

المملكة المغربية مؤسسة وسيط المملكة

نشرة إخبارية

العدد 14

أبريل - يونيو 2015

حدث بارز

الاجتماع التحضيري

لمشروع النظام الأساسي لجمعية الأبودسمانات ووسطاء الدول الأعضاء
في منظمة التعاون الإسلامي بباكستان

بدعوة من الأبودسمان الفيديرالي لجمهورية باكستان، شارك النقيب عبد العزيز بنزاكور، وسيط المملكة المغربية، في الاجتماع المنعقد يومي 28 و 29 أبريل الفارط بإسلام آباد، وذلك بصفته عضوا في اللجنة التحضيرية لمشروع النظام الأساسي لجمعية الأبودسمانات ووسطاء الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي.

وتجدر الإشارة إلى أن اللجنة سألقة الذكر انبثقت عن اللقاء العام الذي سبق عقده خلال اجتماع سنة 2014 من طرف أبودسمانات ووسطاء الدول المذكورة والذي تم فيه الاتفاق على مضامين ذلك المشروع، في أفق تأسيس الجمعية المعنية بصفة رسمية.

الفهرس

2	أنظمة
8	التطویر الحادق
11	معلومات عامة

6 و 7 يوليو 2015: لقاء حول تفعيل إعلان مراكش الصادر عن المائدة المستديرة التي نظمتها المؤسسة على هامش المنتدى الدولي الثاني لحقوق الإنسان بمراكش سنة 2014.

منسقة النشرة:

السيدة فاطمة كريش

هيئة الإعداد:

السيدة فاطمة كريش

السيدة هدى آيت زدان

السيدة كوثر السقاط

معالجة النصوص:

السيدة إيمان مفراح

البريد الإلكتروني:

contact@mediateur.ma

28 ماي 2015: المفتش العام بمؤسسة المفتشية العامة (أمبودسمان تركيا).



24 يونيو 2015: الأمبودسمان الهولندي



حقوق الإنسان

شاركت المؤسسة في مجموعة من الأنشطة التي تدخل في إطار متابعة بلادنا لتنفيذ الالتزامات الدولية المتعلقة بالحقوق الفتوية والموضوعاتية، من بينها:

21 و 22 أبريل 2015 : المشاركة في الاجتماع المنعقد من طرف وزارة التضامن والمرأة والأسرة والتنمية الاجتماعية بتعاون مع جامعة الدول العربية، حول البروتوكول الاختياري الثالث الخاص بحقوق الطفل، سيما ما يتعلق منه بمسطرة الشكايات الفردية.

من **12 إلى 14 ماي 2015** : مشاركة مؤسسة وسيط المملكة في لقاءين تواصلين حول متابعة تنفيذ الالتزامات الدولية للمغرب في مجال حقوق المرأة والحقوق الثقافية، منظمين من طرف المندوبية الوزارية المكلفة بحقوق الإنسان.

الزيارات

في إطار الزيارات التي قامت بها مجموعة من الوفود الأجنبية لمقر مؤسسة وسيط المملكة، تم استقبال الشخصيات والوفود التالية وإجراء محادثات حول الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة، كما شكلت هذه الزيارات مناسبة لتبادل الرأي حول الممارسات الجيدة لكل مؤسسة ودراسة آفاق التعاون المستقبلي:

12 ماي 2015: سفير هولندا.



12 ماي 2015: سفير تركيا.



اجتماعات

يومي 02 و 24 أبريل 2015: اجتماع أطر مؤسسة وسيط المملكة والهيئة المركزية
مخارية الرشوة بالمندوبيتين الجهويتين للمؤسسة بكل من الدار البيضاء وطنجة.



19 ماي 2015: اجتماع مع ممثلي خلية مصاحبة برنامج "إنجاح الوضع المتقدم"
بمديرية الخزينة والمالية الخارجية التابعة لوزارة الاقتصاد والمالية.



