



# SIMPLIFICATION DES PROCEDURES ET DES FORMALITES ADMINISTRATIVES



## LA LOI N° 55.19



L'amélioration de la relation entre l'administration et le citoyen est un enjeu essentiel de la réforme de l'administration. En effet, la performance de celle-ci dépend de sa capacité à répondre aux besoins et aux attentes de l'utilisateur. Les Orientations Royales ont insisté à plusieurs reprises sur la nécessité de repenser l'action publique en partant des préoccupations de celui-ci. L'objectif étant d'améliorer l'efficacité de l'Administration et de promouvoir la qualité de ses prestations.

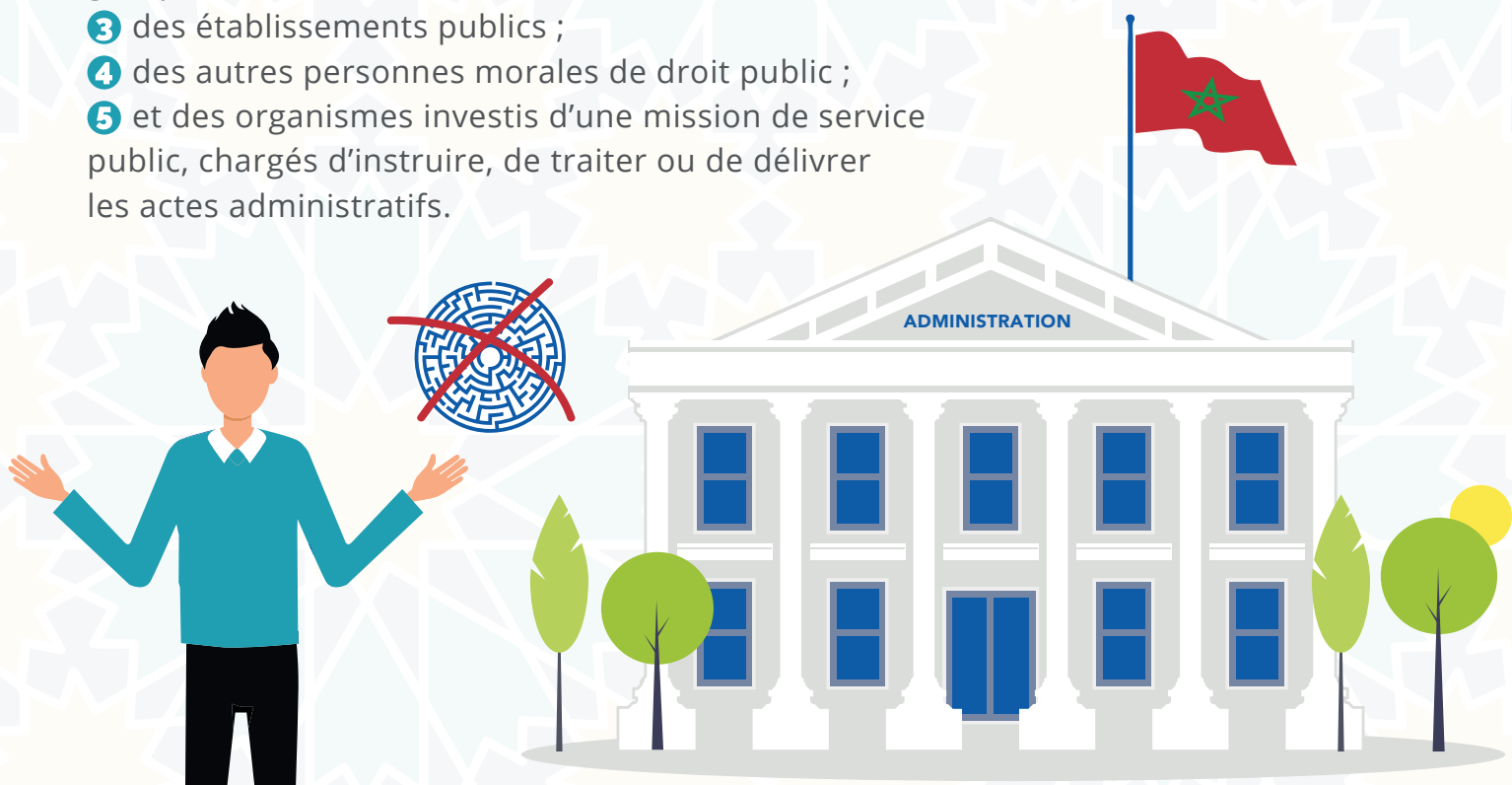
Dans ce sens, la loi N° 55.19, relative à la simplification des procédures et formalités administratives constitue un levier pour asseoir un service public de qualité, accessible et transparent. A terme, elle permettra la réhabilitation de la confiance du citoyen dans l'Administration.

