



# Editorial



Face aux défis économiques, sociaux et technologiques du XXI<sup>e</sup> siècle, la qualité du management des ressources humaines constitue le facteur clé de succès d'une culture de performance durable.

En effet, pour être au diapason des évolutions modernes, l'administration se doit d'œuvrer pour une gestion optimale de son capital humain.

C'est dans cette optique que le Ministère de l'Habitat, de l'Urbanisme et de l'Aménagement de l'Espace s'est engagé dans des chantiers de modernisation qui placent les ressources humaines au cœur du processus de développement.

Pour accompagner ces chantiers et faire face aux défis qui visent le respect des délais, la maîtrise des coûts et l'offre d'un service de qualité, il importe tout d'abord d'avoir une connaissance parfaite des procédures et des actes de gestion.

Partant de ce constat, le Ministère a élaboré le « Manuel ressources humaines et logistiques » qui constitue un guide et un outil de référence des procédures pour l'ensemble des fonctionnaires du Ministère.

Puisse ce Manuel répondre non seulement aux attentes des fonctionnaires, mais également contribuer au développement de réflexions constructives en termes d'organisation, d'efficacité et de performance.

**Ahmed Taoufiq HEJIRA**

Ministre de l'Habitat, de l'Urbanisme  
et de l'Aménagement de l'Espace



# Introduction Générale

Le Ministère de l'Habitat, de l'Urbanisme et de l'Aménagement de l'Espace est engagé ces dernières années dans un processus de modernisation de l'administration, de valorisation de ses Ressources Humaines et d'optimisation des Moyens Matériels et Budgétaires disponibles.

A ce titre, des actions stratégiques ont été lancées au cours des dernières années dont on peut citer les suivantes :

- » Référentiel des emplois et compétences
- » Plans de formation continue
- » Schéma Directeur des Systèmes d'Information
- » procédure de nomination par appels ouverts à candidatures
- » décentralisation des actes de gestion administrative et comptable
- » gestion basée sur les contrats objectifs par entité
- » globalisation et gestion budgétaire axée sur les résultats
- » cadre de dépenses à moyen termes
- » numérisation des archives
- » accès à l'information après l'interconnexion des services et l'introduction de la messagerie et de l'intranet
- » externalisation de certaines missions et tâches...

D'autres actions sont en cours et concernent notamment la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et l'adhésion au système de gestion intégrée de la dépense et celui du contrôle modulé de la dépense...

Dans le même sens, et pour assurer un service de qualité au profit des fonctionnaires et des entités du Ministère dans un cadre d'équité et de transparence, il a été procédé à l'élaboration d'un nouveau manuel de procédures de gestion des Ressources Humaines et des Moyens Logistiques et Budgétaires qui permet :

- » Une prise en charge réelle des missions et activités
- » Une clarification des rôles et des responsabilités des différents intervenants
- » Un huilage des processus de gestion et de contrôle au sein de la structure
- » Une formalisation des procédés et une standardisation des comportements

La particularité de ce manuel, c'est qu'au-delà de la formulation de toutes les procédures de gestion, il a été l'occasion de mettre en place les normes de gestion tenant compte aussi bien des disponibilités que des besoins réels liés à la charge de travail de chaque entité.

Son élaboration a été faite suivant une approche participative impliquant toutes les entités centrales et régionales du Ministère, ainsi que les partenaires sociaux.

Il sera précédé à son actualisation d'année en année et chaque fois qu'il est jugé utile. Un système d'audit interne sera mis en place pour permettre l'évaluation permanente de chaque procédure en vue de l'adapter et de l'améliorer si nécessaire.

