



Charte d'amélioration de l'accueil dans les services publics

“

..... Les difficultés que rencontre le citoyen dans son rapport avec l'Administration sont aussi nombreuses que variées, commençant par l'accueil et passant par la communication, jusqu'au traitement des dossiers et des documents. Tant et si bien que ces difficultés s'apparentent désormais dans son esprit à un véritable parcours du combattant.

Il n'est pas raisonnable, en effet, que le citoyen supporte les désagréments et les coûts des déplacements vers n'importe quelle administration, qu'il s'agisse d'un consulat, ou d'une préfecture, d'une commune territoriale ou d'une délégation régionale, surtout si le citoyen habite loin de cette administration et ne trouve personne pour l'accueillir ou le prendre en charge.

Il est tout aussi inacceptable que l'Administration ne réponde pas aux plaintes et aux interrogations des gens, comme si le citoyen ne valait rien, ou comme s'il s'agissait d'un simple élément dans la configuration générale de l'espace de l'Administration.....

”

Extrait du discours de Sa Majesté le Roi Mohammed VI à l'occasion de l'ouverture de la 1^{ère} session de la 1^{ère} année législative de la 10^{ème} législature (2016/10/14)



Sommaire

Préface	06
Préambule	08
Dix engagements de l'administration vis-à-vis des usagers	11
Explication des engagements	15
Glossaire	21

Préface

L'amélioration de l'accueil des usagers des services publics constitue une des priorités majeures du Gouvernement visant à restaurer la confiance entre l'administration et le citoyen, conformément aux dispositions du titre XII de la Constitution relatives aux principes de la bonne gouvernance.

Le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration (MEFRA) a traduit cette volonté gouvernementale, en inscrivant l'amélioration de la relation entre l'administration et le citoyen, particulièrement, l'accueil des usagers des services publics comme axe fondamental de son plan d'actions en phase avec l'axe II du programme gouvernemental relatif à la «**consolidation des valeurs de probité et réforme de l'administration et consécration de la bonne gouvernance**» permettant précisément de généraliser des espaces d'accueil en réponse aux normes en vigueur facilitant l'accès des citoyens aux services publics.

De ce fait et depuis la signature du Document relatif au Programme National d' «**Amélioration de l'Accueil des Usagers des Services Publics**» dans sa première phase, le 7 Mai 2013, entre le Département concerné et le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), avec l'appui technique d'experts de l'Organisation Mondiale de la Migration, le Ministère a mis en place, dans le cadre d'une démarche participative impliquant les différents départements ministériels et administrations publiques concernées, une vision commune et partagée par l'ensemble des parties prenantes relative à la «**qualité de l'accueil au sein de l'administration publique**».

Cette vision a été matérialisée par la conception du dispositif d'accueil constitué de la **Charte nationale de l'«Accueil»** comprenant dix engagements de l'administration vis-à-vis de l'usager quant à la qualité de son accueil, ainsi que le **cadre Référentiel d'amélioration de l'accueil** définissant les leviers opérationnels de transformation à respecter par chaque administration afin d'assurer les engagements en question en s'inspirant constamment des retours d'expériences sur le terrain et les enseignements tirés à l'issue des opérations de mise à niveau des espaces d'accueil des sites pilotes. Un **kit méthodologique** a été réalisé dans ce sens afin d'accompagner opérationnellement les administrations concernées dans leur démarche d'amélioration des espaces d'accueil des usagers.

La mobilisation et l'adhésion des administrations publiques et des collectivités territoriales à ce programme stratégique et ce chantier structurant à fort impacts constitue un pilier fondamental de sa déclinaison opérationnel et une garantie à l'atteinte de l'objectif principal visé d'améliorer la relation avec l'usager conformément aux orientations de Sa Majesté le Roi.

Préambule

Objet :

La Charte d'accueil des services publics constitue le cadre de référence commun en matière d'accueil des usagers dans les services publics.

Elle définit les engagements de l'Administration portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics.

