

Royaume du Maroc

Ministère de l'Économie, des Finances
et de la Réforme de l'Administration

Département de la Réforme
de l'Administration



المملكة المغربية
+٣٥٣٨٤٦ | ١٤٢٧٤٤٥

وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
+٣٥٣٤٤٥٠١ | +٣٥٣٤٤٥٠٨ ٤٤٥٣٤٤٤٤ | +٣٥٣٤٤٥٠١٤

قطاع إصلاح الإدارة
٤٤٥٠ | ٤٤٥٣٤٤٤ | +٣٥٣٤٤٥٠١٤

Célébration Nationale

de la Journée Africaine du Service Public

Compte rendu

Rabat, le 23 juin 2020

*Dans le cadre de la célébration de la Journée Africaine du Service Public (JASP), le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration-Département de la Réforme de l'Administration, a organisé le 23 juin 2020 par visioconférence une journée d'études sous le thème : « **L'approche participative du service public dans la lutte contre la pandémie du COVID -19** ».*

Ont pris part à cette visioconférence, les représentants des différents départements ministériels, des Etablissements publics et des Institutions de Gouvernance.

Il convient de rappeler que la Journée Africaine du Service Public (JASP) est un événement stratégique inscrit au calendrier de l'Union africaine (UA). Il a découlé de la Déclaration de la première Conférence panafricaine des Ministres de la fonction publique, tenue à Tanger en 1994, où il a été convenu de faire du 23 juin de chaque année la Journée du Service Public afin de reconnaître la valeur et la vertu du service public à la communauté.

Cette décision fût par la suite, adoptée par les organes délibérants de l'Union africaine, et en 2002, la résolution 57/277 de l'Assemblée Générale des Nations Unies, déclare la journée du 23 juin, « Journée des Nations Unies pour le Service Public ».

Ouverture de la journée d'études :

Dans son allocution d'ouverture de la journée d'études, Monsieur le Secrétaire Général du Département de la Réforme de l'Administration a prononcé le Discours de Monsieur le Ministre adressé aux participants en les remerciant d'avoir bien voulu répondre à l'invitation et de contribuer à enrichir la discussion et tirer des recommandations opérationnelles à même d'unifier les efforts en vue de dynamiser la participation citoyenne, consacrer les principes de bonne gouvernance, et de mettre le citoyen au centre de toute initiative de développement et partenaire principal dans la gestion de la chose publique.

Dans son Discours, Monsieur le Secrétaire Général a souligné que le Maroc Comme le reste du monde, a été touché par les répercussions de cette Pandémie. Cependant, grâce aux mesures proactives et audacieuses qu'il a prises sous la direction visionnaire de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, il a réussi à éviter de grandes pertes sur le plan humain et à gérer les conséquences de cette crise avec sagesse et responsabilité.

L'effort collectif des différentes forces vives du Maroc sous la vision éclairé de Sa Majesté le Roi Mohamed VI, a permis à notre pays de faire face à la pandémie et d'atténuer ses effets, et même de réaliser des acquis qui devraient être valorisés à l'horizon de la préparation du nouveau modèle de développement, avec une priorisation aux niveaux économique et social, et bénéficier des nouvelles opportunités de transformation induites par cette crise, basées sur une vision commune partagée par différents acteurs.

A cet effet, Les autorités publiques n'ont pas tardé à suspendre les vols aériens et les voyages maritimes à destination et en provenance du Royaume, ainsi qu'à déclarer l'état d'urgence sanitaire sur tout le territoire du Royaume afin de réduire la propagation de l'infection. D'autre part, à l'initiative de Sa Majesté le Roi Mohamed VI, un fonds spécial a été créé pour gérer les conséquences de l'épidémie en un temps record dans le but de réhabiliter les mécanismes et les moyens de santé, soutenir et accompagner les entreprises et les entreprises en difficulté, ainsi que pour soutenir les groupes les plus vulnérables.

Parallèlement à ces mesures, un système de gouvernance intégré a été mis en place pour gérer cette crise, notamment à travers la création du Comité de vigilance économique (CVE), qui comprend aux côtés des représentants du gouvernement, des représentants du secteur privé, du secteur bancaire et des chambres professionnelles. Ce comité a été chargé d'anticiper les répercussions économiques directes et indirectes de la crise sanitaire de Covid-19 sur l'économie nationale et de définir les mesures à prendre pour en atténuer les effets.