Parallèlement, il a été jugé opportun de produire deux autres livrables :

- » le présent document qui synthétise l'ensemble de ces procédures à utiliser comme guide pour les responsables et cadres, comme outil de management et de communication dans la mesure où il permet d'assurer la transparence et la diffusion de l'information et représente un outil de standardisation, d'évaluation et de contrôle entre les mains du manager.
- » un autre document qui simplifie les règles de gestion utiles pour le fonctionnaire (plaquette du fonctionnaire) et lui permet en conséquence, de s'enquérir aussi bien de ses droits que de ses obligations au sein de l'Administration.



# Services administratifs du Ministère

## Organisation des services :

Des entités administratives sont au service du fonctionnaire pour assurer le bon fonctionnement de l'administration et permettre aux différents services du Ministère de réaliser leurs tâches dans les bonnes conditions.

Ces entités sont :

- » la Direction des Ressources Humaines, des Moyens Généraux et des Affaires Juridiques au niveau central ;
- » les services administratifs au sein des Inspections Régionales et des Délégations Provinciales ;
- » les cellules administratives supervisées par les Directeurs adjoints au niveau des autres Directions Centrales.

Des commissions spécifiques sont aussi mises en place afin d'accompagner les structures du Ministère dans leur fonctionnement dont notamment les:

- » Comité Stratégique de Formation ;
- » Commissions administratives Paritaires ;
- » Commissions des examens ;
- » Comité des Directeurs Adjoints ;
- » Commission des études stratégiques ;
- » Commission Tripartite pour les Affaires Syndicales...

Pour garantir plus de fluidité de gestion et dans le cadre du processus de déconcentration administrative, le Ministère désigne comme ordonnateurs principaux :

- » le Secrétaire Général ;
- » le Directeur des Ressources Humaines, des Moyens Généraux et des Affaires Juridiques ;
- » le chef de la Division du Budget et des Moyens Généraux ;
- » le Directeur de l'Habitat Social et des Affaires Foncières pour le Fond Solidarité Habitat).

Au niveau régional et provincial, ce sont les Inspecteurs régionaux et les Délégués Provinciaux qui assument cette responsabilité de sous ordonnateur.

Pour assurer la continuité du service, la délégation de signature pour gérer certains actes administratifs est accordée aux Directeurs adjoints au niveau central, aux chefs de service administratifs au sein des inspections régionales et aux chefs de services d'Habitat au niveau des délégations provinciales.

### Partage des Rôles au sein de l'Administration :

Compte tenu des orientations stratégiques du Ministère, des plans d'action annuels sont élaborés au niveau de chaque entité en concertation avec l'ensemble des fonctionnaires et ce, conformément aux attributions de chaque entité.

Les plans d'action fixent des actions à programmer dans le temps (échéancier de réalisation), leur coût de réalisation, l'origine du financement ainsi que les cadres chargés de leur exécution) en tenant en compte les moyens humains, matériels et budgétaire disponibles.

Une fois validés en début d'année, ils engagent tous les fonctionnaires relevant de l'entité.

### Rôle du responsable :

Le responsable est tenu d'assurer le dimensionnement des moyens de fonctionnement mis la disposition de son entité avec la charge de travail découlant de ses missions.

**Motivation des Ressources Humaines :** C'est un devoir, même une nécessité pour tout responsable vis-à-vis de ses collaborateurs.

La motivation n'étant pas forcément d'ordre matériel, elle peut être très bien appréciée avec un geste, un encouragement ou tout autre sentiment sincère et profond, à l'issue d'un travail bien accompli ou un résultat positif.

Les préalables d'une motivation interne reposent sur les éléments suivants :

- » Implication de tous les cadres et agents dans le processus de travail (élaboration et exécution des plans d'action) ;
- » encadrement adéquat permanent;
- » répartition et partage équitable des tâches et des moyens disponibles ;
- » Travail en équipe ;
- » Évaluation objective ;

- » Respect mutuel dans le cadre de bonnes relations. La réussite de l'entité dépend de cette relation entre le responsable et ses collaborateurs.

