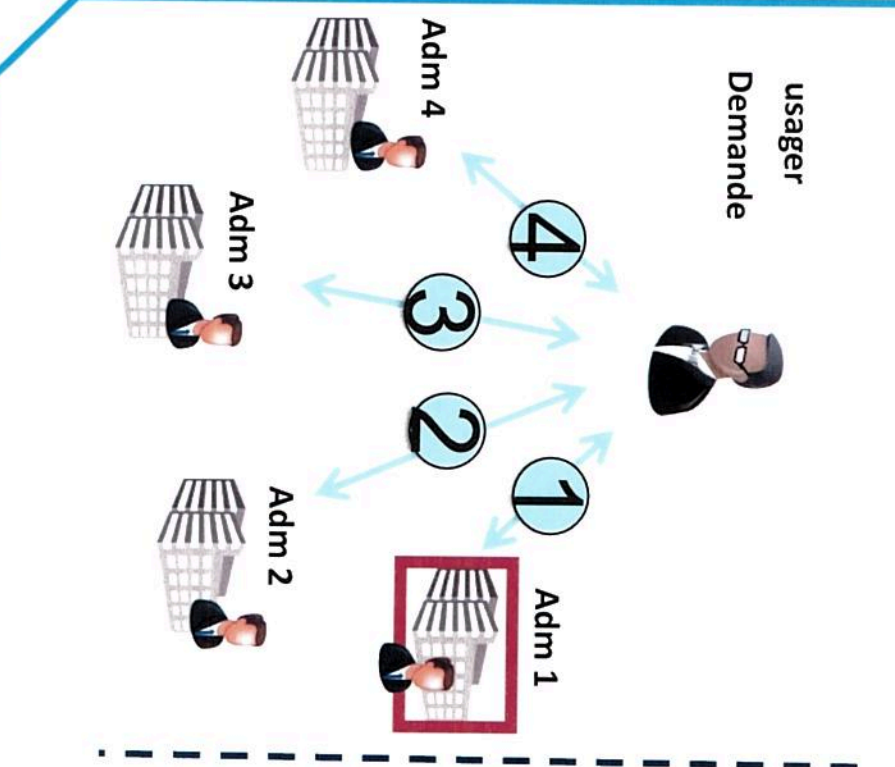
eway Gouvernementale

Objectifs

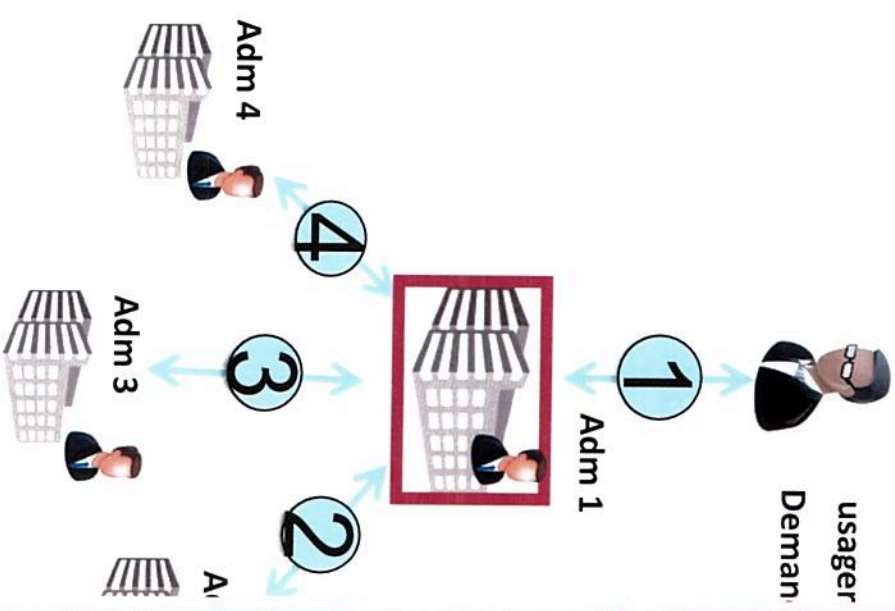
- Réduction des coûts
- Réduction des pièces demandées
- Gain de temps
- Réduction du nombre de déplacements
- Amélioration de la qualité des services