Dans le même esprit, un plan d'action proactif a été élaboré, ciblant principalement les groupes les plus vulnérables. Il concerne principalement l'accompagnement des travailleurs et des familles du secteur informel touchés par la propagation de l'épidémie, la réduction des dépenses sociales, le report du paiement des emprunts bancaires et de certains avantages fiscaux au profit des petites et moyennes entreprises, et des professions libérales confrontées à des difficultés du fait des répercussions de cette pandémie.

D'autre part, le Maroc a démontré une grande capacité à interagir et à répondre à cette grave crise à travers une série de mesures d'accompagnement, que ce soit au niveau de la poursuite

du processus éducatif par l'enseignement à distance, ou l'approvisionnement continu des marchés en produits de base, ou assurer la continuité des services publics.

Monsieur le Secrétaire Général a passé en revue les initiatives marocaines pour contrer la propagation du Covid -19 et limiter ses effets socio-économiques. Il a également rappelé les mesures prises par le Gouvernement en associant les autres partenaires à savoir le secteur privé et la société civile, ce qui a mis en valeur l'esprit de solidarité, de synergie et de haut patriotisme dont le peuple marocain a fait preuve pour affronter cette épidémie. Aussi, le citoyen marocain a fourni un exemple d'engagement sérieux et responsable et de primauté de l'intérêt collectif, qui ont été salués à l'échelle internationale.

Il a par ailleurs rappelé que l'administration publique est considérée comme le principal pilier de la mise en œuvre des politiques publiques, notamment à la lumière des défis actuels, car ses domaines d'intervention constituent un déterminant essentiel pour suivre le rythme des différents chantiers socio- économiques pour faire face aux différents développements de cette étape. Il lui a été imposé de gérer la crise sanitaire dans notre pays, de renforcer sa capacité d'adaptation et de développer une vision intégrée pour mener à bien ses tâches et de continuer à fournir ses services tout en préservant la santé et la sécurité de ses employés ainsi que de ses usagers.

Dans ce contexte, il a été décidé d'encourager le travail à distance et un ensemble de mesures ont été prises pour accompagner les administrations publiques dans l'adoption de solutions numériques, en développant un ensemble de services numériques, notamment le portail du bureau d'ordre numérique, le service électronique pour la correspondance administrative (Parapheur électronique), en plus du service électronique (E-courrier), qui sont tous des services qui permettent d'éviter de porter physiquement les documents et de les gérer à distance.

L'accent était également mis sur la consolidation de la culture des transactions électroniques à tous les niveaux et la mise à niveau des services publics pour les citoyens et pour l'entreprise leur permettant de bénéficier des services à distance, notamment dans les domaines de

l'éducation, la justice, les services de protection sociale, les services fiscaux et la conservation foncière.

Pour compléter ces mesures, un certain nombre de guides ont été préparés par le Département de la Réforme de l'Administration pour accompagner les administrations publiques et les collectivités locales, dans la gestion de la période d'urgence sanitaire ainsi que la période post-confinement pour assurer la continuité du service public.

Présentations des Départements Ministériels et Instances de Gouvernance :

Les Départements ministériels et instances de gouvernance ont présenté les bonnes pratiques et différentes initiatives dans la lutte contre la pandémie du COVID -19 en partenariat avec la société civile, le secteur privé ou des Universités.

Ainsi, les initiatives ont été présentées en matière de Tribunaux à distance, les Initiatives destinées aux catégories vulnérables et les familles de la Résistance, la formation à distance, les mesures prises dans le milieu carcéral, les mesures prises en matière d'emploi, les initiatives du Médiateur, les questions environnementales, les mesures prises en matière d'enseignement supérieur, d'Accès à l'information.

Concernant l'initiative du Ministère de la Justice durant la période d'état d'urgence sanitaire et en concertation avec la Présidence du Ministère Public et le Conseil Supérieur du Pouvoir Judiciaire, un Décret a été préparé visant la suspension de la tenue des séances dans les tribunaux, à l'exception des dossiers des détenus, de l'investigation, et les procédures d'urgence.

Et vu l'état d'exception, et afin de préserver les droits constitutionnels des détenus envers un procès équitable et dans des délais raisonnables, le procès à distance a été mis en œuvre.

A cet effet, le Ministère de la Justice a équipé tous les tribunaux et établissements pénitentiaires de comptes électroniques sécurisés, sachant que les séances ne peuvent être entamées qu'après accord de la défense et l'accord des accusés. En parallèle, les tribunaux ont continué à présenter leurs services électroniques à distance (Registre du commerce, casier judiciaire, ...)

Concernant les initiatives du Ministère de la Solidarité, du Développement social, de l'Égalité et de la Famille, elles étaient destinées aux catégories en situation de précarité, en l'occurrence, les personnes en situation de handicap, les femmes en situation difficile et les personnes sans domicile fixe.

