



Initiative coopérative OCDE et de l'Union européenne  
European public administration review

## RÉFORME DE LA GOUVERNANCE PUBLIQUE DANS LES PAYS DU VOISINAGE DE L'UE

3<sup>ÈME</sup> SÉMINAIRE SIGMA  
DE MISE EN RÉSEAU

Paris 26-27 novembre 2012




© OCDE

المملكة المغربية  
رئيس الحكومة

وزارة الوظيفة العمومية  
وتحديث الإدارة

جمهورية المغرب  
الإدارة

ROYAUME DE MAROC  
Le Chef du Gouvernement

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

Direction de la Modernisation  
de l'Administration



## La qualité du service public

Ahmed LAAMOURI Directeur de la Modernisation de l'Administration  
Ministère de la fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration - MAROC



### Notion qualité dans le service public

- La qualité du service public est jugée par le citoyen en mesurant l'écart entre le service attendu et le service obtenu ( adéquation entre l'offre et la demande ) ;
- La qualité dans les services publics est l'aptitude d'une société à répondre aux besoins implicites et explicites d'intérêt général de la collectivité :
  - Quatre niveaux sont à satisfaire :
    - Les besoins d'usage ( eau, électricité, éducation, sécurité...)
    - Les besoins en services associés ( information, traitement rapide des demandes, ...)
    - Les besoins sociétaux ( cohésion sociale, citoyenneté, développement ...)
    - Juste cout : maîtrise des dépenses publiques ( gestion efficiente )
- Dans l'entreprise la notion de qualité peut se quantifier par une mise en conformité avec des standards ou des normes reconnues;
- Selon ISO 9000 : la capacité d'un service à répondre aux besoins de ses utilisateurs ...


Aujourd'hui l'enjeu principal reste donc de développer une véritable politique de la qualité commune aux différents acteurs



09/03/2013 2

### La qualité du service public : une exigence constitutionnelle

- « Les services publics : l'égal accès des citoyennes et citoyens, couverture équitable du territoire, continuité du service rendu » (article 154).
- « Ils sont soumis aux normes de qualité, de transparence, de reddition des comptes et de responsabilité... »
- « Les services publics sont à l'écoute de leurs usagers et assurent le suivi de leurs observations, propositions et doléances » (article 156).
- Une charte des service publics** fixe l'ensemble des règles de la bonne gouvernance des organismes publics (article 157)



09/03/2013 4

### La qualité du service public: un engagement du programme gouvernemental

- Rétablir la confiance entre l'Administration et le Citoyen et répondre à ces besoins dans les délais
- Instaurer les principes de responsabilisation et de reddition des comptes;
- Développer les principes de rationalisation des dépenses;
- Renforcer les bases de la gestion axée sur les résultats;
- Développer les actions d'audit et contrôle de gestion et assurer un suivi régulier des recommandations .

### Diagnostic : les causes de « la non qualité » dans l'Administration Marocaine

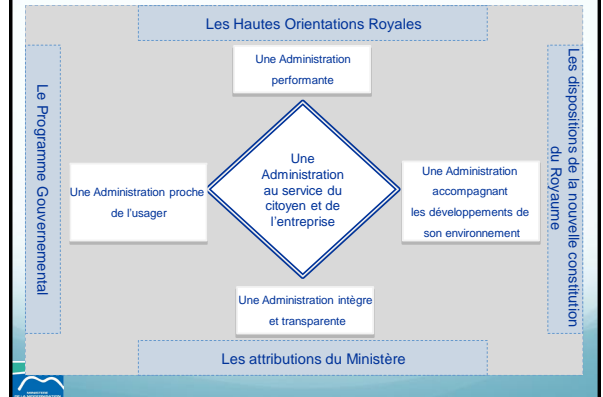
- L'exagération du pouvoir discrétionnaire de l'administration qui engendre des réactions illégales;
- La centralisation de la décision et la non délégation des prérogatives et moyens nécessaires aux services extérieurs ;
- La pléthore des procédures, mesures et dispositions qui régissent les relations des citoyens avec l'administration ( complexité et lourdeurs des procédures );
- L'exagération dans la perception de la notion de secret professionnel et l'insuffisante connaissance de la part des citoyens de leur droits et obligations ;
- Retard dans le traitement des demandes et réclamations des usagers;
- Faiblesse de la transparence et prévalence du favoritisme.

