

ROYAUME DU MAROC



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



CDL-UD(2019)015
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**

**“ VERS UN SERVICE PUBLIC PLUS PROCHE DES CITOYENS :
MODELES ET BONNES PRATIQUES ”**

12 – 14 juin 2019

AMÉLIORER L'INTERACTION AVEC LES CITOYENS

par

Mme Ikram HIMMI

**(Chef de division, Simplification des procédures et de l'appui de l'éthique, 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
et le Conseil de l'Europe



UNION EUROPÉENNE



CONSEIL DE L'EUROPE

Mis en œuvre
par le Conseil de l'Europe



Améliorer l'interaction avec le citoyen « Rôle du guichet unique »

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

**“VERS UN SERVICE PUBLIC PLUS PROCHE DES CITOYENS :
MODELES ET BONNES PRATIQUES ”**

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

Marrakech, le jeudi 13 juin 2019



1 **Vision**

Faire émerger une administration moderne et citoyenne

2 **Valeurs**

Engagement

Confiance

1. Faciliter la vie quotidienne des citoyens

3 **Objectifs**

2. Améliorer la qualité des services publics

3. Renforcer la compétitivité de l'économie nationale

4 **Références**

Directives royales

Constitution

Programme
gouvernemental

Engagements
internationaux

4 **Piliers**

Cadre
juridique

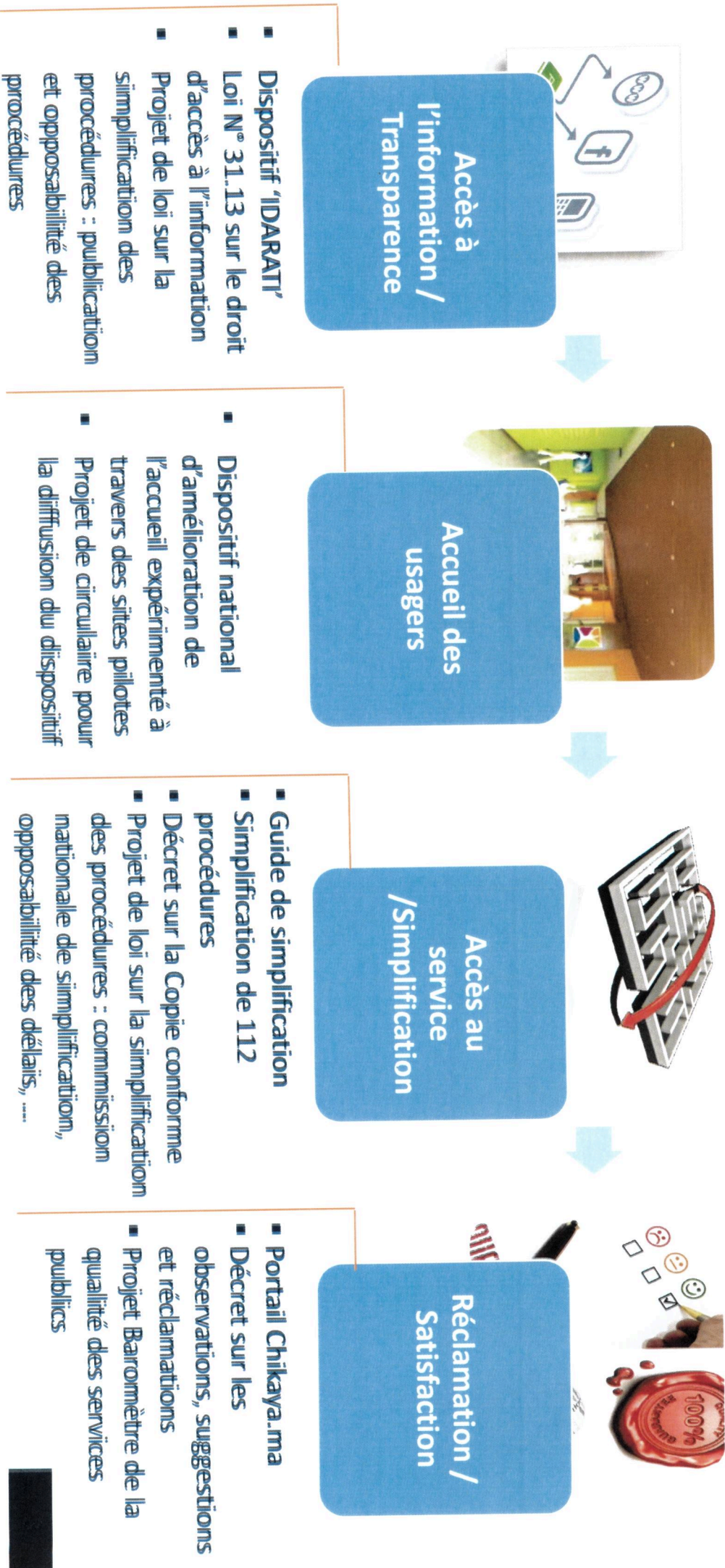
Méthodologie
unifiée

Appui &
Accompagnement

Outils
multiples



Chaine de valeurs : Parcours du citoyen





- Plusieurs problématiques et questions demeurent en suspend, d'où la nécessité d'impulser une nouvelle dynamique dans l'amélioration de la relation administration – usagers