**Partage et communication :** des réunions de coordination doivent être tenues périodiquement au sein de chaque entité avec l'ensemble du personnel pour partage de l'information autour de l'avancement des dossiers menés par l'entité en question, en plus de l'information au sujet des dossiers courants au sein du Ministère. Des débats peuvent être ouverts pour échange d'avis. Les compte rendus des réunions sont élaborés et transmis au Secrétariat Général du Ministère (Service d'Organisation et Méthodes) et diffusés auprès des collaborateurs.

Il incombe à chaque responsable d'assurer les moyens et outils de fonctionnement et les meilleures conditions de travail au profit du fonctionnaire.

### Rôle du collaborateur :

- » Réaliser les tâches qui lui sont confiées (tâches quotidiennes ou inscrites dans le cadre des plans d'actions)
- » veiller à la rationalisation des moyens de fonctionnement mis à sa disposition.
- » respecter la hiérarchie
- » s'impliquer dans le travail d'équipe

### La relève:

Des responsables ou cadres peuvent être désignés pour assurer la continuité de l'administration en cas d'absences ou de congés, comme ils peuvent contribuer à renforcer les services ou se charger de dossiers. Les responsables des entités (Directeur- Inspecteur- Chef de Division, Délégué, Chef de service et même le chef de bureau) sont tenus de veiller en permanence à assurer la relève au sein de leurs entités en désignant des responsables ou cadres adjoints qui peuvent les seconder. Pour réussir cette mission, ces derniers doivent être impliqués dans toutes les actions menées par l'entité et informés de leur avancement.

Les directeurs adjoints désignés au niveau central sont chargé en outre de :

- » promouvoir les actions de communication
- » actualiser le site web et alimenter l'intranet
- » veiller au respect des circulaires et des notes de services
- » assurer la gestion du Budget de son entité, des affaires des fonctionnaires relevant de ses services ainsi que des moyens de fonctionnement qui leur sont affectés.

## Rôle de la Direction des Ressources Humaines, des Moyens Généraux et des Affaires Juridiques :

Pour assurer les moyens de fonctionnement nécessaires pour chaque entité, cette direction procède annuellement, en coordination avec l'ensemble des entités centrales et régionales du Ministère, à l'identification des besoins de fonctionnement en Ressources Humaines et matérielles, à l'évaluation de leur coût budgétaire, et à la satisfaction de ces besoins selon les moyens disponibles.

Des réunions de coordination se tiennent en permanence avec l'ensemble des entités pour assurer la meilleure adéquation : moyens– besoins réels liés à la charge de travail et ce, dans le cadre de la rationalisation et l'optimisation des Ressources disponibles.

## Programmation de la gestion des RH :

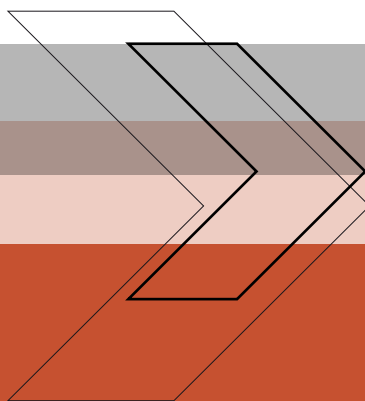
Au début de chaque année, la DRH prépare un planning de travail pour entamer la gestion d'un ensemble d'opérations, tels que :

