

ROYAUME DU MAROC



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



CDL-UD(2018)002prog
Or. fr

COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE 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

PROGRAMME

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

Lundi 23 avril 2018

09h30 Mots de bienvenue

M. Mohammed BENABDELKADER, Ministre délégué auprès du Chef du Gouvernement, chargé de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique

M. Philip MIKOS, Ministre-Conseiller, Chef de la coopération, Délégation de l'Union européenne au Maroc

Mme Caroline MARTIN, Juriste, Division de la coopération avec les Etats voisins, Commission de Venise, Conseil de l'Europe

09h45 - 10h00 Introduction générale

M. Khalid NACIRI, Professeur de droit constitutionnel, Faculté de Droit de Casablanca, ancien Ministre de la Communication, Maroc ; Membre de la Commission de Venise au titre du Maroc

THEME 1 : VERS UNE FONCTION PUBLIQUE OUVERTE ET RESPONSABLE, BASEE SUR LE RESPECT DE L'ETAT DE DROIT : NORMES, POLITIQUES ET MECANISMES

10h00 - 13h00 Première session (pause-café : 11h00 - 11h15 ; photo de famille : 11h00)

La session fera un état des lieux des **standards nationaux et internationaux existants et les progrès réalisés sur le plan législatif et réglementaire** en vue de soutenir l'amélioration de la relation entre les citoyens et l'administration. Comment s'assurer de la mise en pratique efficace des dispositions juridiques et constitutionnelles ?

Intervenants :

M. Pere VILANOVA TRIAS, Professeur en sciences politiques et politiques publiques, Université de Barcelone, Membre de la Commission de Venise au titre de l'Andorre

M. Lech MARCINKOWSKI, Administration publique, SIGMA, OCDE

Modérateur :

M. Khalid NACIRI, Membre de la Commission de Venise au titre du Maroc

Discussion

13h00 - 14h30 Déjeuner

14h30 - 17h30 Deuxième session (pause-café : 16h00 - 16h15)

La deuxième session se penchera sur l'existence d'autres actes de droit au sein de la fonction publique, de nature non contraignante (soft law), et notamment des **codes et autres chartes de conduite ou de déontologie** etc.) visant à améliorer les relations entre les citoyens et l'administration. La mise en œuvre et l'appropriation de ces textes par la fonction publique sera également débattue lors de cette session.

Intervenants

M. Holger SPERLICH, Directeur, Ministère fédéral de l'intérieur, du bâtiment et de la communauté, Allemagne

Expérience nationale – Tunisie

Mme Rim GARNAOUI, Directrice, Unité e-gouvernement, Conseillère en administration publique, Présidence du gouvernement

M. Rachid RAFFES, Administrateur conseiller, Comité général de la fonction publique, Présidence du gouvernement

Mme Faiza TOUMI, Directrice générale, Cheffe du bureau central des relations avec les citoyens, Présidence du gouvernement

Modérateur :

M. Khalid NACIRI, Membre de la Commission de Venise au titre du Maroc

Discussion et conclusions de la journée



Mardi 24 avril 2018

THEME 2 : AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC : SIMPLIFICATION DES PROCEDURES ADMINISTRATIVES ET ROLE DE LA HAUTE FONCTION PUBLIQUE POUR CONDUIRE LE CHANGEMENT

09h30 - 13h00 Troisième session (pause-café : 11h00 - 11h15)

Comment améliorer les services rendus aux usagers et répondre au mieux à leurs attentes ? La 3^{ème} session mettra l'accent sur **la simplification des procédures et des modalités administratives** dans le cadre de la modernisation de l'administration. Quelles sont les mesures concrètes et les **meilleures pratiques en matière de simplification administrative** (suppression de procédures, harmonisation des modalités et des délais administratifs, simplification du langage administratif etc.) ?

Intervenants

M. Andraz PERNAR, Bureau du développement, Ministère de l'administration publique, Slovénie

Mme Ikram HIMMI, Cheffe de Division en charge de la simplification des procédures et de l'appui de l'éthique, Ministère de la réforme de l'Administration et de la fonction publique, Maroc

Expérience nationale – Algérie

M. Belkacem BOUCHEMAL, Directeur général de la fonction publique et de la réforme administrative

M. Mokhtar LALEG, Directeur, Organisation des structures administratives, Direction générale de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative

Modérateur :

M. Khalid NACIRI, Membre de la Commission de Venise au titre du Maroc

Discussion

13h00 - 14h30 Déjeuner

14h30 - 17h00 Quatrième session (pause-café : 16h00 - 16h15)

La 4^{ème} session sera consacrée au changement de culture au sein de la fonction publique et à la consécration d'une **culture de gestion basée sur l'écoute et l'accompagnement**. La session abordera la **gestion des ressources humaines (GRH)** et en particulier le **rôle de la haute fonction publique dans le processus de simplification des procédures** et dans la conduite du changement de manière générale. Comment mieux impliquer et former les hauts cadres à l'innovation et à la créativité pour leur donner de l'agilité face aux changements ? Comment assurer une meilleure reddition des comptes par rapport aux attentes des citoyens ?