Accueil

Persistence de **difficultés** dans la **relation administration – usagers** :
absence de normes généralisées d'accueil des usagers, bureaucratie élevée, formulaires non standardisés, site web rarement à jour, grand nombre de réclamations etc.

Ressources humaines

Inadéquation des ressources humaines aux impératifs de **performance** et de **haute qualité de services** rendus aux usagers

Intégration

Persistence de l'**esprit départemental, logique en silo**, au détriment de la **transversalité**, de l'**intégration des services** et du **partenariat** entre administration pour une **meilleure prestation** des services publics

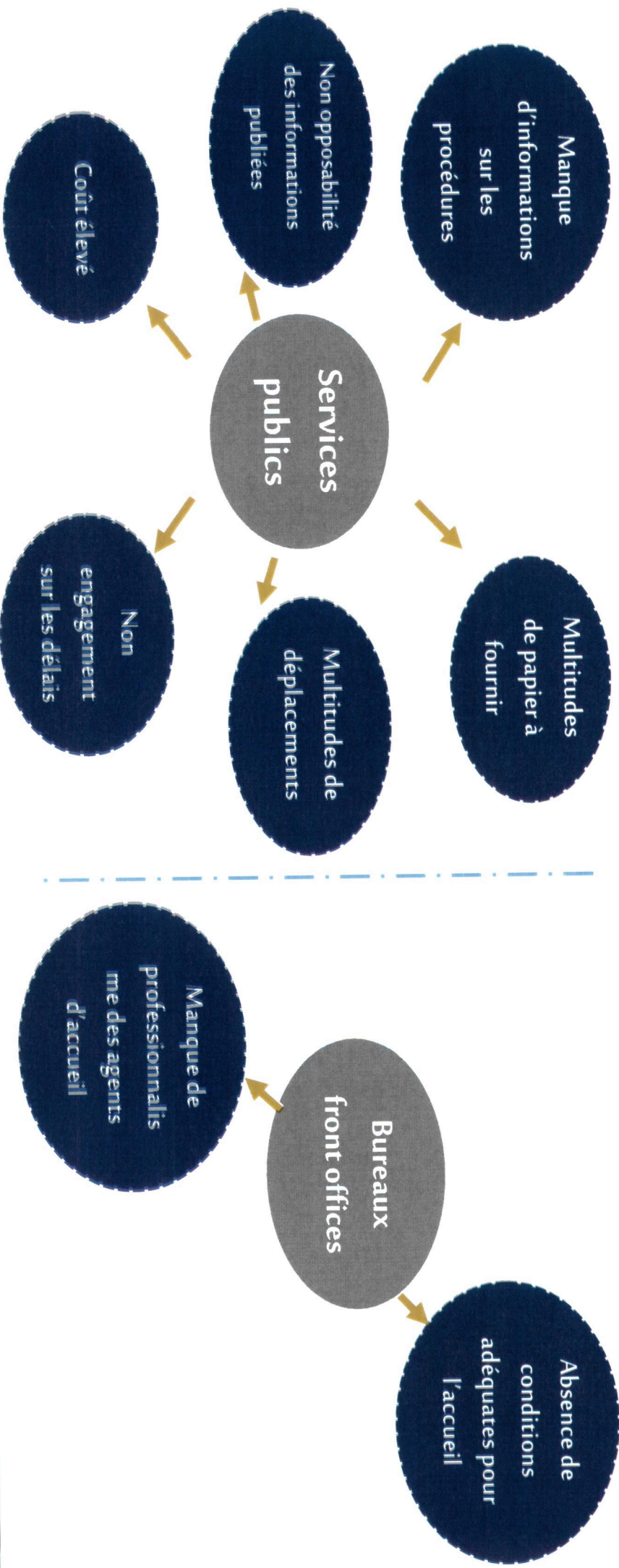
Parcours usagers

Prise en compte du **flux** et du **parcours usagers** pour le service et **renforcement** de la **transparence**

Fort besoin de changement et consensus autour de l'importance, l'utilité et l'urgence d'accélérer le rythme de déploiement des mesures visant à réinstaurer la confiance vis-à-vis du citoyen et de l'entreprise



- La persistance de problématiques liées à l'insatisfaction des usagers vis-à-vis de la délivrance du Service Public (*conditions d'accueil, méconnaissance du parcours usager, faibles informations sur les moyens déployés, etc.*)

