

**La loi n° 54 - 19 portant
Charte des services publics**

Dahir n° 1-21-58 du 3 hija 1442 portant promulgation de la loi n° 54-19 portant Charte des services publics.¹

LOUANGE A DIEU SEUL !

(Grand sceau de Sa Majesté Mohammed VI)

Que l'on sache par les présentes – puisse Dieu en élever et en fortifier la teneur !

Que Notre Majesté Chérifienne,

Vu la Constitution, notamment ses articles 42 et 50,

A DÉCIDÉ CE QUI SUIT :

Est promulguée et sera publiée au Bulletin officiel, à la suite du présent dahir, la loi n° 54-19 portant Charte des services publics, telle qu'adoptée par la Chambre des représentants et la Chambre des conseillers.

Fait à Fès, le 13 hija 1442 (14 juillet 2021).

Pour Contreseing :

Le chef du gouvernement,

SAAD DINE EL OTMANI.

1 - Bulletin Officiel n° 7106 du 7 hija 1443 (7-7-2022), p785.

Le texte en langue arabe a été publié dans l'édition générale du «Bulletin officiel» n° 7006 du 11 hija 1442 (22 juillet 2021).

Loi n° 54-19

portant Charte des services publics

Chapitre premier : Dispositions générales

Article premier

Conformément aux dispositions de la Constitution notamment son article 157, la présente Charte fixe les principes et règles de bonne gouvernance relatifs au fonctionnement des administrations publiques, des régions et des autres collectivités territoriales et des organismes publics.

Article 2

Au sens de la présente Charte, on entend par :

- **Les services publics** : les administrations publiques, les tribunaux, les régions et les autres collectivités territoriales et leurs groupements et les instances qui en relèvent et les organismes publics ;
- **Le service public** : toute activité exercée par les services publics conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, en vue de satisfaire les besoins de l'utilisateur et de remplir la mission d'intérêt général ;
- **Les organismes publics** : les établissements et les entreprises publics et toute personne morale de droit public ;
- **La prestation publique** : toute prestation délivrée par les services publics au profit de l'utilisateur ;
- **L'utilisateur** : la personne physique ou morale en relation avec les services publics ;
- **Les organismes investis de missions de service public** : toute personne morale de droit public ou privé chargée de la gestion d'un service public conformément à la législation en vigueur.

Article 3

Les dispositions de la présente Charte constituent un cadre référentiel national des principes et règles de bonne gouvernance. Les autorités gouvernementales et tous les responsables des services publics, chacun en ce qui le concerne, sont tenus de se conformer à son contenu et de prendre toutes les mesures nécessaires à sa mise en œuvre.

En outre, les services publics à caractère commercial ou industriel sont soumis aux procédures particulières approuvées par leurs organes délibérants.

Chapitre II : Objectifs des règles de bonne gouvernance et ses principes

Article 4

Les règles de bonne gouvernance des services publics ont pour objectifs :

- La réalisation des objectifs stratégiques de ces services, à travers l'adoption d'une programmation axée sur l'efficience et l'atteinte des résultats et qui tient en compte la convergence, les exigences du développement et les besoins croissants des usagers ;
- Le développement du système d'organisation des services publics, à travers la répartition des missions et la définition des responsabilités, selon des organigrammes qui répondent aux objectifs définis et au principe de proximité dans le cadre de la régionalisation avancée et de la déconcentration administrative ;
- Le renforcement de l'efficience des services publics dans la gestion de leurs ressources ;
- L'amélioration de la qualité des prestations publiques et la facilitation de leur accès ;
- L'instauration des bases d'ouverture des services publics sur leur environnement interne et externe et l'implication des différents acteurs dans l'amélioration des prestations et de leur qualité ;
- L'ancrage des valeurs de probité, par l'adoption des mécanismes de moralisation et de développement de la conduite professionnelle ;
- La mise en œuvre du principe de transparence en fournissant et en publiant les données et les informations relatives aux services publics et à la prestation publique.

