



## Amélioration des conditions d'accueil des citoyens

Améliorer les prestations des services communaux et faciliter leur accès ne peut se faire sans la mise en place de conditions d'accueil organisées et structurées. C'est en effet à travers l'accueil que les usagers peuvent faire une première appréciation du degré d'organisation de l'administration communale et de la qualité de ses services.

Conscientes de l'importance de l'accueil et en application des dispositions constitutionnelles sur la bonne gouvernance des services publics, certaines Communes au Maroc se sont engagées dans un processus d'amélioration des conditions d'accueil à travers des démarches participatives portant sur la proposition d'un service de qualité (bureau d'accueil, espace d'attente, signalétique, système de file d'attente, etc.) plus convivial, en termes d'accueil physique, téléphonique et par courrier.



© Freepik

### LES BÉNÉFICES



#### Politiques et managériaux

- Promouvoir l'image d'une Commune organisée au service des citoyens.
- Mettre en place des conditions favorisant la relation de confiance entre la Commune et les citoyens.
- Améliorer les performances et les conditions de travail du personnel communal.



#### Sociaux

- Faciliter aux citoyens l'accès aux services publics et les démarches administratives.
- Rendre plus efficace la prise en charge de leurs besoins.

### LES COMMUNES MAROCAINES DÉJÀ ENGAGÉES

#### Tétouan

En mars 2017, la Commune de Tétouan s'est engagée dans une démarche de modernisation de l'accueil centrée sur les attentes de ses usagers.

Afin d'identifier les raisons de leur satisfaction et de leurs insatisfactions par rapport à la qualité des conditions d'accueil, trois exercices ont été réalisés : une enquête de satisfaction des usagers, un focus group avec la société civile et les fonctionnaires et une observation des conditions d'accueil.

À l'issue de cette mission qui a porté principalement sur l'accès à la Commune, la signalétique, l'agencement des espaces et des services, ainsi que sur les relations avec les usagers, la Commune a établi un plan d'amélioration comportant des actions précises et réalisables, doté d'échéances prédéfinies et impliquant toutes les divisions et services concernés de la Commune.



#### CONTACT

Zohra Aribou, Chef de division de l'État civil  
Commune de Tétouan

## COMMENT FAIRE ?



### 1. Diagnostic, échange et identification des pistes d'amélioration

- › Réaliser un état des lieux sur les modalités d'accueil des usagers dans les locaux de la Commune et une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon d'usagers.
- › Discuter, entre élus et personnel communal, les résultats de l'enquête, les contraintes et les pistes à explorer pour l'amélioration de l'accueil et proposer sur cette base un plan d'action global.
- › Mettre en place une stratégie de communication autour des modalités d'amélioration.

### 2. Mise en place des dispositifs d'amélioration de l'accueil

- › Formation du personnel communal à l'accueil et l'orientation des usagers.
- › Mise à niveau technique et organisationnelle des locaux communaux recevant les usagers (accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, panneaux signalétiques, espaces d'attente, d'information et d'orientation, sanitaires, etc.).
- › Affichage des informations sur les procédures administratives et les pièces à fournir.

### 3. Suivi, évaluation et amélioration

- › Mise en place d'un dispositif régulier d'appréciation de la satisfaction des usagers (ex. Boîte à suggestions).
- › Amélioration régulière des dispositifs d'accueil en fonction des dysfonctionnements constatés et des plaintes formulées.



Diagnostic, échange  
et identification  
des pistes  
d'amélioration



Mise en place  
des dispositifs  
d'amélioration de  
l'accueil

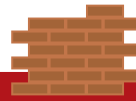


Suivi, évaluation  
et amélioration



### Point de départ

- › Définir une vision et une stratégie globale de l'amélioration l'accueil.
- › S'informer sur les mécanismes participatifs permettant d'associer les citoyens à l'exercice d'amélioration.
- › Réaliser un état des lieux préalable sur le niveau de satisfaction des usagers et les difficultés liées aux conditions de leur accueil.
- › Constituer des équipes responsables de conduire les processus d'amélioration.



### Défis à relever

- › Prendre en considération les attentes et les besoins réels des usagers pour l'amélioration des conditions d'accueil.
- › Susciter la motivation et l'adhésion active du personnel communal dans la stratégie d'amélioration des conditions d'accueil.
- › Prendre en considération la grande diversité des citoyens et de leurs besoins (personnes âgées, analphabètes, à mobilité réduite, étrangers, etc.).



### Conseils pratiques

- › Entamer une démarche de certification qui définit les critères d'un accueil de qualité.
- › Adapter l'accueil aux personnes en situation de handicap.
- › Adapter les horaires de travail aux besoins des usagers.
- › Intégrer l'évaluation de la satisfaction des usagers.
- › Informer à propos des procédures administratives à suivre et de leur déroulement.

## CoMun – coopération municipale

Gouvernance locale et participative au Maghreb

CoMun est un programme régional pour le développement urbain et la gouvernance locale mis en œuvre par la Direction générale des Collectivités Locales du Ministère de l'Intérieur et la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH pour le compte du Gouvernement fédéral allemand. Ce programme contribue au processus de décentralisation ainsi qu'à la mise en place de structures participatives au Maroc.

### PLUS D'INFOS

- Guide sur les bonnes pratiques de la gouvernance participative locale, CoMun-GIZ, <http://www.comun.net/cms/uploads/69d9f948dc0b0ac14ede4ad60a39e8e73552b25c/REMAGP%20Maroc%202018.pdf>