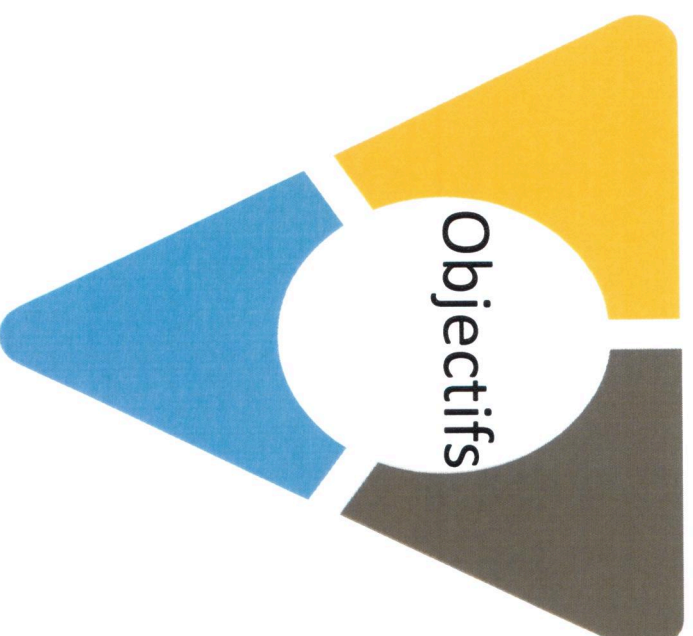




Manque de données chiffrées sur les bureaux fronts-offices:

**Disposer d'une cartographie
Enquête des bureaux « Fronts-offices »
des administrations publiques dans la
Région de Fès Meknès:**

- A. les services administratifs rendus aux usagers,
- B. les lieux de délivrance de ces services et leurs positions géographiques sur les territoire pouvant permettre leur situation sur carte,
- C. les boxes (guichets) contenus dans ces lieux de délivrance,
- D. l'effectif des ressources humaines délivrant ces services,
- E. l'affluence des usagers (par boxe et par service),
- F. les communes territoriales desservies par les services administratifs afin d'estimer leur charge démographique et en termes d'activité économique.



**Disposer d'une analyse
détaillée de l'état des lieux de
délivrance des services
administratifs rendus aux
usagers**

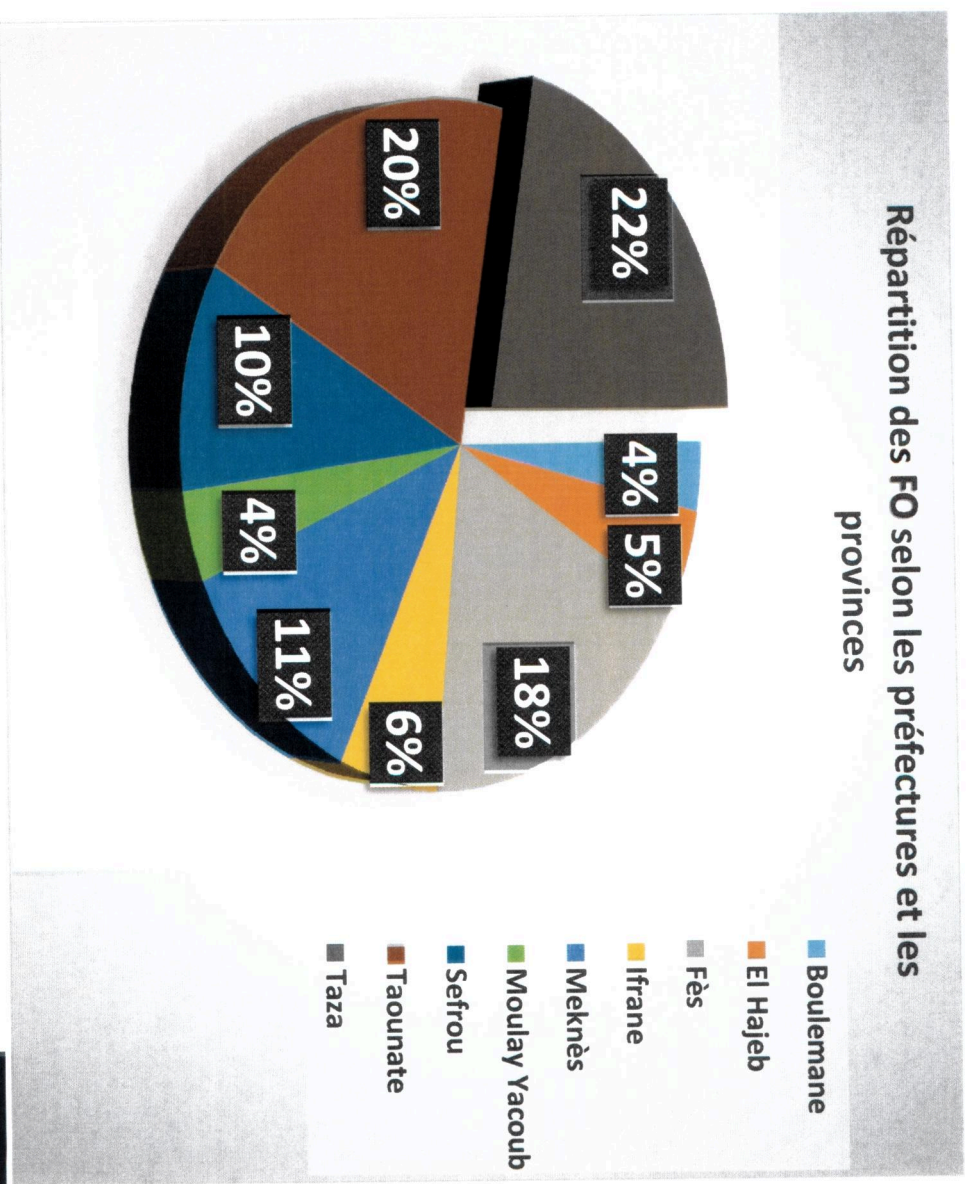
- Le nombre de bâtiments délivrant ces services, y compris le nombre de guichets (boxes) et les espaces d'accueil,
- les RH rendant ces services et le nombre d'affluence des usagers demandant ces mêmes services,
- les communes territoriales concernées, leur charge démographique, et leur niveau d'accessibilité ou d'enclavement.