Concernant les Enfants en situation de précarité, une stratégie a été mise en place permettant le soutien des mesures prises par les associations visant à réduire l'impact des effets liés au Covid 19 dans les établissements d'accueil, dont la prévention de la pandémie et de la violence, la sensibilisation pour la prévention contre la pandémie, et l'apprentissage à distance, et la mise à disposition de psychologues pour accompagner les enfants, et limiter l'impact du confinement.

Concernant les personnes en situation d'handicap, les initiatives ont porté sur les spots de sensibilisation en langage de signes pour les personnes en situation de surdité, et aussi via les réseaux sociaux, la formation de formateurs pour les autistes et leurs familles, le soutien des associations œuvrant dans la scolarisation pour accompagner les enfants (Actions pédagogiques à distance) et la mise en place d'un site web pour accompagner les enfants en situation d'handicap,

Concernant les Femmes en situation difficile, et dans ses efforts d'appui à la femme et des filles en situation de précarité, le Ministère a accompagné l'Union Nationale des Femmes au Maroc pour le lancement d'une plateforme d'écoute « Koulna maak », ligne téléphonique opérationnelle 24h/24 toute la semaine pour la défense des droits de la femme.

Concernant les personnes sans domicile fixe et en coopération avec l'Entraide Nationale, le Ministère a pris en charge les personnes qui n'ont pas de domicile fixe. Ainsi, à travers les rondes visant la prestation de services sociaux, plus de 6.000 personnes ont été prises en charge.

Concernant les initiatives du Département de l'Education Nationale, Ministère de l'Education Nationale de la Formation Professionnelle de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, un Plan de continuité pédagogique, a été mis en œuvre pour garantir la continuité pédagogique pour remplacer l'enseignement présentiel par l'enseignement à

distance, et offrir des alternatives à plus de 10 millions d'apprenants (Elèves, étudiants, stagiaires,).

Dans le cadre de la continuité pédagogique, un ensemble de mesures de soutiens ont été prises, à savoir : La mise en œuvre de l'enseignement à distance , la Plateforme « Telmidtice », qui existe avant la période d'exception sanitaire, cette plateforme a été renforcée afin de répondre aux attentes des élèves (Plus de 7000 ressources numériques, suivi par plus de 600.000 élèves par jours,), enseignement via les chaînes de télévisions publiques, pour rapprocher les cours de ceux ne disposant pas de moyens techniques et/ou financiers , et en collaboration avec les éditeurs, le Ministère a distribué des livrets d'auto-enseignement, pour les élèves ne disposant pas de réseau internet et/ou de moyens audiovisuels, notamment dans les milieux ruraux lointains.

Concernant les initiatives prise par la Délégation Générale à l'Administration Pénitentiaire et à la Réinsertion (DGAPR) pour la prévention de la propagation du Covid-19 au milieu carcéral, ils ont porté sur des mesures de protection et autres actions préventives avec la participation des fonctionnaires et des détenus, comprenant aussi un suivi psychologique.

C'est ainsi que dans une approche participative avec les acteurs institutionnels et non institutionnels, organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, et acteurs de la société civile, la DGAPR a mis en place un plan graduel comprenant les mesures organisationnelles, logistiques, médicales, sécuritaires ; la création d'une cellule de veille centrale, présidé par le Délégué Général , pour préparer des plans avec les autorités concernées, dans un respect total des droits des détenus ; le confinement sanitaire pour les fonctionnaires au sein des établissements pénitentiaires et limitation du déplacement des détenus ; la plateforme psychologique consistant en l'accueil des détenus et fonctionnaires pour les accompagner pendant cette période et faire bénéficier les détenus de l'enseignement à distance via la télévision .

Les initiatives prises par le Ministère du Travail et de l'Insertion Professionnelle, ont porté sur un ensemble de mesures prises en faveur des salariés formels, des personnes travaillant dans le secteur informel, ainsi qu'au profit des entreprises (y compris PME, TPME) et professions libérales.

Concernant les Salariés du secteur formel, une prime forfaitaire de 2.000 Dhs a été octroyé au profit des employés en arrêt d'activité pendant cette période, tout en bénéficiant des allocations familiales et des services de l'AMO - Assurance Maladie Obligatoire- , et possibilité de bénéficier du report des échéances de crédit pour les personnes touchées, et qui le souhaitent (crédits logement et consommation) .