Article 5

Les services publics sont soumis aux principes suivants :

- Le respect de la loi, à travers la conformité de toutes les activités des services publics aux textes législatifs et réglementaires en vigueur ;

- L'égalité entre tous les usagers remplissant les mêmes conditions, sans aucune discrimination en raison de la race, du sexe, de la couleur, des croyances, de la culture, de l'appartenance politique ou syndicale ou sociale ou régionale, de la langue, du handicap ou de toute autre situation personnelle, en tenant compte des spécificités des personnes et catégories à besoins spécifiques ;
- L'équité dans la couverture du territoire national, à travers une couverture juste en vue de rapprocher les prestations des usagers ;
- La continuité des prestations rendues, en assurant un fonctionnement régulier du service public ;
- L'adaptabilité, à travers l'amélioration continue de l'organisation et de la gestion des services publics, ainsi que des prestations qu'ils délivrent, en réponse aux besoins croissants des usagers et aux évolutions de l'environnement de ces services, notamment celles technologique, économique et sociale ;
- La qualité, à travers la délivrance de prestations qui répondent aux besoins et attentes des usagers, en mobilisant tous les moyens disponibles et en prenant en considération l'atteinte de l'efficacité et de l'efficacé ;
- La transparence, en permettant au public d'accéder aux informations, notamment celles relatives au fonctionnement des services publics et aux prestations qu'ils délivrent, dans le respect des deux langues officielles du pays et en tenant compte des textes législatifs en vigueur ;
- La corrélation entre la responsabilité et la reddition des comptes, en obligeant les responsables des services publics à rendre compte de leur gestion des deniers publics et de leur performance sur la base des résultats atteints par rapport aux objectifs définis et aux moyens mis à leur disposition ;
- La probité, à travers la conformité des fonctionnaires, agents et personnels des services publics aux règles de conduite telles que prévues par les textes législatifs et réglementaires en vigueur ;
- L'ouverture, à travers la communication avec les usagers, la réception et l'interaction avec leurs observations, propositions et doléances concernant l'amélioration de la performance du service public.

Chapitre III : Les règles relatives à l'efficience et à l'efficacité des services publics

Section première : Organisation et gestion des services publics

Article 6

Les services publics mettent en place des plans d'action pluriannuels, dans le cadre de la politique générale de l'Etat, compte tenu des politiques publiques ou sectorielles, des spécificités territoriales et d'équité spatiale, des besoins des usagers et de l'approche genre ainsi que des exigences d'amélioration du service public et du développement durable.

Ces plans sont publiés par les différents moyens disponibles, notamment par voie électronique.

Article 7

Les services publics identifient les risques éventuels pouvant entraver la réalisation des programmes, des projets et des opérations qu'ils mènent et prennent les mesures nécessaires pour en prévenir l'impact.

Article 8

Les services publics adoptent une organisation qui tient, notamment, en compte les règles suivantes :

- La définition et la répartition des missions à réaliser par chaque service public au vu des objectifs globaux pour lesquels il a été créé ;
- La soumission des services publics à l'audit et à l'évaluation par les organes compétents, selon chaque cas, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur ;
- L'élaboration des schémas d'organigrammes qui tiennent en compte les missions et les attributions confiées aux services publics, au vu des besoins des usagers ;
- L'adoption du principe de subsidiarité dans la répartition des compétences afin de prendre et d'exécuter les décisions au niveau le plus adéquat, dans un objectif d'efficacité, d'efficience et de proximité auprès des usagers ;

- L'adoption de la déconcentration administrative comme règle générale, dans la répartition des attributions entre les administrations centrales et les services déconcentrés qui en relèvent, selon les principes et les règles fixés par les textes réglementaires en vigueur.

Article 9

Les services publics renforcent la convergence de leurs programmes, la mutualisation de leurs moyens et la délivrance de leurs prestations de manière intégrée, à travers :

- L'adoption et le développement des canaux de collaboration, de concertation et de coordination entre eux ;
- L'échange des informations par les différents moyens, y compris les moyens électroniques ;
- La mutualisation ou la fusion des structures ayant des missions horizontales similaires ;
- La création d'espaces communs chargés de délivrer des prestations intégrées et plus efficaces.