## CHAMPS D'APPLICATION DE LA LOI N° 55.19

Publiée le 19 mars 2020, la loi N° 55.19, relative à la simplification des procédures et formalités administratives, fixe les principes généraux régissant la relation entre l'Administration et l'utilisateur. Basée sur les axiomes de bonne gouvernance et de gestion moderne et sur la mise à profit des technologies de l'information et de la communication, elle a pour objectif d'instaurer un climat de confiance entre l'Administration et ses usagers.

Le champ d'application des dispositions de la loi N° 55.19 englobe l'ensemble des administrations en charge de rendre des services aux usagers, citoyens et entreprises, qu'il s'agisse :

- ❶ des administrations publiques ;
- ❷ des collectivités territoriales, leurs groupements et leurs instances ;
- ❸ des établissements publics ;
- ❹ des autres personnes morales de droit public ;
- ❺ et des organismes investis d'une mission de service public, chargés d'instruire, de traiter ou de délivrer les actes administratifs.



## LES OBJECTIFS



### La loi N° 55.19 vise :

- ❶ La définition des principes généraux et des fondements encadrant les procédures et les formalités administratives relatives aux services rendus aux usagers à leurs demandes ;
- ❷ L'encadrement du traitement et de la délivrance des actes administratifs par des délais maximums ;
- ❸ La garantie du droit de l'utilisateur au recours dans les cas du silence de l'administration ou de réponse défavorable de sa part ;
- ❹ L'adoption de l'échange des informations, documents et justificatifs entre les administrations publiques ;
- ❺ Le recours à la digitalisation comme outil de la simplification des procédures et des formalités administratives.

## PRINCIPES GENERAUX

### La loi N° 55.19 a fixé dix principes généraux à savoir :

- ❶ La confiance entre l'administration et l'utilisateur ;
- ❷ La transparence des procédures et des formalités administratives liées aux actes administratifs ;
- ❸ La simplification des procédures et des formalités administratives afférentes aux actes administratifs ;
- ❹ La définition de délais maximums pour l'étude, le traitement et la réponse aux demandes des usagers relatives aux actes administratifs ;
- ❺ L'interprétation en faveur de l'utilisateur, du silence de l'Administration, au terme des délais prévus ;
- ❻ La proportionnalité entre l'objet de l'acte administratif et les documents, justificatifs et informations requis pour son obtention ;
- ❼ L'amélioration continue de la qualité des services rendus aux usagers ;
- ❽ La demande une seule fois, par l'Administration à l'utilisateur, lors du dépôt ou durant le délai d'instruction de la demande d'un acte administratif, de tout document, pièce, information ou formalité administrative nécessaires à son traitement ;
- ❾ La promotion d'un service public de proximité ;
- ❿ La motivation de l'administration de ses décisions défavorables et l'information des usagers concernés.



## PRINCIPAUX CHANGEMENTS INTRODITS PAR LA LOI N°55.19

**La loi N° 55.19, relative à la simplification des procédures et des formalités administratives a introduit un ensemble de dispositions innovantes, notamment :**

- ❶ L'obligation aux administrations de formaliser l'ensemble des actes administratifs qui relèvent de leurs compétences à travers le recensement, la documentation et la transcription des procédures et formalités administratives y afférentes dans des recueils dont le modèle a été fixé par l'arrêté conjoint n°2332/20, et ce dans un délai de six (6) mois à compter de la date de publication des textes d'application (28 septembre 2020) ;
- ❷ L'obligation aux administrations de n'exiger que les actes administratifs et les documents stipulés dans les textes législatifs ou réglementaires en vigueur et inventoriés, classés, documentés, transcrits et publiés sur le Portail National de l'Administration (PNA);
- ❸ L'obligation de se conformer, lors de la transcription des actes administratifs aux règles suivantes :
  - ✦ L'interdiction de demander à l'usager de fournir plus d'un seul exemplaire du dossier de demande d'un acte administratif, des documents et pièces le constituant ;
  - ✦ L'abolition des demandes de légalisation de signature des documents composant le dossier de demande de l'acte administratif ;
  - ✦ L'interdiction de demander à l'usager de fournir des documents à caractère public ne le concernant pas personnellement ;
  - ✦ La suppression de la certification des copies conformes des documents composant le dossier de demande de l'acte administratif;
  - ✦ la substitution de certaines pièces ou informations requises pour l'accomplissement d'un acte administratif par une déclaration sur l'honneur produite par l'usager concerné;
- ❹ L'adoption de l'échange numérique des documents et des informations et de l'interopérabilité entre les administrations ;
- ❺ La délivrance d'un récépissé à l'usager suite au dépôt d'une demande d'un acte administratif;
- ❻ La fixation de délais maximums de réponses des administrations aux demandes des usagers à 30 jours pour le traitement des dossiers d'investissement, et à 60 jours pour les autres actes administratifs, sachant que des actes administratifs doivent être délivrés sur le champ;