- » La préparation du tableau des effectifs : en collaboration avec le C.É.D. et la Direction du Budget. Le tableau des effectifs budgétaires est la loi cadre qui détermine l'ensemble des effectifs budgétaires dont dispose le Ministère au titre d'une année donnée, répartis en fonction de leurs catégories et de leurs imputations. Le tableau des effectifs budgétaires est le document de base officiel qui permet de déterminer les quotas disponibles pour certaines catégories de personnel (ex. Architectes, Ingénieurs)
- » La préparation des tableaux de quotas disponibles pour la promotion de grade au choix ou par voie d'examen professionnel. Après validation du tableau des effectifs par les instances concernées, et en vue de préparer la programmation annuel des examens professionnels, ou les réunions des C.A.P. il est indispensable de préparer les tableaux de quotas disponibles au titre de l'année, et ce en fonction, soit des effectifs budgétaires inscrits dans le tableau des effectifs budgétaires de l'année en cours, ou bien en fonction du nombre des candidats pour chaque examen. (Ex : 14 %)
- » Elaboration des listes des candidats éligibles pour les examens professionnels au titre de l'année en cours. Cette liste permettra de fixer un planning des examens au cours de l'année, et prévoir la désignation des membres de ces commissions.
- » Elaboration des listes des candidats promouvables pour l'année en cours. En vue de préparer les réunions des CAP locales ou Centrales.
- » Elaboration des listes des candidats à la retraite pour l'année en cours.
- » Elaboration des statistiques générales du personnel



# Chapitre I

## Gestion des Ressources Humaines





# Chapitre I

## Gestion des Ressources Humaines

### LE RECRUTEMENT

#### Renforcement des structures en RH:

L'identification des besoins se fait sur la base des résultats du Référentiel des Emplois et des Compétences et celui de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

Leur satisfaction s'effectue dans le cadre d'une approche d'optimisation des moyens à travers trois possibilités : le recrutement, le redéploiement et la formation :

#### Recrutement :

Il repose sur trois conditions principales à savoir :

- » Besoins justifiés en cadres et profils déterminés ;
- » Disponibilité des postes budgétaires vacants ;
- » Autorisation préalable de Monsieur le Premier Ministre pour l'utilisation et la concrétisation des recrutements.

Le recrutement s'effectue selon les principaux modes suivants :

#### a) Recrutement direct sur titre :

Il permet l'accès direct dans la Fonction Publique pour certaines catégories de candidats (Echelle 10 et plus) remplissant des conditions statutaires, principalement le diplôme. (Ex. Ingénieurs, Architectes, Administrateurs, Informatistes, Médecins etc...)

La procédure de ce mode de recrutement repose sur l'examen des dossiers et l'entretien des candidats.

Généralement, c'est une commission interne qui a la charge de la sélection des candidats ; néanmoins cette mission peut être confiée à un Bureau d'études spécialisé lorsqu'il s'agit d'un grand nombre de candidats à sélectionner.

L'opération commence par un avis de recrutement qui spécifie le nombre de postes, les profils demandés, la composition du dossier et la date limite du dépôt.

Les candidats sélectionnés sont convoqués officiellement pour un entretien devant une commission (interne ou B.É.T.).

À l'issue de cette opération, il est procédé à la classification des candidats selon les notes obtenues dans un P.V. soumis à Monsieur le Ministre pour approbation et sélection des candidats retenus.

Les résultats sont publiés au niveau du site du Ministère et éventuellement affichés au siège du Ministère.

Les candidats admis sont convoqués par lettre pour :

- » constituer leurs dossiers de recrutement
- » les informer sur leurs affectations

L'affectation des intéressés se fait en fonction des besoins des services de l'Administration compte tenu des résultats dégagés par la GPÉC

Les services affectataires d'un nouveau recru, sont tenus d'informer la DRHMGAF, de sa date de prise de service, afin de procéder, à partir de la même date à l'engagement de son dossier de recrutement auprès du C.É.D.

### **b) Recrutement direct sur concours :**

Ce mode de recrutement s'impose pour les catégories ne pouvant être recrutées sur titre. Il concerne par exemple les candidats titulaires d'une licence, d'un diplôme d'Études Universitaires Générales, d'un diplôme de technicien, d'un baccalauréat etc...

L'organisation d'un concours nécessite une préparation judicieuse.

La procédure commence d'abord par la publication obligatoire d'un avis de concours dans des journaux nationaux ou dans le bulletin officiel. Dans cet avis, on spécifie la date du concours, le nombre de postes ouverts, les spécialités, les épreuves et durée du concours, éventuellement les lieux d'affectation, la composition du dossier et la date limite du dépôt du dossier.