**Disposer des pistes et des
recommandations
d'amélioration des bureau
Fronts-offices**



Préfectures ou Provinces	Milieu		Total général
	Rural	Urbain	
Boulemane	10	23	33
El Hajeb	19	29	48
Fès	11	161	172
Ifrane	25	31	56
Meknès	33	75	108
Moulay Yacoub	30	8	38
Sefrou	18	76	94
Taounate	129	58	187
Taza	97	111	208
Total général	372 (39,40%)	572 (60,60%)	944

Min : 33 FO, Boulemane,
Max : 208 FO, Taza





Total approximatif des services administratifs : 736

Entité administratives	Nombre de services administratifs
Intérieur	Plus de 110
Emploi	18
CNSS	100
Douanes	27
RCAR	2
Impôts	131
OMPIC	13
ONEP	34
Haut-commissariat aux eaux et forêt	28
Cadastre	18
Communication	2
Habous	2
Equipement et transport	25
Education nationale	3
Solidarité	2

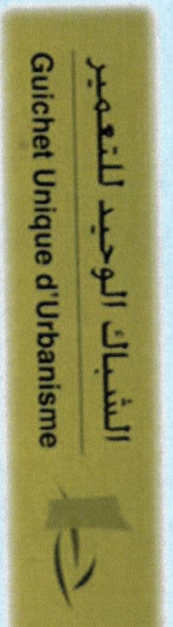


Bonne pratiques au niveau national



Les centres régionaux d'investissements ont participé à la promotion de l'investissement aussi bien au niveau régional que national:

- Facilitation des démarches liées à l'investissement via le rapprochement avec l'investisseur;
- Publication de toute information utile;
- Promotion du potentiel économique des régions.



Les guichets uniques d'urbanisme ont participé à l'amélioration des services offerts dans le domaines de la construction et de l'urbanisme:

- Centralisation et facilitation des démarches;
- Publication de toute information utile;
- Renforcement de la communication et de l'intégration entre les différentes administrations concernées.



Organisation de certaines caravanes mobiles au niveau des zones enclavées au profits des habitants, notamment en ce qui concerne les services de bases : actes de mariage, déclaration de naissance, ...



Bonnes pratiques au niveau international

Regroupement des administrations

- Regroupement des administrations de guichets dans un même bâtiment;
- Gain de temps et réduction du coût grâce à la suppression des déplacements vers les différentes administrations concernées;
- Intégration des services privés liés au parcours du citoyen dans le même guichet.



Portugal
« Citizen Shop »



Azerbaïdjan
« ASANI Xidmat »

Regroupement des services

- Mise en place d'un guichet unique habilité à recevoir les demandes des citoyens;
- Les agents peuvent recevoir les demandes relatives à tous les types de services;
- Nécessité d'un grand niveau de maturité électronique des registres nationaux.



Singapore



Emirates Arabe Unies



Canada



Guichet Unique : Regroupement des administrations

Le scénario le plus adéquat pour le cas marocain est le regroupement des administrations dans un même bâtiment. Ce scénario constituera un catalyseur pour:

- La numérisation des registres nationaux;
- Le partage des données communes entre les administrations;
- Le renforcement de la communication et de la transversalité entre les administrations concernées.