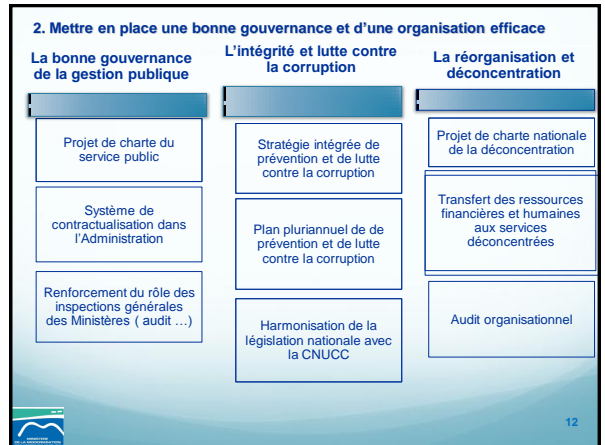
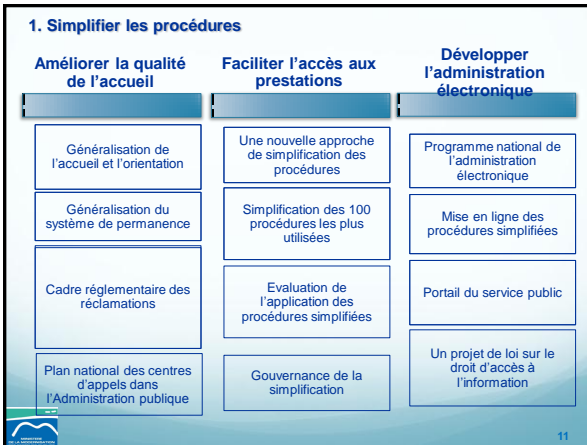
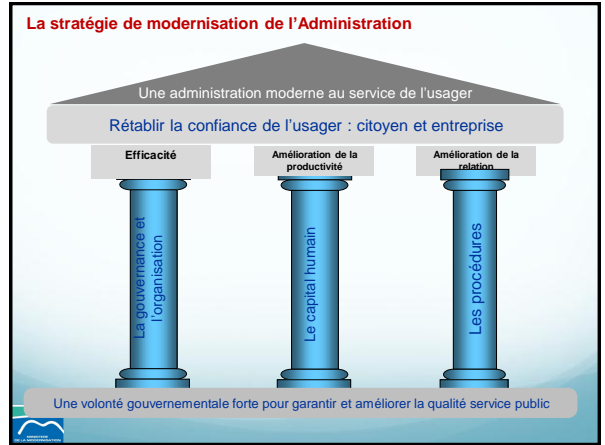
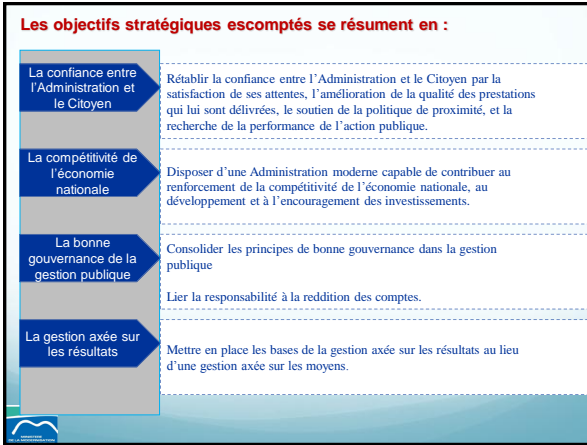
### Enquête de Satisfaction des usagers de l'Administration

Résultat du sondage d'opinion des usagers sur la qualité des prestations réalisé en 2010

	Bon	Moyen	Faible
Qualité d'accueil	58.90%	19.06%	4.94%
Qualité des lieux d'attente	42.14%	24.45%	13.55%
Qualité d'orientation	58.44%	19.40%	5.97%
Niveau d'écoute	60%	34%	6%
Niveau de transparence	52.81%	36.51%	16.3%
Niveau de confiance	57.29%	30.77%	10.45%
Qualité de la prestation	58.67%	18.71%	5.63%

### une nouvelle vision qui place le citoyen et l'entreprise au coeur de la Modernisation





### 3. Valoriser le capital humain

#### Le cadre institutionnel

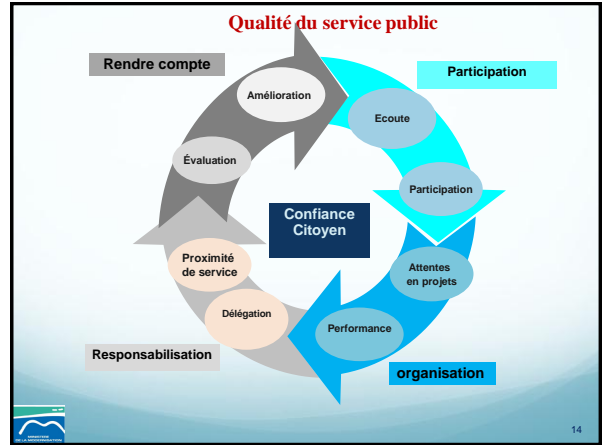
Charte d du service public : Valorisation du capital humain

Réforme globale du statut général de la fonction publique

Renforcement de l'approche genre

Refonte des statuts particuliers

13



14

### La qualité du service public: projet de société

( clés de succès)

- Cadre de référence commun ( référentiel)
- Leadership;
- Volonté et Soutien politique;
- Stratégie de réforme partagée;
- Concertation, participation et partenariat social;
- Ecoute et attentes citoyens;
- Evaluation continue des politiques publiques;
- Courage, persévérance .....!'**audace**.

...La qualité est une nécessité !!

**Merci de  
Votre Attention**