الاستراتيجية الإعلامية

07 أبريل 2015: استضافة الأستاذ عبد العزيز بنزاكور ضمن برنامج "في
الصميم"، الذي بثته القناة الأولى؛

التكوين

في إطار تنفيذ برنامج التكوين المستمر الذي أعدته المؤسسة من أجل الرفع
من قدرات العاملين بمؤسسة وسيط المملكة، ولفائدة بعض مساعدي
مؤسسات الوساطة بالدول الإفريقية، تم تنظيم الدورات التكوينية التالية:

23 أبريل 2015: دورة تدريبية في مجال التطبيقات المكتبية.



من 19 إلى 21 ماي 2015: دورة تكوينية لممثلي مؤسسة الوسيط بمالي.



مكنت هذه الدورة من إطلاع ممثلي مؤسسة وسيط مالي على منهجية عمل مؤسسة
وسيط المملكة في مجال معالجة الشكايات وإصدار التوصيات واستقبال وتوجيه
المواطنين، والتدبير المعلوماتي والإحصائي للمعطيات.



Rapport de la 15^{ème} session de formation des collaborateurs des médiateurs membres de l'AOMF

L'Institution du Médiateur du Royaume du Maroc a organisé en collaboration avec l'Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie (l'AOMF) La 15^{ème} session de formation des collaborateurs des membres de l'AOMF , les 5, 6 et 7 Mai 2015 à Rabat sous le thème «la simplification des procédures administratives et accès aux services publics ».

Cette session a connu la participation de 25 collaborateurs et des experts appartenant à 12 pays francophones suivants : Maroc, Burkina Faso, Guinée, Madagascar, Sénégal, Tchad, Bénin, Côte d'Ivoire, Tunisie, Belgique (Wallonie), France, Albanie.

La séance d'ouverture a été présidée par Monsieur Abdelaziz Benzakour, Médiateur du Royaume du Maroc qui a rappelé dans son allocution d'ouverture, l'importance de la simplification des procédures administratives et l'accès aux services publics, dans le renforcement des principes de la bonne gouvernance.



Les travaux de la session ont porté sur 5 modules :

Le premier module a eu pour thème «En quoi consiste les procédures administratives », ce module a mis l'accent sur le cadre conceptuel de la problématique générale de la complexité des procédures, en soulignant deux cas de figure:

- l'unicité des procédures et la complexité des éléments intrinsèques ;
- la multiplicité des procédures et la simplicité des éléments intrinsèques.

3 sources du problème, ont été citées:

- Complexité et conflits des lois dans le temps ;
- Multiplicité des acteurs et des intervenants ;
- Insuffisance en matière de décentralisation, de déconcentration, de délégation de pouvoir et/ou de signature et d'organisation administrative.

Pour ce qui des instruments juridiques utilisés, il a été affirmé qu'au-delà des textes réglementaires (décrets, arrêtés, ...) les administrations recourent fréquemment aux circulaires et notes administratives, dont la valeur juridique reste discutable, non transparence, lenteur ou lourdeur administrative, désorientation et lassitude des usagers, déception et renonciation aux droits, relations conflictuelles entre l'administration et les usagers.

Le deuxième module de cette formation a eu pour thème « Tour d'horizon des missions des institutions de médiation en matière de simplification des procédures administratives et d'accès aux services publics »

Les interventions relatives à ce module ont signalé que les thématiques les plus récurrentes que rencontre les institutions de médiation sont en rapport avec :

- l'absence ou le manque de visibilité des circuits de recours ;
- la qualité de l'accueil dans les services publics ;
- l'outil informatique.

Les médiateurs, se fondant sur les articles de la loi qui les instituent, peuvent faire des recommandations aux pouvoirs publics en matière de simplification des procédures, et ce après avoir dégagé les problèmes des plaintes.