Lever

**d'amélioration
continue**



Phase

intermédiaire



**Catalyseur de
transversalité**



Guichet unique pour le citoyen

Services du

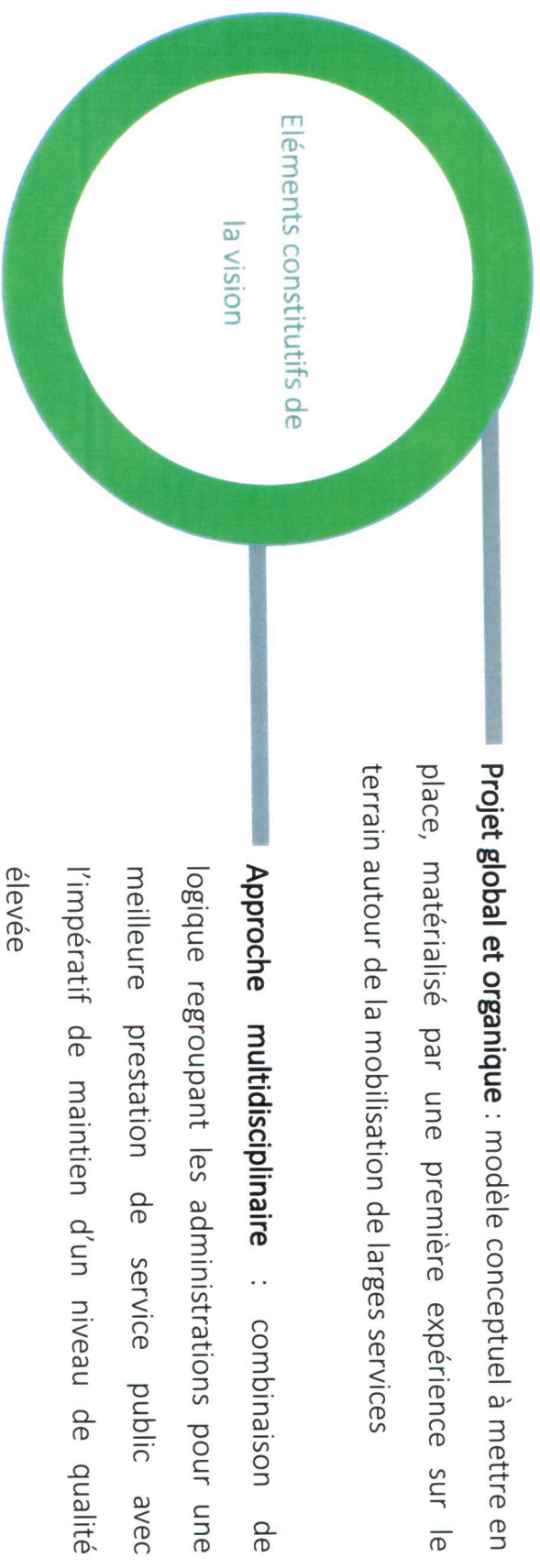
secteur privé

Services

publics



- La mise en place d'un premier guichet commun au niveau d'une région pilote, en adoptant une démarche progressive, permettra de démontrer l'efficacité de la démarche dans l'amélioration de la qualité de l'accès aux services publics, ce qui constituera, par la suite, un facteur d'émulation et de concurrence positive entre les régions

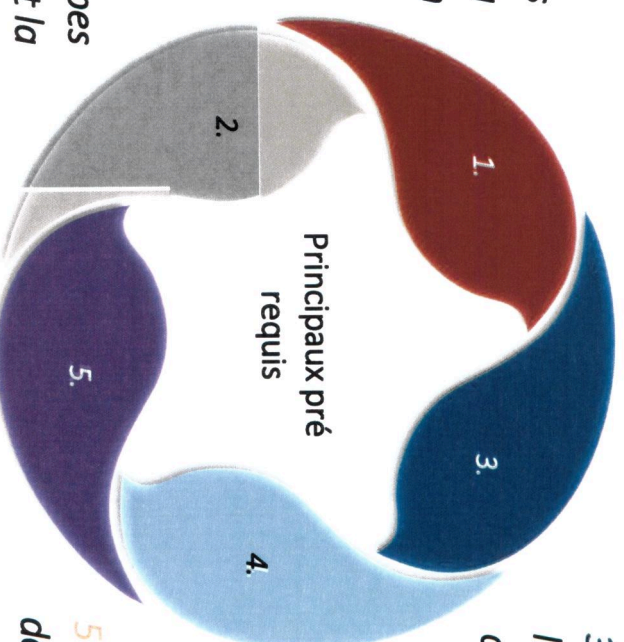




Le succès du nouveau modèle, appelle une rupture avec l'esprit silo au profit d'une logique de transversalité