Concernant les Personnes travaillant dans le secteur informel, un soutien financier au profit des démunis ou chefs de famille touchés par la pandémie et disposant de la carte du Régime d'Assistance Médicale « RAMED » (Régime de l'assistance sociale et de la solidarité nationale au profit des démunis), qui dépend de la taille de la famille (2, 3 ou plus de personnes).

Concernant les Entreprises et professions libérales, report du paiement des échéances de crédits, activation d'une nouvelle ligne de crédits par la Caisse Centrale de Garantie, en offrant un nouveau mécanisme de garantie « Damane Oxygene » et exonération du paiement de l'impôt pour chaque indemnité complémentaire versée au profit des salariés affiliés à la CNSS.

Concernant les aspects liés aux conditions de travail, des comités mixtes ont été constitués sur tout le territoire national, composés de représentants du Ministère du Travail et de l'Insertion Professionnelle, le Ministère de l'Intérieur et du Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Économie Verte et Numérique, pour veiller au respect par les entreprises des mesures sanitaires et de sécurité, ainsi que plusieurs supports de sensibilisation audiovisuels publiés dans le site du ministère, et diffusés sur les chaînes et radios et télévisions ;

Les initiatives de l'Institution du Médiateur du Royaume ont porté sur la prestation de services aux usagers en utilisant les différents moyens technologiques ; les campagnes de sensibilisation à travers la presse, les télévisions et les chaînes libres locales, pour encourager les usagers à déposer leurs plaintes durant la période d'exception, en respectant les règles du confinement et en mettant des équipes d'écoute pour accompagner les citoyens.

Au niveau international, et en tant que Président de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), le Médiateur du Royaume a adressé une lettre aux membres de cette association où il a souligné l'importance du rôle des institutions de Médiateurs et Ombudsmans dans ce contexte.

Au niveau national, et dans sa relation avec le Gouvernement, l'Institution du Médiateur a suivi tous les règlements et décisions pris par l'administration, et a institué un Comité de Veille interne pour avertir le gouvernement sur tout abus ou erreurs.

Les initiatives du Département de l'Environnement au Ministère de l'Energie, des Mines et de l'Environnement ont porté sur la campagne de sensibilisation sur la diversité biologique, et la préservation de la nature, la réalisation d'une étude d'évaluation préliminaire de la qualité de l'air à Marrakech, le lancement d'une étude approfondie de l'air, prenant en compte les observations des différents centres nationaux (avant, au cours, et après la pandémie) sur l'impact des activités humaines sur l'air, la campagne de sensibilisation envers les intervenants professionnels sur les déchets hospitaliers et médicaux et la campagne de sensibilisation générale sur les moyens pour se débarrasser des bavettes et masques.

Les initiatives du Haut-commissariat aux Anciens Résistants et Anciens Membres de l'Armée de Libération ont porté sur l'appui moral et communicationnel avec la famille des anciens résistants, en les informant que les services sont accessibles par voie électronique, et en les sensibilisant des risques de la pandémie, l'appui financier, en activant le paiement des indemnités avant le mois sacré de ramadan, l'encouragement à la participation au Fonds du COVID-19.

Les initiatives du Département de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique, ont porté sur l'échange et partage d'expériences avec ses principaux partenaires internationaux (Banque mondiale, Unesco, UE,) dans un cadre de coopération-solidarité, et débattre des défis à relever durant cette période, les rencontres tenues avec le secteur privé (Entreprises et multinationales) pour explorer les meilleures pratiques sur les plateformes collaboratives et classes virtuelles et les dispositions logistiques et pédagogiques au profit d'étudiants marocains poursuivant leurs études à l'étranger dans le cadre de la coopération bilatérale, bloqués au pays en raison de la fermeture de frontières (Délocalisation des examens et certification).

En matière de recherche scientifique et technique, le Ministère a élaboré un Programme de soutien à la recherche et a lancé un appel à projets de recherche en matière de covid19, une étude réalisée par le Centre National de la Recherche Scientifique et Technique sur le développement de la recherche mondiale sur le coronavirus, un Accord signé avec la

Fondation OCP et l'Université Polytechnique Mohamed VI sur le développement de la recherche scientifique et technique et la promotion de la digitalisation, et le e-learning.