Les engagements stipulent les obligations des administrations vis-à-vis des usagers, ils s'appliquent à l'ensemble des canaux d'accueil et sont structurés selon le parcours des usagers.

Ce socle commun sur la qualité de l'accueil dans les services publics a vocation à être complété par des démarches métier d'amélioration du service rendu aux usagers, qui sont hors périmètre de la présente Charte.

Contexte :

La présente Charte s'inscrit dans le cadre des efforts gouvernementaux visant à moderniser l'administration et à rehausser la qualité de ses prestations. Elle a été rédigée en conformité avec les dispositions du Titre 12 de la Constitution du Royaume - et en particulier l'article 157 relatif à la Charte des Services publics - qui définit les principes de bonne gouvernance et prévoit la mise en place des critères d'évaluation des services publics.

Objectifs :

La Charte vise à renforcer les liens de confiance entre les usagers et l'administration à travers la promotion de la culture de l'accueil et de l'écoute, le recueil des attentes des citoyens et la facilitation de leur accès aux services publics. Elle vise à apporter aux usagers des garanties sur les conditions de leur accueil au sein des services publics.

Périmètre :

La présente Charte s'applique à toutes les organisations exerçant un service public (en direct ou à travers une délégation de service public) :

- Administrations publiques
- Collectivités territoriales
- Etablissements publics
- Organismes gérants des services publics



Dix engagements de l'administration vis-à-vis des usagers



6. Courtoisie

Nous vous traitons avec courtoisie et professionnalisme



7. Confidentialité

Nous vous garantissons la confidentialité des informations échangées



8. Confort

Nous garantissons votre sécurité et votre confort au sein des services publics



9. Réclamations

Nous assurons la prise en charge de vos réclamations



10. Ecoute

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





1. Accès :

Nous vous facilitons l'accès aux services publics

Cet engagement concerne l'accès physique et à distance (téléphone/ SMS, courrier, Internet/ email, application mobile,...) aux services publics.

L'accès est facilité à travers : des entrées appropriées (notamment pour les personnes à besoins spécifiques), une organisation adaptée selon l'affluence, le développement de canaux d'accès alternatifs dans les zones difficiles d'accès (permanences hors site, accès à distance).



2. Information :

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

Cet engagement concerne les informations nécessaires à l'accès et à l'obtention des services publics :

- **Coordonnées** : adresse physique, numéro de téléphone, adresse électronique, site web, données de géolocalisation (via applications mobiles notamment).
- **Horaires d'ouverture** pour l'accueil physique et téléphonique.
- **Formalités administratives (si applicable)** : documents à fournir selon les procédures, coût de la procédure, délais de délivrance de documents, modalités de prise de rendez-vous, possibilités de démarches à distance, ...

Les informations communiquées sont claires, précises et complètes.



3. Orientation :

Nous vous orientons vers le service compétent

Cet engagement concerne l'orientation de l'usager après son accès physique ou à distance vers la structure compétente pour la prise en charge de sa demande.

Une orientation de qualité est matérialisée à travers une signalétique interne adaptée, une structure d'accueil dédiée, une réponse appropriée, ...

L'orientation est adaptée aux canaux d'accueil physique et à distance.



4. Equité :

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

Cet engagement concerne le traitement équitable de l'usager devant les services publics (sans discrimination).

La prise en charge des usagers se fait selon l'ordre d'arrivée ou de rendez-vous.

Les personnes à besoins spécifiques disposent d'une prise en charge adaptée :

- prise en charge prioritaire pour les personnes à mobilité réduite (PMR).
- accompagnement des personnes analphabètes ou manifestant des difficultés d'expression ou de langue.
- guichets ou bureaux dédiés pour certaines catégories d'usagers à besoins particuliers de service (entreprises,...).



5. Prise en charge :

Nous assurons la prise en charge de vos demandes

Cet engagement concerne la prise en charge de l'usager pour l'initiation de sa demande auprès des services publics : il se situe à la frontière entre l'accueil et le service.

Cet engagement matérialise la dernière étape du parcours d'accueil de l'usager (hors réclamations et écoute) et concrétise la qualité perçue par l'usager.