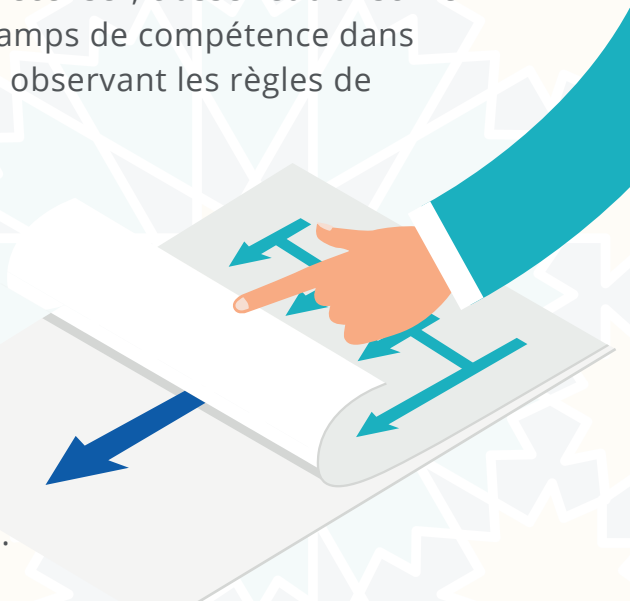
- ⑥ Pour certains actes administratifs dont la liste sera fixée par voie réglementaire, la loi considère que le silence gardé par l'Administration à l'expiration des délais prévus, sur une demande de l'utilisateur, vaut décision d'acceptation ;
- ⑦ L'instauration du droit de recours en cas de réponse défavorable de l'Administration concernant leurs demandes d'actes administratifs ou de dépassement des délais prévus ;
- ⑧ L'octroi d'un délai maximal de cinq années aux administrations pour la digitalisation de l'ensemble de leurs procédures et formalités liées aux actes administratifs ;
- ⑨ La mise en place d'un Portail National d'Administration (PNA) unifié mettant à la disposition de l'utilisateur toutes les informations relatives aux procédures et formalités administratives en vigueur, et lui offrant également la possibilité de déposer, de suivre et de recevoir en ligne la réponse à sa demande d'acte administratif. D'autre part, ce portail permet l'échange des documents, justificatifs et données entre les administrations ;
- ⑩ La création de la Commission Nationale de Simplification des Procédures sous la présidence du Chef du Gouvernement pour piloter la mise en œuvre de cette Loi.

## MISE EN ŒUVRE DES DISPOSITIONS DE LA LOI N° 55.19

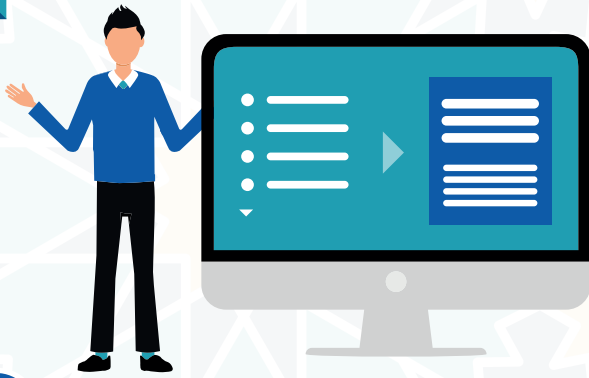
La mise en œuvre effective des dispositions de la loi N° 55.19, a été lancée dès la publication au Bulletin Officiel en date du 28 septembre 2020 de l'Arrêté conjoint du Ministre de l'Intérieur et du Ministre de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, sous le numéro 2332- 20, fixant le modèle de recueils des actes administratifs et le modèle de récépissé de dépôt de demandes.