Intervenants

M. Ivar TALLO, Expert e-gouvernance, Estonie

Expérience nationale – Mauritanie

M. Ethmane AGJEYIL, Directeur en charge de la réforme administrative, Ministère de la Fonction Publique du Travail et de la Modernisation de l'Administration

M. Hamahoullah MEYABE, Conseiller en charge de la modernisation de la fonction publique, Ministère de la Fonction Publique du Travail et de la Modernisation de l'Administration

Modérateur :

M. Khalid NACIRI, Membre de la Commission de Venise au titre du Maroc

Discussion et conclusions de la journée

17h00 – 18h30 Programme culturel



Mercredi 25 avril 2018**THEME 3 : AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC : DIGITALISER LES SERVICES PUBLICS ET FACILITER L'ACCES AUX DONNEES**09h30 - 13h00 Cinquième session (pause-café : 11h00 - 11h15)

Cette session sera consacrée à la transformation numérique au sein de la fonction publique et l'amélioration de la qualité à travers une digitalisation progressive des services. La session traitera en particulier le **développement d'un système intégré d'accueil et d'orientation** dans l'administration publique aussi bien au niveau central qu'au niveau local pour mieux répondre aux besoins des usagers et améliorer in fine la gouvernance démocratique.

Intervenants

M. Arne TAUBER, Chef du centre d'innovation en e-gouvernance, Université technologique de Graz, Autriche

M. Andraz PERNAR, Bureau du développement, Ministère de l'administration publique, Slovénie

M. Abderrahim HASSIA, Chef du Centre d'appels et d'orientation administrative, Directeur national du programme « Accueil », Ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique, Maroc

Expérience nationale – Jordanie

M. Deafalh AL-OLIMAT, Chef de la direction de la simplification des procédures et du développement des services, Ministère du développement du secteur public

Mme Tamara ELJAAFREH, Gestionnaire de projet, Ministère de la communication et des technologies d'information

Modérateur :

M. Khalid NACIRI, Membre de la Commission de Venise au titre du Maroc

Discussion

13h00 - 14h30 Déjeuner

14h30 - 17h30 Sixième session (pause-café : 16h00 - 16h15)

La sixième session se penchera sur les **outils et les mécanismes pour faciliter l'accomplissement des démarches administratives par le citoyen et améliorer l'accessibilité aux services publics** (plateforme d'accès de type « Gateway » etc.). La session traitera des défis liés à la digitalisation de l'accès aux services en tant que composante essentielle de renforcement de la confiance des citoyens dans le fonctionnement transparent et intégré des institutions publiques.

Intervenants

M. Holger SPERLICH, Directeur, Ministère fédéral de l'intérieur, du bâtiment et de la communauté, Allemagne

M. Mohamed ASKOUR, Chef de la division de l'appui à l'administration électronique, Ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique, Maroc

Expérience nationale – Palestine¹

Mme Rasha ANABTAWI, Directrice en charge des nominations, Ministère de l'éducation, Administration générale des nominations, Conseil général du personnel

M. Rafi DROUBI, Directeur, Réseaux et serveurs, Administration générale des technologies d'information, Conseil général du personnel

Modérateur :

M. Khalid NACIRI, Membre de la Commission de Venise au titre du Maroc

Discussion et conclusions de la journée



Jeudi 26 avril 2018

THEME 4 AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC : POLITIQUES ET MECANISMES INSTITUTIONNELS DE GESTION DES PLAINTES

09h30 - 13h00 Septième session (pause-café : 11h00 - 11h15)

La 7^{ème} et dernière session sera consacrée au partage des meilleures pratiques existantes pour gérer les plaintes des citoyens. La session étudiera des options pour optimiser le processus des plaintes (réception, traitement, analyse) pour une meilleure satisfaction des usagers. Comment améliorer l'interopérabilité des différents organismes publics pour un meilleur résultat ?

Intervenants

Mme Monika DZIADKOWIEC, Chef de l'audit interne, Bureau du Premier ministre, Pologne

M. Yaacoub HANNAD, Chef de service du portail des services publics, Ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique, Maroc

Expérience nationale - Liban

M. Walid EL CHAAR, Chef du département législation et amendements, Ministère des finances

M. Charbel SARKIS, Conseiller juridique principal, Cabinet du Ministre d'Etat pour la Réforme administrative

¹ Cette dénomination ne saurait être interprétée comme une reconnaissance d'un État de Palestine et est sans préjudice de la position de chaque État membre du Conseil de l'Europe sur cette question.

Modérateur :

M. Khalid NACIRI, Membre de la Commission de Venise au titre du Maroc

Discussion

13h00 - 14h30 Déjeuner

14h30 - 16h00 Conclusions générales :

M. Khalid NACIRI, Membre de la Commission de Venise au titre du Maroc

M. José Luis HERRERO, Chef du Bureau du Conseil de l'Europe au Maroc

Mots de clôture et remise des certificats

M. Ahmed LAAMOUMRI, Secrétaire Général, Ministère de la réforme de l'Administration et de la fonction publique, Maroc