L'Administration se prépare à l'événement du concours par :

- » l'engagement de la procédure administrative du concours (Arrêté d'organisation, Lettre au Ministère des Finances, décisions des commissions du concours, commissions de surveillance, Réservations des salles, etc...;
- » L'engagement d'un B.É.T. spécialisé pour s'occuper de la réception des dossiers,

de l'organisation du concours et la proclamation des résultats, quand le nombre des candidats est très important ;

- » La désignation des membres du jury du concours parmi les cadres jugés sérieux et compétents (quand le nombre des candidats n'est pas très important)
- » La désignation des membres des commissions de surveillance (En fonction du nombre de candidats à convoquer)
- » L'envoi des convocations au concours à l'ensemble des candidats dès réception de leurs demandes de participation.
- » La réunion avec le jury du concours ainsi qu'avec les présidents des commissions de surveillance pour les encadrer et les accompagner dans leur mission.
- » Supervision des salles et déroulement du concours ;

À l'issue des épreuves du concours, il sera procédé à l'élaboration d'un P.V. du concours où seront consignés :

- » le nombre des candidats convoqués ;
- » le nombre des candidats présents ;
- » le classement des candidats selon les notes obtenues ;

Les résultats sont publiés au niveau du site du Ministère et éventuellement affichés au siège du Ministère.

Les candidats admis sont convoqués par lettre pour

- » constituer leurs dossiers de recrutement
- » les informer sur leurs affectations

L'affectation des intéressés se fait en fonction des besoins des services de l'Administration compte tenu des résultats dégagés par la GPEC

Les services affectataires d'un nouveau recrue, sont tenus d'informer la DRHMGAFJ, de sa date de prise de service, afin de procéder, à partir de la même date à l'engagement de son dossier de recrutement auprès du C.E.D.

### **c) Recrutement par contrat de droit commun :**

Ce mode de recrutement déroge aux dispositions réglementaires régissant l'accès à la fonction publique. Il y est fait recours à titre exceptionnel pour répondre à des besoins en profils très particuliers, ne remplissant généralement pas les conditions réglementaires tels que les candidats non voyant, les candidats originaires des provinces du sud ayant dépassé l'âge limite de retraite, les chargés d'études etc...

La procédure de recrutement par contrat de droit commun ne déroge pas aux conditions de disponibilité de poste budgétaire ni de l'autorisation du Premier Ministre à cet effet.

L'engagement de cette procédure commence par la signature du contrat par l'intéressé et par l'autorité ayant nomination.

Le contrat dûment signé par les deux parties, complété par d'autres documents personnels (Copies des diplômes, Extrait d'acte de naissance, copie de la carte d'identité, attestation de prise de service) est adressé pour attribution et approbation au département de la Fonction Publique et des Finances.

Un accompagnement et un encadrement de proximité devront être dispensés aux nouveaux recrutés après leurs affectations ; des tournées dans les différents bureaux et services sont à prévoir pour une familiarisation avec les structures. Des séances de formation peuvent être dispensées en interne pour les aider à devenir opérationnels.

## LA TITULARISATION

### Titularisation :

C'est une confirmation du fonctionnaire dans son grade. On distingue trois types de titularisation :

#### 1- Titularisation des agents stagiaires :

C'est une confirmation ou non d'un fonctionnaire nouvellement recruté. Tout agent nouvellement recruté est astreint à un stage d'une année. A l'expiration du stage, il est soit titularisé, soit admis à effectuer une 2ème et dernière année.

A l'issue de la 2ème année de stage, il est soit titularisé, soit licencié ou reversé dans son ancien cadre, s'il est déjà fonctionnaire.

La titularisation est prononcée après avis de la Commission administrative paritaire et appréciation positive du chef hiérarchique du fonctionnaire stagiaire concerné.