Article 10

Les services publics inventorient les textes législatifs et réglementaires, les circulaires, les périodiques et les notes en rapport avec leurs attributions, et procèdent à leur codification par domaine et à leur publication par les différents moyens disponibles.

Ils peuvent, le cas échéant, soumettre aux autorités compétentes, toute proposition visant la mise à jour des textes précités, en vue de les adapter aux besoins et attentes des usagers.

Article 11

Les services publics mettent en œuvre les mécanismes de partenariat avec le secteur privé, les associations de la société civile, les organisations non gouvernementales et les établissements et instituts de formation et de recherche scientifique, en vue de bénéficier de leurs capacités en matière d'innovation et de gestion et d'assurer la délivrance des prestations dans les délais et avec la qualité requise.

Ils peuvent conclure entre eux des conventions de coopération ou de partenariat pour réaliser des projets ou activités d'intérêt commun et bénéficier de moyens et des expertises dont ils disposent.

Ils externalisent également, le cas échéant, certaines prestations qui ne font pas partie de leurs missions stratégiques, à des prestataires de services conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Les principales données relatives aux conventions, aux contrats de partenariat et à l'externalisation des prestations sont rendues public par tous les moyens disponibles.

Article 12

Les responsables des services publics procèdent à l'évaluation annuelle du bilan des réalisations par rapport aux objectifs définis et aux moyens disponibles dans les plans d'action prévus à l'article 6 ci-dessus, avec indication, le cas échéant, des difficultés qui entravent la réalisation de ces objectifs ou de certains d'entre eux ainsi que les mesures à prendre pour les surmonter.

Cette évaluation fait l'objet d'un rapport à publier par tous les moyens disponibles.

Article 13

Les services publics procèdent annuellement au suivi des réalisations de leurs responsables, conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article 17 ci-dessous.

Chaque responsable aux services publics est tenu de présenter un bilan de ses réalisations sur la base des missions et des objectifs qui lui sont définis.

Ce bilan fait l'objet d'une évaluation par le service public concerné.

Article 14

Les services publics doivent procéder à des opérations régulières d'audit et de contrôle de gestion et soumettre leurs services au contrôle interne, en vue d'assurer leur bon fonctionnement et leur performance.

Article 15

Les services publics mettent en œuvre et suivent l'application des recommandations émanant des instances de contrôle, de régulation et de gouvernance et des institutions consultatives, notamment celles prévues dans la Constitution, ayant pour objet le renforcement des règles de bonne gouvernance dans les services publics et l'amélioration de leur relation avec les usagers.

Les services publics concernés par les recommandations ci-dessus publient, par tous les moyens disponibles, les mesures prises pour leur mise en œuvre, et ce au cours de l'année suivant leur publication.

Article 16

Les services publics prennent les mesures nécessaires et mettent en place les mécanismes appropriés pour permettre aux usagers de soumettre leurs observations et propositions concernant les prestations qu'ils délivrent.

Section II : Gestion des ressources humaines

Article 17

Les services publics adoptent des modes et procédés efficaces et efficients dans la gestion de leurs ressources humaines, basés notamment sur :

- Des référentiels des emplois et des compétences, une cartographie des postes, un bilan de compétences et des plans de gestion prévisionnelle permettant d'identifier leurs besoins en matière de compétences, de ressources ainsi que les mesures nécessaires pour répondre à ces besoins ;
- Un cadre contractuel axé sur l'atteinte des résultats lors de l'attribution des fonctions de responsabilité ;
- Des plans d'amélioration de la performance et de motivation des ressources humaines ;
- Des mécanismes d'attraction des compétences adaptées à leurs besoins ;
- La création d'un environnement de travail favorable pour les ressources humaines.

Article 18

Les services publics prennent les mesures nécessaires à l'encadrement et au renforcement des capacités de leurs ressources humaines, à travers des programmes réguliers de formation sur la base des plans de gestion prévisionnelle prévus à l'article 17 ci-dessus.