En effet, les différentes administrations sont tenues de recenser, classer et transcrire l'ensemble des actes administratifs relevant de leurs champs de compétence dans un délai de 6 mois. Et ce, selon le modèle défini, tout en observant les règles de simplification contenues dans la loi précitée.

La loi donne aux administrations publiques un délai de 5 ans à compter de la date de son entrée en vigueur pour digitaliser les procédures et formalités liées au traitement et à la délivrance des actes administratifs relevant de leurs domaines de compétences ainsi que les frais et taxes y afférentes. Elles seront également mises en ligne sur le Portail National de l'Administration (PNA).



# PORTAIL NATIONAL DE L'ADMINISTRATION (PNA)



## UNE INTERFACE UNIFIÉE ET FÉDÉRATRICE AU SERVICE DES USAGERS



### Espace usager

#### ESPACE INFORMATIONNEL

- Les informations relatives aux procédures et formalités administratives
- Les Répertoires des Actes Administratifs (RAA)
- Les parcours administratifs destinés aux usagers, investisseurs, entreprises ...

#### PLATEFORME TRANSACTIONNELLE

- Dépôt de dossiers en ligne
- Réception des récépissés
- Suivi du traitement des actes
- Réception des actes administratifs
- Dépôts de recours administratifs
- Suivi des procédures liées à l'application du principe du silence vaut accord



### Espace Administration

#### PLATEFORME DE TRANSCRIPTION, DE SIMPLIFICATION ET DE DIGITALISATION DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

- Permet aux administrations de faire la transcription et la publication de toutes les informations concernant les procédures et formalités administratives pour les mettre à la disposition des usagers.
- Met à la disposition des administrations la documentation, les guides et les outils méthodologiques nécessaires et elle fournit la méthodologie, les outils, ainsi que tous les documents utiles pour la simplification et à la digitalisation des procédures.

#### ESPACE DE RÉCEPTION DES DEMANDES ADMINISTRATIVES DES USAGERS ET LEURS TRAITEMENTS

- Permet de recevoir, traiter et répondre aux demandes des usagers
- Permet de répondre aux réclamations des usagers

#### PLATEFORME DE PILOTAGE

Visé à évaluer le développement du contenu du PNA, suivre les indicateurs de performance propres aux administrations et de mesurer la satisfaction des usagers, via :

- Tableaux de bords
- Suivi des indicateurs de simplification et de digitalisation des procédures et formalités administratives (retards, refus ...)

### Interface Usager

#### Plateforme informationnelle :

- Répertoires des Actes Administratifs (RAA)
- Informations de référence pour les administrations
- Informations complètes sur les procédures et formalités administratives
- Parcours administratifs destinés aux citoyens investisseurs, entreprises...

#### Plateforme transactionnelle :

- Dépôt de dossier électronique
- Récépissé
- Suivi du traitement
- Délivrance des actes administratifs
- Dépôt des recours
- Le silence de l'administration vaut accord

#### Interopérabilité :

- Authentification permettant à l'utilisateur d'avoir un code d'identification unifié
- Création de Coffre fort numérique propre à l'utilisateur pour le stockage de ses documents numériques
- Signature électronique
- Paiement électronique des dépenses et frais administratifs.

### Back office de l'Administration

- Publication des procédures et des formalités administratives approuvées
- Socle de simplification et de digitalisation des procédures
- Plate-forme de pilotage et d'orientation

### Socle d'échange des informations et des documents

- Échange vertical de données et de documents fournis par l'utilisateur à travers les plateformes communes du portail
- Échange horizontal de données et de documents entre les différentes administrations