Une nouvelle vision « orientée vers les usagers et les performances » de l'administration publique offrant une prestation de services publics en adéquation avec les meilleures normes en la matière

1. Simplification des services administratifs, réduction du poids de la bureaucratie et l'excès de réglementation

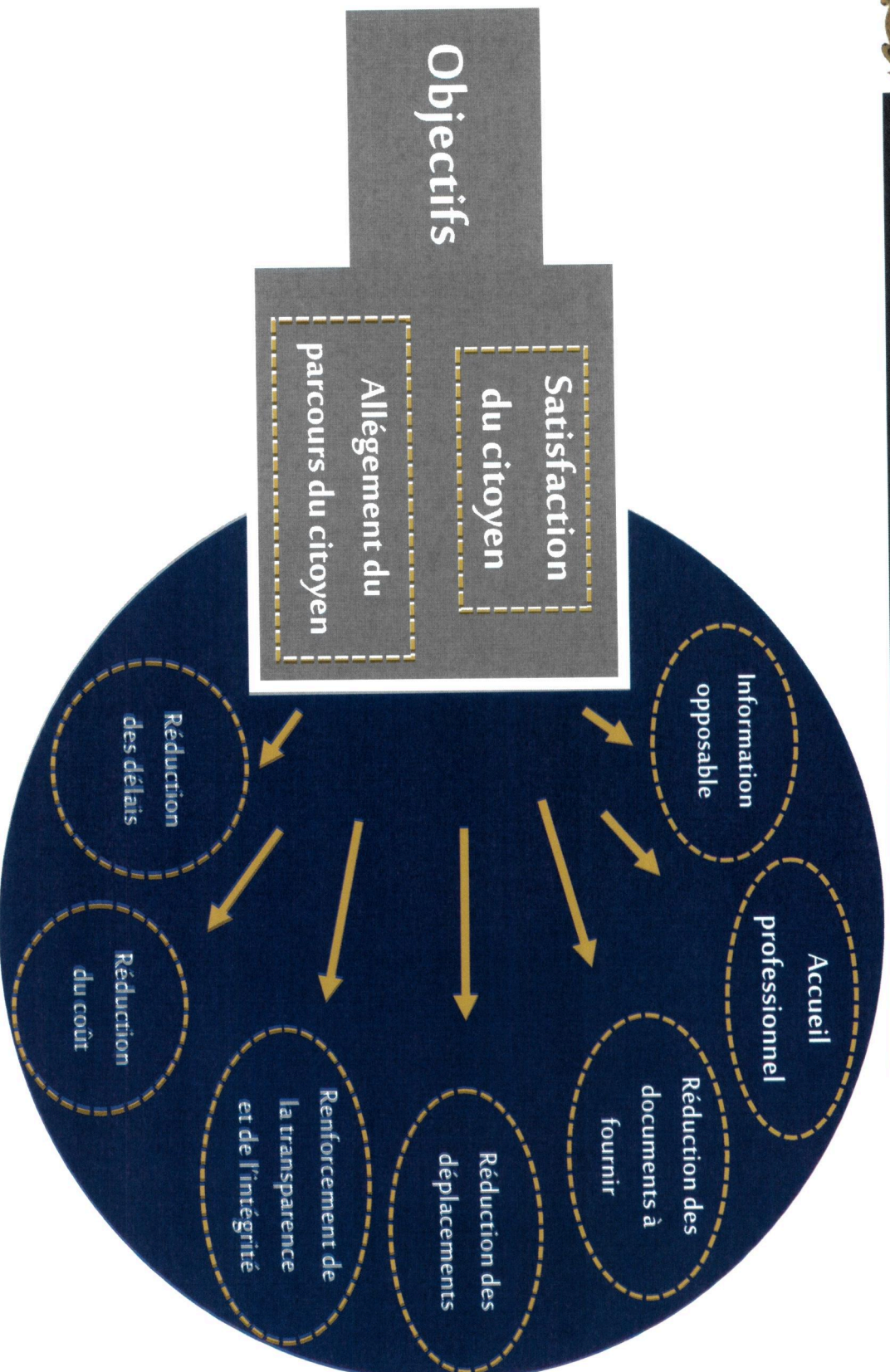


2. Reconnaissance de certains principes inspirés de bonnes pratiques régissant la relation administration – usagers

3. Renforcement de pouvoirs au niveau local : administration décentralisée et déconcentrée

4. Dématérialisation accrue tirant profit des technologies de l'information

5. Capacité des administrations et des fonctionnaires de changer leur culture : innovation, simplification, professionnalisme, performance, qualité...





Espace des services électroniques 3

- Bornes, à usage libre, pour accomplir les services électroniques;
- Assistance pour accomplir les services électroniques;



Espace d'accueil et d'orientation 2

- Information sur les services offerts;
- Vérification des dossiers de demandes des citoyens;
- Tickets d'attente;
- Supports de communication.