Les services publics préparent également des cadres dirigeants compétents, à travers la création de viviers de compétences et l'adoption des programmes adéquats pour leur mise en valeur.

Article 19

Les services publics évaluent de manière régulière la performance de leurs ressources humaines sur la base des objectifs et des missions qui leur sont assignés.

Les résultats de cette évaluation sont pris en compte pour la motivation, la qualification et la redevabilité des ressources humaines.

Section III : Gestion des moyens généraux

Article 20

Les services publics rationalisent l'utilisation de leurs ressources et gèrent au mieux leurs biens ou ceux mis à leur disposition.

Ils doivent se conformer, dans la passation et la gestion des commandes publiques, aux principes et aux règles de bonne gouvernance prévus par les textes législatifs et réglementaires en vigueur ou par leurs règlements selon le cas.

Article 21

Les services publics s'engagent à organiser, gérer, conserver et préserver leurs propres archives, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Article 22

Les services publics mettent en place des plans proactifs de prévention et de gestion des crises et des événements catastrophiques ou de nature technologique, basés sur la coordination, la solidarité et la mutualisation des moyens disponibles aux niveaux national et local.

Chapitre IV : Les règles régissant la relation des services publics avec les usagers

Section première : L'ouverture et la communication

Article 23

Les services publics doivent permettre aux usagers l'accès à l'information qu'ils détiennent conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Article 24

Les services publics communiquent régulièrement sur leurs missions, leurs programmes, leurs activités et sur les prestations qu'ils délivrent, et ce par les moyens de communication disponibles, notamment les moyens électroniques, y compris les sites électroniques conçus à cet effet.

Section II : Accueil des usagers

Article 25

Les services publics doivent prendre, de manière régulière, les mesures nécessaires pour assurer un accueil meilleur et de qualité des usagers, à travers notamment la mise en place des compétences qualifiées en matière d'accueil et d'orientation, et l'aménagement des espaces et des structures destinées à cet effet, afin d'assurer l'écoute, l'information et l'orientation des usagers et de leur faciliter l'accès aux prestations qu'ils délivrent.

Les services publics prennent également les mesures nécessaires pour faciliter l'accès des personnes et catégories à besoins spécifiques à leurs services et les assister à obtenir leurs prestations dans des conditions convenables, conformément à la législation en vigueur.

Article 26

Les services publics doivent assurer la continuité de la délivrance des prestations. À cet effet, ces services adoptent un système de permanence prolongeant l'horaire du travail dans les services ayant une relation directe avec les usagers ou ceux dont les prestations sont fortement sollicitées.

Section III : Délivrance des prestations publiques

Article 27

Les services publics doivent simplifier et numériser leurs procédures et formalités administratives, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, notamment en ce qui concerne la réception et le traitement des demandes des usagers ainsi que la délivrance des prestations objet de ces demandes.

Les services publics adoptent un identifiant unifié attribué à chaque usager, utilisé dans tous leurs systèmes d'information, et qui permet de faciliter l'échange de données entre eux et d'améliorer la qualité de prestations qu'ils délivrent.

Article 28

Les services publics améliorent les prestations qu'ils délivrent aux usagers, notamment à travers :

- L'étude et l'analyse de la situation de ces prestations à partir de l'offre qu'ils fournissent et du volume de la demande exprimée ;
- L'identification du déficit aux niveaux quantitatif et qualitatif ;
- La mise à disposition des prestations et l'élargissement et la diversification de leurs modes de délivrance, notamment à travers l'utilisation des technologies de l'information et de communication.

Article 29

Les services publics tiennent à délivrer leurs prestations sur la base des normes de qualité, et ce à travers :

- L'élaboration et la publication des chartes de prestations contenant les engagements des services publics dans la délivrance des prestations selon des indicateurs définis ;
- L'adoption des plans d'action annuels pour l'amélioration de la qualité des prestations ;
- La mesure régulière de la satisfaction des usagers sur la performance des services publics et l'élaboration de rapports annuels sur le bilan des plans d'amélioration de la qualité et les résultats de la mesure de la satisfaction des usagers et leur publication par tous les moyens disponibles.