Par ailleurs, les Universités marocaines se sont jointes aux efforts nationaux, et ont pris les mesures suivantes : La mise en place de cellules chargées du soutien psychologique, le lancement, en partenariat avec des associations, d'un appel à projets innovants sur l'impact de covid19 et la Mise en place de solutions innovantes et locales (Masques, drones, matériaux médicaux,);

*Au niveau international, le Maroc a contribué aux efforts de la communauté mondiale dans la lutte contre la pandémie, en concourant à hauteur de 3 millions d'euros au « **Corona Global Response** », qui œuvre pour la généralisation des soins dans le monde.*

Les initiatives du Département de la Réforme de l'Administration ont porté sur la préparation et la diffusion de la Circulaire n ° 1 du 16 mars 2020 sur les mesures préventives contre le risque de propagation de l'épidémie « Corona-19 » dans les administrations publiques, les collectivités territoriales, les institutions publiques et les entreprises publiques ; la Circulaire n ° 2 du 1er avril 2020 relative aux services numériques et des correspondances administratives, par laquelle les secteurs ministériels étaient invités à adopter des solutions numériques ; la Circulaire n ° 3 du 15 avril 2020 relative au télétravail « Télétravail » dans l'administration publique ; la Circulaire n ° 4 publiée le 22 mai 2020 relative aux procédures et mesures de travail dans les établissements publics après la levée de l'état d'urgence sanitaire ; le projet de décret 2.20.343 relatif au travail à distance dans les services publics , la mise en place d'un système de suivi des mesures préventives et de précaution prises pour gérer l'étape après la levée de l'état d'urgence.

Concernant la mise en œuvre du Droit d'Accès à l'Information (DAI), un ensemble de mesures à caractère horizontal et vertical ont été prises.

Les mesures à caractère horizontal portent sur : La constitution de la Commission sur le Droit d'Accès à l'Information , la diffusion du modèle du formulaire de demande d'information ,l'organisation d'un programme de formation pour les personnes chargées de l'accès à l'information ;l'organisation de programmes de sensibilisation et d'information ;l'édition de supports communicationnels sur Commission sur le Droit d'Accès à l'Information et le

développement d'un portail électronique www.chafafiya.ma sur le Droit d'Accès à l'Information .

Les mesures à caractère vertical portent sur l'organisation et classification des informations ; la diffusion proactive de l'information , la désignation des personnes chargés du DAI et leurs suppléants et assurer leur formation , la création de comités sectoriels pour superviser la mise en œuvre de la loi du DAI , l'élaboration d'un programme de travail annuel pour activer la Loi du DAI , la préparation des circulaires internes qui définissent les modalités de travail des personnes chargés du DAI et la préparation d'un rapport annuel sur le bilan de la mise en œuvre de la Loi du DAI.

Les initiatives du Conseil Economique, Social et Environnemental (CESE), ont porté sur , la préparation des études et rapports sur l'impact du Covid-19 qui ont été publiés sur le portail électronique du CESE, dont notamment le rapport sur la transition énergétique , le rapport sur le régime des bénéficiaires des programmes de subvention et aides sociales, et la création de l'Agence Nationale des Registres , l'intégration régionale du Maroc dans l'Afrique et la préparation d'une étude, sur demande de la Chambre des Représentants, sur les conséquences économiques et sociales de la pandémie, qui sera publiée sur le portail, conformément au Droit d'Accès à l'Information.

Clôture de la journée d'étude et recommandations :

A la fin de la journée d'étude, les participants ont salué les efforts de l'Administration en matière de lutte contre la pandémie, et ont souhaité que les acquis réalisés pendant cette période soient valorisés et capitalisés, en particulier :

- La généralisation de l'enseignement à distance dans la formation et la formation continue des fonctionnaires ;
- Le partage d'expériences entre les administrations publiques ;
- L'institutionnalisation des initiatives (Télétravail) ;
- Le lancement d'un nouveau programme de soutien à la recherche en matière de covid19, en collaboration avec les universités ;
- La mise en place de cellules de soutien psychologique dans les universités ;

- Développement du contenu numérique et la création d'un répertoire de ressources numériques universitaires et le développement et certification des formations et diplômes basés sur le digital.

Dans son mot de clôture, M. le Secrétaire Général a souhaité que les innovations et les expériences soient généralisées pour toutes les administrations publiques.

Il a en outre souligné qu'un questionnaire a été adressé aux différents départements ministériels sur les mesures prises pendant la pandémie (Avant, pendant et après l'état d'exception) et un rapport sera préparé et soumis à Monsieur le Chef du Gouvernement.

Rabat, le 23 juin 2020

**Ministère de l'Economie, des Finances
et de la Réforme de l'Administration**

Département de la Réforme de l'Administration

www.mmsp.gov.ma

www.emploi-public.ma

www.service-public.ma

www.chikaya.ma

www.chafafiya.ma



[@Reformeadministration](https://www.facebook.com/Reformeadministration)



[@MEFRA_RA](https://twitter.com/MEFRA_RA)