Espace extérieur 1

- Parking avec places réservées aux PML;
- Signalétique interne et externe;
- Horraire et permanences.





Espace satisfaction et réclamation 6

- Bureau réclamations;
- Boîte à suggestion;
- Tablettes pour indiquer la satisfaction;
- Centre d'appels pour recevoir les réclamations ou suggestions.



Espace service 5

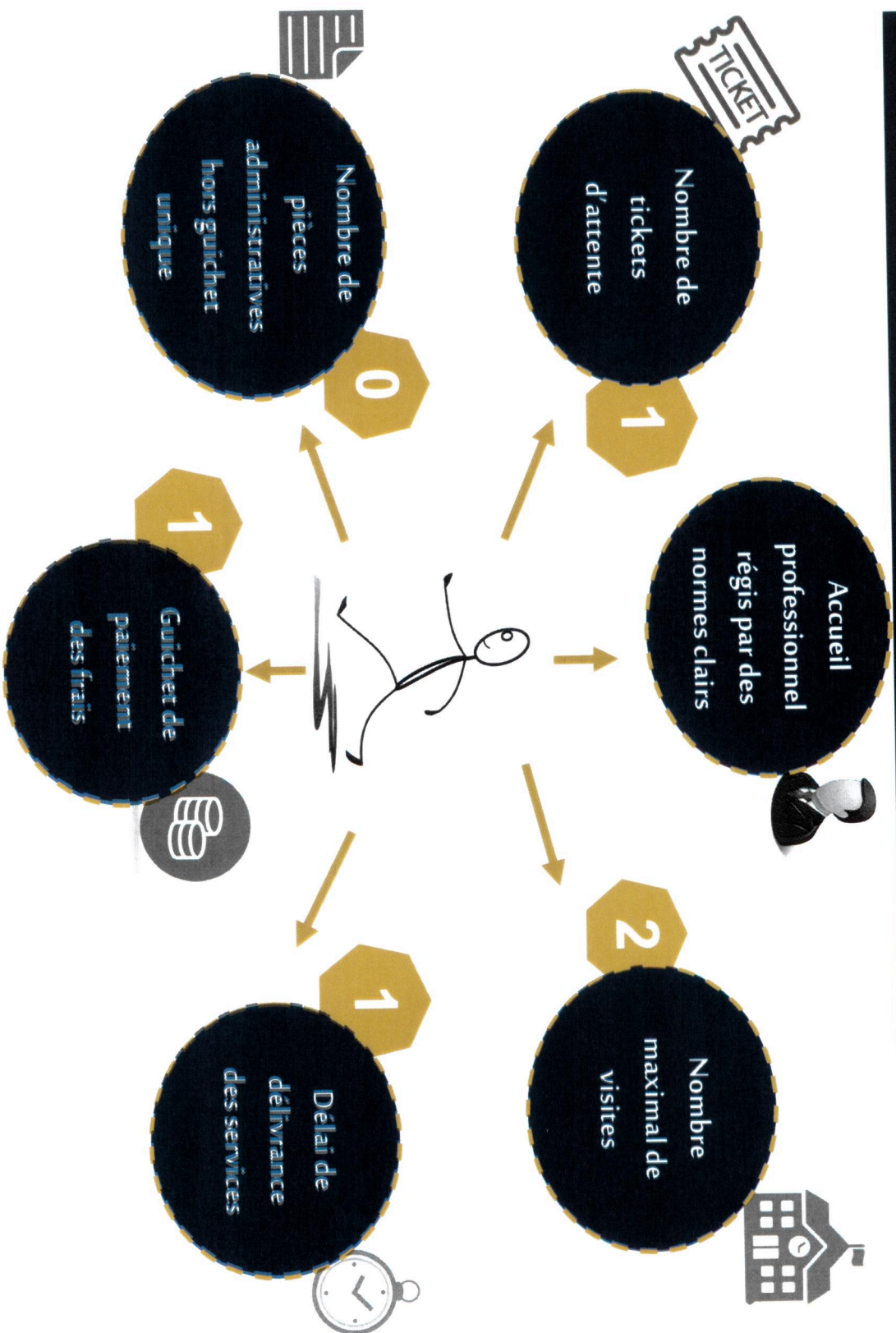
- Guichets numérotés indiquant les services offerts;
- Agents portant le badge et respectant les standards en terme de comportement avec les usagers.



Espace d'attente 4

- Espace disposant de tous les éléments nécessaires pour assurer le bien être des usagers:
- Chaises, écrans d'affichage
 - Café, sanitaires, air de jeu pour les enfants, ...







Agents d'accueil et d'orientation

- Assurent l'accueil, l'assistance et l'orientation des usagers;
- Personnel relevant de l'administration du guichet unique.

