

Rabat, le vendredi 28 octobre 2011

Travaux de la huitième session du Conseil Economique et Social

Communiqué de presse

Le Conseil Economique et Social a tenu sa huitième session à Rabat le jeudi 27 octobre 2011. Cette session a été consacrée à l'adoption du projet de Charte d'éthique du Conseil tel que amendée par l'Assemblée Générale du Conseil lors de sa septième session, ainsi qu'à la présentation et l'examen du rapport d'étape sur la gouvernance des services publics.

Après l'adoption à l'unanimité de la charte d'éthique, le rapporteur de la commission permanente chargée des Affaires Economiques et des Projets Stratégiques a présenté à l'Assemblée le projet de rapport d'étape sur la gouvernance des services publics. Cette présentation a été suivie d'un débat riche qui a validé les propositions contenues dans le rapport et a recommandé que certains aspects soient approfondis lors de la préparation de la version finale.

Parce que la gouvernance des services publics se trouve au cœur des attentes des citoyens, ce sujet, a été choisi en auto saisine par le Conseil. Ce choix traduit, également, la prise de conscience collective de la nécessité d'élaborer une politique publique susceptible d'améliorer la relation entre l'administration et les citoyens et usagers du service public en vue de faciliter leur accès à ce service sans entraves ni difficultés.

Le rapport d'étape souligne que, malgré les initiatives et les expériences réussies menées par certains ministères et administrations centrales et territoriales, marquant ainsi leur prise de conscience réelle de l'impératif d'amélioration de leur gestion, la perception des citoyens de la gouvernance des services publics demeure négative et les difficultés dans leur relation avec l'administration perdurent.

Ces difficultés sont plus prononcées pour les personnes en situation de vulnérabilité, en particulier dans le monde rural, les petites villes et les quartiers périphériques des grands centres urbains, ainsi que pour les personnes à besoins spécifiques.

Le Conseil Economique et Social recommande dans son rapport d'étape une approche globale qui s'appuie sur cinq grandes orientations :

- 1- Définir une politique des services publics, globale et volontariste assortie de la mise en place des mécanismes et des instruments garantissant sa mise en œuvre et ce en conformité avec les dispositions de la nouvelle Constitution, notamment l'article relatif à l'élaboration d'une charte des services publics ;
- 2- Améliorer la transparence, l'accès à l'information et l'adoption de référentiels unifiés d'accès aux services publics ;
- 3- Améliorer l'accueil et rendre effectives les possibilités de recours, tout en offrant aux usagers du service public les conditions d'un traitement citoyen et ce dans le respect stricte de leur dignité ;
- 4- Elargir les prestataires des services publics en donnant la possibilité à des acteurs tiers, dignes de confiance et fortement implantés territorialement, d'assurer ces prestations (tels que les agences de Barid Al Maghrib, les Banques, les notaires et autres acteurs). De même, les modalités de règlement des droits dus à l'Etat devraient être rendus possibles par l'ensemble des canaux permis par les nouvelles technologies de l'information et de la communication ;
- 5- Généraliser le recours à la dématérialisation de la gouvernance des services publics (e.gov). A ce niveau, le rapport d'étape insiste sur la nécessité d'accélérer la mise en œuvre des chantiers programmés et qui sont en cours comme le paiement en ligne, les commandes de documents par internet , le suivi en ligne de l'état d'avancement des dossiers, les prises de rendez-vous par le même canal, tout en confiant l'exécution de cette stratégie à une Agence Nationale.