Le Troisième module de cette formation a eu pour thème « Simplification des procédures administratives et accès aux services publics : entraves et solutions alternatives »

Concernant ce module, les points suivants ont été affirmés :

- L'administration de demain doit être « multi-canal », dans le sens qu'elle ne doit pas se focaliser ou se limiter à un seul canal (nouvelles technologies, courrier, contact direct ...).
- La mise en contexte s'impose, Il faut passer de l'élément au système : les procédures administratives, formalisées dans des lois et/ou des règlements, sont les instruments de mise en œuvre des décisions politiques émanant aussi bien du Pouvoir Législatif que réglementaire. Aussi, les services en ligne sont une variante du déroulement des procédures administratives
- La simplification des procédures administratives n'est pas la seule composante de la relation administration / usager, cependant elle conditionne le niveau de la qualité du service rendu puisque cette relation reste au cœur de la genèse de l'Etat mandaté.
- La simplification des procédures administratives, est une réforme qui vise la transformation de l'action de l'Etat. Elle dépasse le niveau de projet, d'un ministère (pour englober le gouvernement), elle centralise et intègre les échelons déconcentré et décentralisé, elle s'ouvre aux cercles des usagers, et dépasse le domaine des processus pour toucher l'accueil et la réclamation.
- La synergie entre administrations et médiateurs est nécessaire. Pour cela, il a été proposé d'alimenter les administrations en informations provenant des usagers qui serviront à prioriser les procédures à simplifier, à proposer des mesures de simplification, à mener des études d'évaluation de la satisfaction des usagers quant à la qualité des services publics.

Un autre concept très important a été présenté c'est celui du « Catalogue des services » qui regroupe tous les services qu'offrent les administrations centrales et locales, non pas par secteur, mais par thème. Il est appelé aussi « ligne de vie » ou événement marquant dans la vie (création d'entreprise, mariage, naissance ...).

Le quatrième module de cette formation a eu pour thème « problématiques systémiques relatives aux procédures administratives et l'accès aux services publics, inspirées du traitement des réclamations »

Pour ce qui est des problèmes systémiques relatifs à la simplification des procédures et à l'accès aux services publics, il a été rappelé de distinguer entre deux catégories :

- les problèmes endogènes, c'est-à-dire internes à l'administration elle-même;
- les problèmes exogènes, c'est-à-dire qui ont une influence directe sur les relations administration administrés.

La conséquence de cela est l'instauration de circuits parallèles et qui peuvent eux même être de deux sortes:

- Un circuit plus ou moins légal, la concession ou la gestion déléguée entraînant un surcoût ;
- Un circuit illégal, ayant une relation avec certains fonctionnaires, pouvant déboucher sur une sorte de prévarication et de corruption.

Les solutions, quant à elles, consistent en une action sur le cadre institutionnel (réforme de fond de l'administration) et une action sur la méthodologie de travail (élimination des procédures et pièces superflues, instauration de guichets uniques, utilisation des nouvelles technologies ...).

Il a été affirmé également que tous les médiateurs avaient des spécificités communes :

- absence de pouvoir exécutif ;
- force argumentaire des recommandations.



Le cinquième et dernier module de cette formation a eu pour thème « nature des recommandations des institutions de médiation en matière de simplification des procédures administratives et d'accès aux services publics ».

Ce module a clarifié les points suivants :

- On entend par la simplification des procédures administratives, le fait de rendre plus aisées les démarches indispensables à mener pour bénéficier d'un service public.
- L'accès aux services publics, c'est l'ensemble d'un dispositif d'accueil et d'orientation de l'utilisateur dans l'Administration.
- Les compétences sont réparties entre les différents départements administratifs, ce qui fait que l'accès à l'information n'est pas simple et courant (exemple de la sécurité sociale, des immigrés, ...).
- l'importance de se rencontrer (entre médiateurs et administrations) pour ainsi établir un climat de confiance et une bonne coopération.



La dernière séance de cette formation se rapportait à l'information sur l'état des lieux de l'AOMF et son programme d'action futur.