Personnel de supervision de suivi et d'évaluation

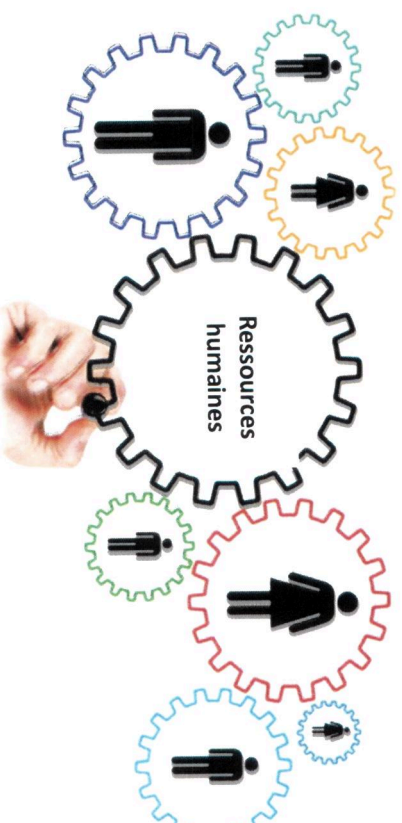
- Assurent les missions de supervision, de gestion, de coordination, de contrôle et de suivi des activités du guichet unique;
- Veillent au respect du règlement intérieur du guichet unique;
- Personnel relevant de l'administration du guichet unique.

Personnel des administrations et sociétés privées

- Offrent les services aux usagers au niveau des guichets;
- Payés par leurs employeurs.

Règlement intérieur

- Normes de communication avec les usagers et de comportement au sein du guichet;
- Normes vestimentaires et port de badge;
- Normes liées à la transparence, à l'intégrité et aux situations de conflits d'intérêts;
- Normes de travail: respect de la loi, secret professionnel, ...



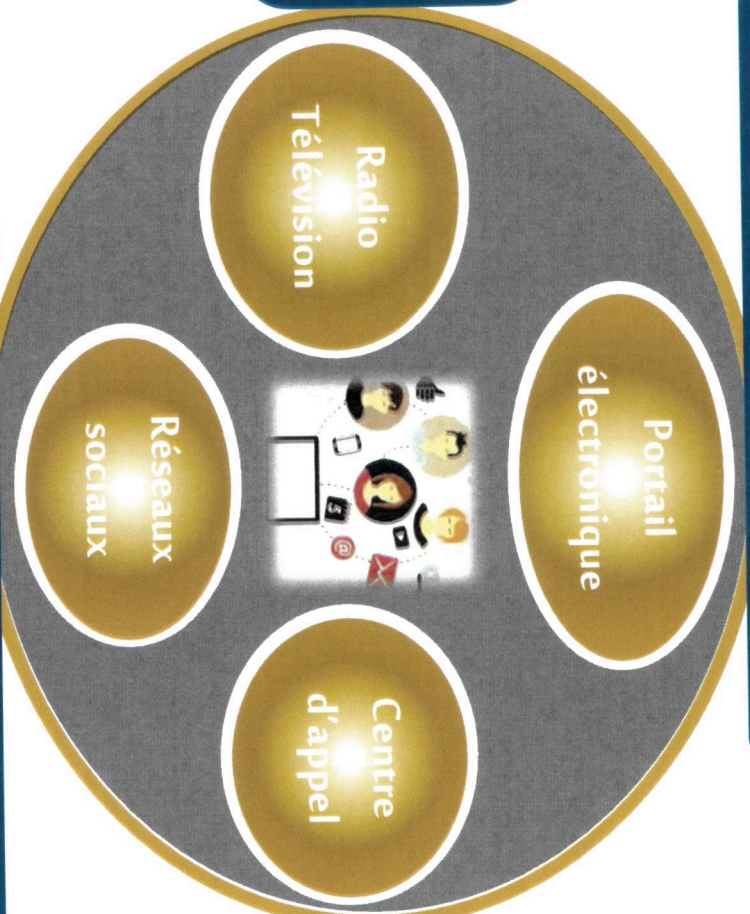
Stages et formation continue

- Stage obligatoire avant d'accéder au guichet unique: règlement intérieur, gestion de temps, gestion de stress, techniques de communication, ...;
- Formation continue selon le besoin.



Publication d'informations sur: les services offerts, les pièces demandées, le coût, les délais, les horaires, les coordonnées, prise de RDV en ligne, réclamations/ suggestions, ...

Programmation d'émissions /
publicité sur les activités du guichet
unique avec la contribution de
responsables des administrations,
experts ou académiciens.



Réception des appels des usagers sur
les services offerts, le suivi des
dossier, les réclamations, ...

Communication autour des activités du guichet unique et ses
nouveauétés, réponse instantanées aux réactions des usagers.