### Plateformes des administrations publiques

Ministère de l'Intérieur

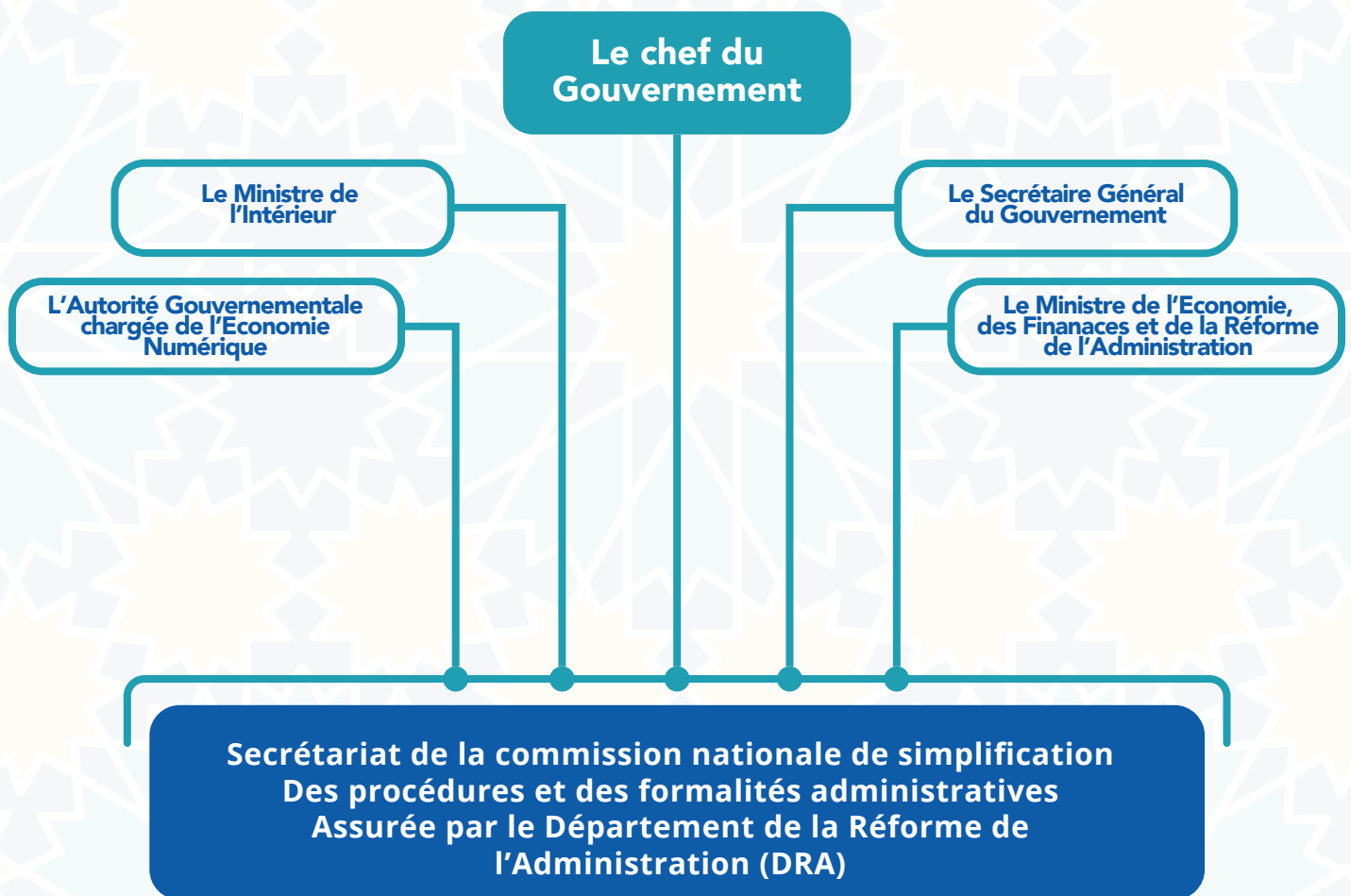
Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration

Collectivités territoriales

Autres Administrations

## LA COMMISSION NATIONALE DE SIMPLIFICATION DES PROCEDURES ET DES FORMALITES ADMINISTRATIVES

La Commission Nationale de Simplification des Procédures et des Formalités Administratives, en tant qu'instance de gouvernance, est chargée de la gestion, de suivi et d'évaluation de ce chantier de réforme de l'administration. Cette commission a pour principale mission d'arrêter la stratégie nationale de simplification des procédures et des formalités administratives et de veiller à sa mise en œuvre. Elle se charge également de la supervision de l'avancement du chantier de digitalisation des procédures et formalités administratives ainsi que de la réalisation d'études pour évaluer le degré de satisfaction des usagers.



Le Département de la Réforme de l'Administration, relevant du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, assure le Secrétariat de cette commission.



## **SECRÉTARIAT DE LA COMMISSION DE LA SIMPLIFICATION DES PROCEDURES ET DES FORMALITES ADMINISTRATIVES**

 [secretariat-simplification@mmsp.gov.ma](mailto:secretariat-simplification@mmsp.gov.ma)

 06.38.46.10.27 - 05.37.67.98.83

## **MINISTRE DE L'ECONOMIE DES FINANCES ET DE LA REFORME DE L'ADMINISTRATION**

 Avenue Haj Ahmed cherkaoui, B.P 1076, agdal-rabat

 [www.mmsp.gov.ma](http://www.mmsp.gov.ma)

 @Reformeadministration

 @MEFRA\_RA