Quelques conclusions générales ont été tirées de cette session de formation. Il s'agit de:

- intégrer la simplification des procédures dans le cycle global de l'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur;
- l'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur est l'affaire de tous, institutions et personnes;
- l'amélioration continue de la qualité des services rendus à l'utilisateur n'est pas une faveur ou une option, mais une obligation gouvernementale;
- l'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur doit bénéficier du soutien du chef de l'exécutif, des ministres et des responsables administratifs;
- l'institution du médiateur peut contribuer à l'amélioration continue de la qualité du service rendu à l'utilisateur à travers, notamment:
 - La proposition de procédures prioritaires pour la simplification et les mesures de simplification;
 - La conduite d'études d'évaluation de la satisfaction des utilisateurs sur la qualité des services publics;
 - La participation avec les administrations à des projets d'amélioration du service rendu à l'utilisateur dans les services publics.

دورة تكوينية حول مستجدات مجال الأرشيف من 19 مارس إل 08 يونيو 2015

في إطار الاهتمام بالتكوين المستمر للعاملين بمؤسسة وسيط المملكة، نظمت شعبة التواصل والتعاون والتكوين بتنسيق مع شعبة المعالجة المعلوماتية والإحصاءات والتوثيق، حصصاً تأطيرية في مجال الأرشيف وذلك يوم 19 مارس بالنسبة للمسؤولين، ويومي 24 و 26 منه بالنسبة للأطر، ويومي 27 و 30 لفائدة التقنيين. وخصصت هذه الحصص للتأسيس بأهمية الأرشيف، مع توضيح المهام الأساسية والقيمة المضافة لهذا التخصص، وكذا التحديات الاستراتيجية في هذا المجال، ومن أهمها تسجيل الأرشيف في الخطط الاستراتيجية وفي المسار الإداري للمؤسسة، مع



وفي نفس السياق تم تنظيم حصص دورات تكوينية لفائدة العاملين بالمندوبيات الجهوية :

- مندوبية مكناس: يوم 20 2015
- مندوبية الدار البيضاء: يوم 25 2015
- مندوبية طنجة: يوم 27 2015
- مندوبية فاس: يوم 8 يونيو 2015.

وقد تم تأطير هذه الحصص، من طرف السيدة مريم الهواري، رئيسة وحدة تدبير المحفوظات والتوثيق، التي أوضحت أسباب الاهتمام بهذا المجال وعرفت بأسسه ومنطلقاته، كما قدمت مجموعة من التوضيحات الخاصة بالتعامل مع أرشيف المؤسسة والمساهمة في حفظ ذاكرتها وفق المعايير المعمول بها في هذا المجال.



Enquête sur les problèmes systémiques : préoccupation majeur du Médiateur Européen

Emily O'Reilly, qui a pris en charge le bureau de l'Ombudsman Européen en octobre 2013, a annoncé qu'elle userait de sa force de proposition afin d'enquêter sur des problèmes systémiques au sein des administrations stratégiques de l'Union Européenne. La Médiatrice, nouvellement réélue veut s'assurer que le travail de son bureau réponde aux préoccupations majeures des citoyens ainsi que de ses résidents européens. Pour arriver à cette fin, la médiatrice Européenne a même désigné un nouvel enquêteur et coordinateur d'auto-saisine de manière à entreprendre des enquêtes d'auto-saisine stratégiques, tout en collaborant avec l'ensemble des collègues au sein de l'institution Européenne, en vue d'un service efficace et rapide.

Nombre de cas utilisés dans cette section portent sur par l'initiative de l'Ombudsman.

- Entre 20 et 30 % des plaintes ont pour sujet la transparence ainsi que le manque d'accès à l'information ;
- Le lobbying à travers l'ouverture d'enquêtes d'auto-saisine ;
- Des données transparentes concernant les essais cliniques (afférentes à l'agence européenne des médicaments).