Un rapport de stage est envoyé, après l'écoulement de l'année de stage, au fonctionnaire stagiaire, qui après l'avoir renseigné, le remplit conjointement avec son responsable sur la base d'un entretien annuel qui se conclut sur un avis de titularisation ou de prolongation de stage.

La liste de tous les stagiaires de l'année accompagnée des rapports de stage est établie par l'Administration qui la soumet à la C.A.P. pour avis.

### 2- Titularisation des agents fonctionnaires promus :

C'est un genre de reclassement des agents après régularisation de leur situation administrative à l'issue d'une nomination sur titre ( diplôme ) à un grade supérieur, et expiration d'une année de stage dans le nouveau grade à l'exception des ingénieurs.

Cette opération suit la même procédure que celle citée plus haut.

### 3- Titularisation des agents journaliers permanents et occasionnels :

Tout agent non titulaire (journalier permanent ou occasionnel) peut prétendre à une titularisation dans son grade de recrutement dans la limite des conditions réglementaires suivantes :

- » Avoir une ancienneté d'au moins 7 ans de services dans l'Administration ;
- » Ne pas avoir fait l'objet de sanctions disciplinaires ;
- » Autorisation de création du poste budgétaire destiné pour la titularisation de l'intéressé;
- » Avis favorable de la C.A.P. compétente;

L'agent concerné par ce type de titularisation est informé par écrit pour préparer un dossier de titularisation ( identique à la procédure de recrutement ) L'Administration, elle aussi, prépare un ensemble de documents relatifs à cette opération tels que décision et tableau de titularisation, fiche de reclassement, décision de radiation du cadre des agents journaliers ou occasionnels, convocation pour une visite médicale, certificat de cessation de paiement, certificat d'assiduité, casier central disciplinaire,

Après avis de la CAP, et de la commission médicale, l'ensemble du dossier est soumis au visa du CED.

## POSITION ADMINISTRATIVE DU FONCTIONNAIRE

### Position administrative :

Les fonctionnaires peuvent bénéficier des dispositions concernant la mobilité: mise à disposition, détachement, disponibilité, congés, mutation...

Le traitement de ces demandes est confié au Comité des Ressources Humaines qui émet son avis en se référant au référentiel de gestion prévisionnel des emplois et compétence.

Toute demande doit être soumise pour avis préalable aussi bien de l'entité d'origine que de l'entité d'accueil.

Les demandes de mutation, détachement ou mise à la disposition doivent parvenir à la DRHMGAJ par voie hiérarchique.

Ce comité peut se réunir chaque trimestre ou chaque fois qu'il est nécessaire, pour statuer sur ces demandes en fonction des justifications et des raisons évoquées.

La procédure de détachement, de mise en disponibilité ou de démission est réglementée par les dispositions des textes en vigueur. Tout fonctionnaire a droit de bénéficier de l'une des positions citées plus haut.

Pour le cas de détachement, l'avis du supérieur ainsi que celui de l'entité d'accueil est indispensable pour le traitement du dossier.

La réintégration après mise en disponibilité ou fin de détachement est soumise à la même procédure, par la même commission qui doit statuer sur la possibilité de réintégration en fonction de la disponibilité du poste budgétaire, et de l'affectation à proposer pour l'intéressé.

## LA PROMOTION

### Promotion et système d'évaluation :

La promotion est une procédure qui répond à certains critères d'éligibilité d'abord et puis de rendement et de mérite.

La promotion d'un grade à un autre est de deux types :

- » Au choix, selon des conditions bien définies ( ex. 10 ans d'ancienneté)
- » Par examen professionnel, après 6 ans d'ancienneté dans le grade.

Toutefois, le système d'évaluation des candidats est un facteur déterminant pour toute promotion. L'évaluation périodique ou annuelle des fonctionnaires repose sur 5 principaux critères à renseigner, avec rigueur, par les responsables hiérarchiques, à savoir les tâches effectuées, la productivité, l'organisation, l'assiduité et le sens d'initiative.