6. Courtoisie :

Nous vous traitons avec courtoisie et professionnalisme

Cet engagement concerne :

- l'accueil, l'écoute et le traitement des usagers avec respect et politesse.
- la prise en charge des demandes des usagers avec sérieux, célérité et efficacité.

Cet engagement suppose une réciprocité de la part des usagers qui doivent faire preuve en retour de respect et de politesse à l'égard des agents de l'administration.



7. Confidentialité :

Nous vous garantissons la confidentialité des informations échangées

Cet engagement concerne le respect de la confidentialité et la sécurisation des données personnelles et professionnelles dans les échanges entre l'administration et les usagers.

L'administration met en place les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des informations échangées via les différents canaux de communication.



8. Confort :

Nous garantissons votre sécurité et votre confort au sein des services publics

Cet engagement concerne le respect des pratiques de sécurité, d'hygiène et de confort au sein des services publics.

L'administration met en place un dispositif de sécurité et d'hygiène approprié, des équipements de confort adaptés et fonctionnels pour tous les usagers et tout au long de leurs parcours.



9. Réclamations :

Nous assurons la prise en charge de vos réclamations

Cet engagement concerne la prise en charge par l'administration des réclamations issues des sources d'insatisfaction des usagers.

Les réclamations peuvent concerner l'ensemble des étapes du parcours usager et peuvent être de toute nature (ressources humaines ou matérielles, procédures, ...).



10. Ecoute :

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

Cet engagement concerne l'implication et l'intégration de l'usager en tant qu'acteur de l'amélioration de l'accueil et des services publics.

L'administration procède à des enquêtes de satisfaction et recueille les suggestions des usagers afin de se concentrer sur la valeur perçue par les usagers.



Glossaire

Service public : L'expression service public désigne deux éléments différents :

- une mission, qui est une activité d'intérêt général ;
- un mode d'organisation consistant, de façon directe ou indirecte, à faire prendre en charge ces activités d'intérêt général par des personnes publiques (État, collectivités territoriales, établissements publics) ou privées mais sous le contrôle d'une personne publique.

Administration : ensemble des services de l'État.

Accueil : point d'entrée par lequel l'usager entre en contact avec le service public et activité consistant à recevoir les usagers des services publics.

Usager : personne physique ou morale ayant recours à un service public.

Personnes à besoins spécifiques : usagers présentant des caractéristiques particulières et qui nécessitent une prise en charge différente des autres usagers.

Personnes à mobilité réduite (PMR) : ensemble des personnes qui éprouvent des difficultés à se déplacer, de manière provisoire ou permanente et comprenant les personnes souffrant de handicaps sensoriels et intellectuels, les personnes en fauteuil roulant, les personnes handicapées des membres, les personnes âgées, les femmes enceintes, les personnes avec enfants en bas âge.

Parcours usager :

- **Accès** : Il s'agit de la première étape du parcours usager : la possibilité d'atteindre un lieu physique (site de l'administration) ou d'accéder à un canal à distance mis en place par l'administration (courrier, téléphone, internet).
- **Pré-orientation** : Il s'agit de faciliter le repérage de l'usager avant son contact avec un agent public à travers la signalisation et la mise à disposition d'informations.
- **Orientation** : C'est le premier contact de l'usager avec l'agent public. Cette étape consiste à orienter l'usager vers le service approprié, selon la requête exprimée par l'usager.
- **Service** : Lors de cette étape, l'usager présente sa demande au fonctionnaire qui se charge du traitement de cette dernière et fournit une réponse acceptable à l'usager.
- **Réclamation** : L'usager, s'il est insatisfait du service rendu lors de l'étape précédente, peut présenter une réclamation au service concerné.
- **Ecoute** : L'usager peut émettre des commentaires et suggestions sur l'accueil et le service rendu. Pour cela, l'administration doit mettre en place des outils adéquats afin d'être à l'écoute permanente de ses usagers.



استقبال أحسن لخدمة أفضل
Mieux vous accueillir pour mieux vous servir