➤ **Les droits fondamentaux :**

Deux enquêtes d'auto-saisine ont été ouvertes par le Médiateur Européen relatives à :

- La protection des droits fondamentaux dans la politique de cohésion de l'union européenne visant à introduire des politiques d'embauche, de réduction de pauvreté, et des problèmes d'exclusion au sein de toute l'Europe respecte le bien-être des personnes rapatriés durant leur retour surtout lorsqu' il s'agit de personnes malades ou de femmes enceintes (Il est à rappeler que l'Ombudsman est un des organes de contrôle de l'agence Frontex) des problématiques liés aux changements climatiques

➤ **Des questions d'Ethiques :**

- Phénomène de « portes tournantes » ou cas de personnes ayant travaillé pour le secteur public et qui changent d'emploi pour le secteur privé tout en restant dans le même domaine. Le Médiateur Européen recommande dans ce cas de figure, d'adopter les standards d'or dans lesquels, les cas des conflits d'intérêt auraient émergé du fait du changement d'emploi.
- L'ombudsman recommande également la protection des lanceurs d'alertes (un ensemble de règles ont été esquissées par la Médiatrice européenne, et ont été par la même publiées afin de récolter tous les avis de toutes les personnes ou parties intéressées par le domaine).

Participation des citoyens européens dans la prise de décision :

- Un million de citoyens issus de sept Etats peuvent demander à la commission de consultation publique d'initier des législations européennes à travers l'Initiative Européenne pour la Citoyenneté (ECI). C'est ainsi que sous l'égide du Médiateur Européen des consultations publiques sont initiées par l'ECI, les organisations de la société civile, et d'autres personnes intéressées.

- 80% des institutions européennes ont répondu positivement aux propositions de la Médiatrice Européenne.

Le rapport 2014 révèle qu'il y a une réelle amélioration allant de l'éthique à l'environnement, des adjudicateurs à la transparence, tout cela *au bénéfice du citoyen*.

➤ **Résultats atteints :**

Actions entreprises par le bureau de la Médiatrice Européenne :

- 1217 cas orientés ou transférés ;
- 621 réponses pour aviser le plaignant qu'aucune démarche ne sera faite par la suite ;
- 325 enquêtes ouvertes.

Concernant les enquêtes ouvertes :

- 133 ont été résolue par le Médiateur Européen ou ont même bénéficié d'un règlement à l'amiable ;
- 163 Non-justification des enquêtes ;
- 76 Absences de cas de maladministration ;
- 39 cas prouvés de maladministration :
 - 27 cas ou des remarques ont été adressées à l'institution ;
 - 12 projets de recommandations, en partie acceptées par l'institution.
 - Aucun rapport soulevé à cet effet.
- 13 autres cas.

➤ **L'équipe du Médiateur Européen :**

L'institution est hautement qualifiée avec des cadres multilingues. En 2014, le Médiateur Européen dispose 67 postes.

Une liste exhaustive et détaillée du personnel, des tâches incombant à chaque section, ainsi que la structure du Médiateur Européen, est disponible sur le site en ligne.

إدارة الضرائب تعد دليلا مرجعيا حول أثمان المعاملات العقارية لمدينة الدار البيضاء

قامت المديرية العامة للضريبة دليل ثمان المعاملات العقارية لمدينة دار البيضاء حيث تم الإعلان عن انطلاق العمل بها في إطار لقاء صحفي انعقد يوم 26 يناير 2015 بمقر وزارة الاقتصاد والمالية. وستمكن هذه المرجعية مستقبلا من تقوية الثقة بين الملتزمين والإدارة وذلك من خلال ضمان شفافية المعاملات العقارية، عن عمليات التقييم والمراقبة التي تقوم بها مديرية

التضريب التدريجي على المداخل الفلاحية

بداية من هذه السنة في استخلاص الضرائب الفلاحين الكبار الذين يحققون رقم معاملات يفوق 35 مليون درهم، ويأتي هذا الإجراء في إطار تفعيل التوصيات المنبثقة عن المناظرة الوطنية حول الجبايات. وقد نص قانون مالية 2014 على التنزيل المتدرج للضريبة على المستغلات الفلاحية الكبرى والحفاظ على الإعفاء للمستغلات الفلاحية الصغيرة والمتوسطة.

المصدر: مجلة المالية العدد 27- 2015
www.finances.gov.ma