Accompagnement technique des administrations pour la dématérialisation (AMO)

Avant



Après





Royaume du Maroc

Chef du Gouvernement

Ministère de la Réforme de l'Administration
et de la Fonction Publique

Réclamations / Satisfaction des usagers



Portail national des réclamations

Programme d'amélioration des services publics

DES RÉCLAMATIONS
AYA.MA



Service **FAQ** Statistiques Numéros des réclamations



[...] Il est tout aussi inacceptable que l'Administration ne réponde pas aux plaintes et aux interrogations des gens, comme si le citoyen ne fait rien, ou comme s'il s'agissait d'un simple élément dans la configuration générale de l'espace de l'Administration. Or, sans citoyen, point d'Administration. Le citoyen a le droit de recevoir des réponses à ses requêtes et des solutions aux problèmes, qu'il lui propose. L'Administration est tenue d'expliquer les choses aux gens et de motiver ses décisions qui doivent être prises sur la base de la loi [...]

Extrait du discours royal du 14/10/2016 à l'occasion de l'ouverture du parlement



Lancé le 9 janvier 2018

SERVICES

Réclamation

Si vous avez rencontré un problème ou un préjudice lors de l'utilisation d'un service public suite à un comportement de l'administration illégal ou contraire aux principes de la justice et d'équité, vous pouvez déposer une réclamation par ici

[Soumettre](#)

[Suivre](#)

Observation

Si vous avez une observation sur la manière de délivrer un service public pendant ou après son obtention, vous pouvez la soumettre par ici

[Soumettre](#)

Suggestion

Si vous avez des idées contribuant à l'amélioration, prière de les envoyer par ici

[Soumettre](#)

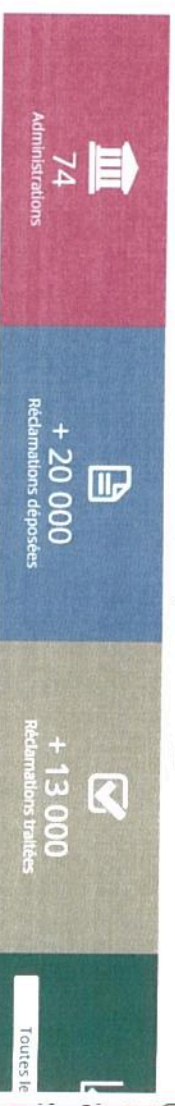
COMMENT ÇA MARCHE ?