Section IV : Traitement des doléances

Article 30

Les services publics reçoivent, traitent et suivent les doléances des usagers, conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Les services publics établissent un rapport annuel sur le bilan de traitement des doléances reçues.

Ces services exploitent les résultats de traitement des doléances reçues, pour l'amélioration de leur performance et de la qualité des prestations qu'ils délivrent.

Les services publics publient, par tous les moyens disponibles, le bilan du traitement des doléances, ainsi que les mesures prises ou à prendre, et ce durant le premier trimestre de l'année suivante.

Article 31

Les services publics peuvent recourir, dans leur relation avec les usagers, aux voies de médiation pour surmonter les différends qui peuvent surgir entre eux.

Section V : Exécution des jugements judiciaires

Article 32

Les services publics exécutent sans délai les jugements, décisions et ordonnances judiciaires définitifs et exécutoires pris à leur encontre.

Chapitre V : Les règles relatives à la moralisation des services publics

Article 33

Les fonctionnaires, agents et personnels des services publics exercent leurs fonctions conformément aux textes législatifs et réglementaires en vigueur et selon les principes et les normes suivants :

- Faire preuve de l'esprit de responsabilité et d'initiative ;
- Être discipliné au travail et se conformer à la loi et aux règlements internes, assurer la continuité du service public et éviter tout acte pouvant retarder, suspendre ou interrompre la délivrance des prestations ;

- Être neutre, objectif et impartial ;
- S'abstenir de solliciter, d'accepter ou de recevoir directement ou indirectement des cadeaux, dons ou privilèges quelle que soit leur nature, en contrepartie de leurs devoirs professionnels ou de refuser de les accomplir ;
- Ne pas abuser du pouvoir ou d'influence.

Articles 34

Les services publics élaborent et adoptent des codes déontologiques et des programmes de renforcement des valeurs de probité, de prévention et de lutte contre toutes les formes de corruption ainsi que d'ancrage des valeurs de moralisation et de citoyenneté dans la gestion de leurs affaires et prennent les mesures nécessaires à leur bonne mise en œuvre et évaluation de leurs résultats, et ce en coordination avec les autres parties concernées pour assurer l'efficacité et la convergence de ces programmes.

Chapitre VI : L'observatoire national des services publics

Article 35

Il est créé auprès de l'autorité gouvernementale chargée de la réforme de l'administration un observatoire national des services publics ayant pour mission l'observation du niveau de performance des services publics et de la qualité des prestations rendues.

A cet effet, l'observatoire est chargé des missions suivantes :

- Recueillir les données et les informations quantitatives et qualitatives relatives aux services publics ;
- Réaliser des études et recherches sur la gouvernance des services publics et sur la qualité des prestations rendues ;
- Évaluer l'impact des stratégies, des plans et des programmes mis en œuvre pour l'amélioration de la performance des services publics et mesurer le degré de satisfaction des usagers quant à la qualité des prestations rendues ;
- Proposer les mesures ou les actions susceptibles d'améliorer la performance des services publics et la qualité de leurs prestations.

L'organisation, la composition, les mécanismes et les modalités de fonctionnement de cet observatoire sont fixés par décret.

Chapitre VII : Dispositions diverses

Article 36

Les dispositions de la présente Charte s'appliquent aux organismes investis de missions de service public tels que définis à son article 2, en tout ce qui concerne leur gestion de ce service, sans préjudice à la législation en vigueur relative à la gestion déléguée des services publics et aux conditions de cette gestion prévue par les contrats conclus à cet effet.

Article 37

Les dispositions du dernier alinéa relatives à la publication des articles 6, 10, 12, 15 et 30 de la présente Charte s'appliquent, sous réserve des exceptions prévues par la législation en vigueur, en particulier celles relatives à la protection de tout ce qui concerne la défense nationale et la sécurité intérieure et extérieure de l'Etat.

Article 38

Toute mesure nécessaire à l'application des dispositions de la présente Charte est fixée, selon le cas, par voie législative ou réglementaire.