1 Choisir l'administration concernée

2 Saisir votre demande

3 Soumettre la

QUELQUES CHIFFRES



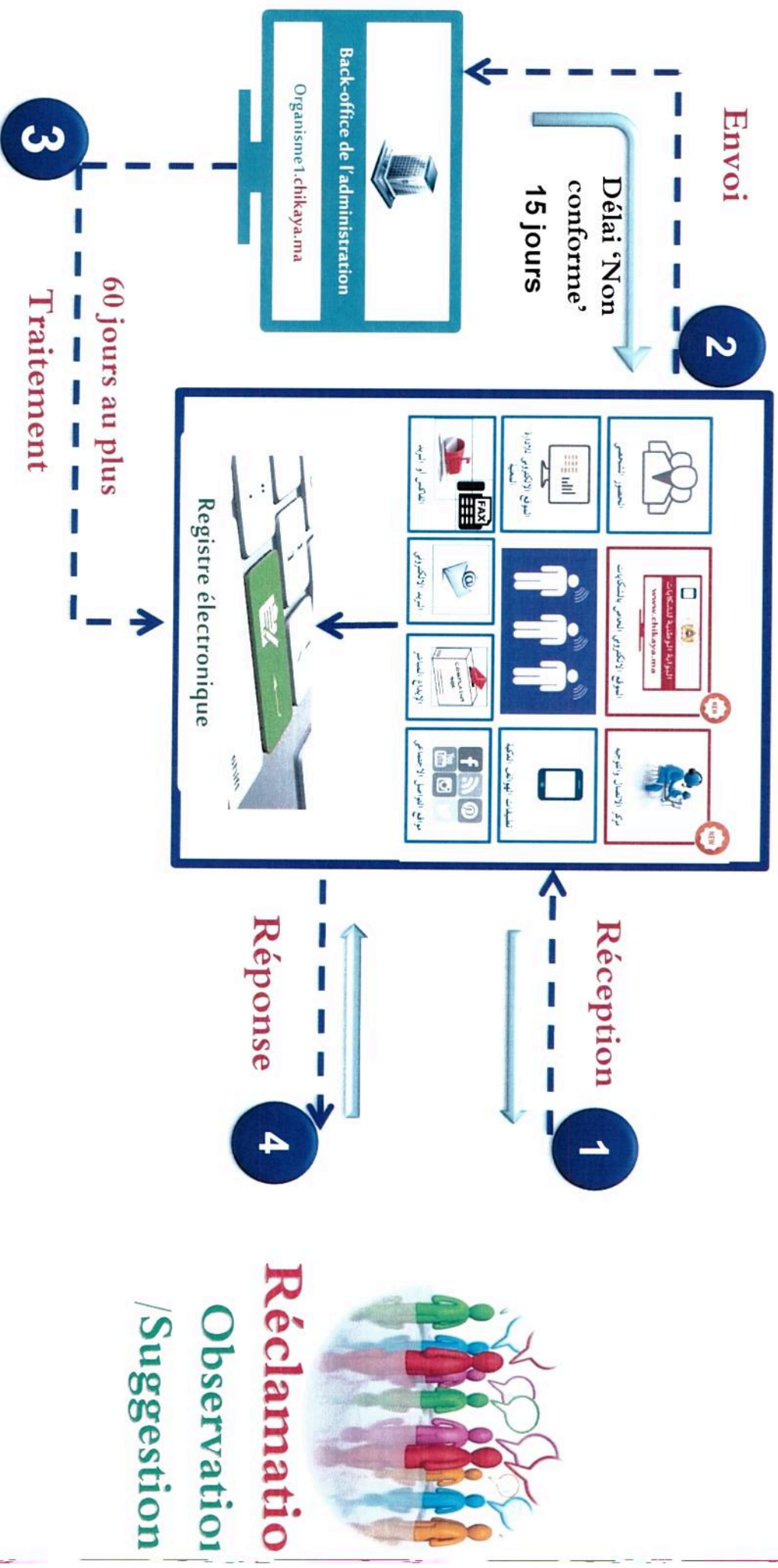
Téléchargement

Arrêté du Ministre R & F n° 2486/17 relatif au mode de présentation des plaintes et de la notification de leur réception.
Décret n° 217/2017 relatif aux modalités de réception des propositions des usagers du suivi et du traitement de leurs

Présentation



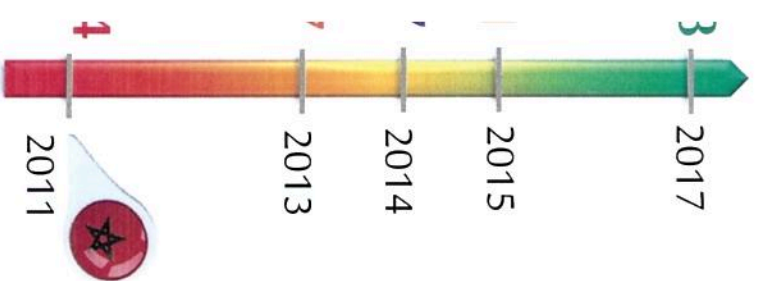
Décret N° 2.17.265 relatif à la réception, suivi et traitement des observations, suggestions et réclamations des usagers



Projet en cours de réalisation avec

l'appui de l'UE

des affaires



Comprendre les besoins des usagers & les considérer dans l'amélioration des SP

Créer l'émulation entre les administrations

Garantir l'engagement des administrations à fournir des services de qualité

Baromètre de la qualité des SP

Diffuser le concept 'Qualité' auprès des administrations

Mettre en place le référentiel de la qualité des SP

Satisfaction du citoyen





Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement
Ministère de la Réforme de l'Administration
et de la Fonction Publique

Merci