La note ou l'évaluation d'un fonctionnaire reflète l'identité professionnelle de ce fonctionnaire durant une période donnée. Cette note peut contribuer d'une façon positive au développement de la carrière de l'intéressé, comme elle peut donner une fausse image sur son comportement et ses aptitudes professionnels.

### PROMOTIONS :

La promotion dans l'Administration s'articule autour de deux axes principaux : l'avancement d'échelon et l'avancement de grade.

#### 1- Avancement d'échelon :

C'est l'évolution de la situation administrative des fonctionnaires dans leur grade, selon des rythmes qui correspondent à une notation sur 20 basée sur 5 critères principaux d'évaluation, à savoir la réalisation des tâches et missions, le rendement, l'organisation, l'assiduité et la recherche et l'initiative.

La procédure d'avancement d'échelon commence par l'envoi à l'ensemble des fonctionnaires du Ministère d'une note circulaire accompagnée du modèle de fiche de notation.

Le responsable attribue une note sur 20 à tous ses agents, et retourne l'ensemble de ces fiches à la DRH.

La DRH, prépare des tableaux provisoires des promouvables au titre de l'année en cours et un planning des réunions des CAP de l'année en cours.

Les tableaux précités sont déclinés en tableaux par commission, soumis d'abord à l'avis des C.A.P.

Un arrêté collectif d'avancement d'échelon est préparé officiellement par l'Administration qui est soumis avec un enregistrement informatique des données correspondantes à l'acte, au visa du CED.

Après visa, des décisions individuelles d'avancement d'échelon, sont établies, signées et notifiées aux personnes concernées.

Les avancements des cadres classés hors échelle ( Ingénieurs en chef, Architectes en chef, Administrateurs principaux, Informatistes principaux,) dont le rythme d'avancement se fait systématiquement tous les trois ans, sont traités d'une façon automatique par les services de la Poierie Principale des Rémunérations (P.P.R.) sans la prise en compte de l'avis des CAP, ni des notations annuelles. Cette mesure a été décidée en 2009 par le Ministère des Finances, dans le cadre de la simplification des procédures de gestion.

#### 2- Promotion au choix (par ancienneté)

L'avancement au choix d'un grade à un autre intervient soit automatiquement, après avoir réuni les conditions d'ancienneté requises, soit en fonction des quotas de promotion disponibles. Toutefois, aucune proposition ne peut être effective sans

consultation préalable de l'avis des CAP compétentes.

Pour engager cette procédure, la DRHMGAJ prépare chaque année des tableaux de promotion pour chaque catégorie de personnel remplissant les conditions requises.

Des rapports d'activité sont adressés à tous les fonctionnaires concernés par la promotion, qui sont appelés à renseigner leur rapport dans le cadre d'une séance d'entretien avec leurs responsables hiérarchiques. Cette rencontre est concrétisée par une évaluation commune du candidat à la promotion.

Les rapports d'évaluation sont retournés à la DRHMGAJ, qui programme les réunions des Commissions administratives paritaires pour statuer sur les listes des candidats promouvables.

L'Avis des CAP est consultatif, la décision définitive reste à la discrétion de l'Administration (approbation de Monsieur le Ministre).

Afin de permettre aux différentes commissions de statuer d'une façon judicieuse sur le choix des candidats à la promotion, et en vue d'instaurer un système de promotion basé sur des critères logiques bien définis et connus par tous, qui préconisent les principes de mérite, d'efficacité, de rendement et d'assiduité, la DRHMGAJ en collaboration avec les représentations syndicales du Ministère, a élaboré un barème incorporant un ensemble de critères basés sur des éléments logiques.

Ces critères se composent des éléments suivants :

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Ancienneté dans l'Administration | ½ point pour chaque année                        |
| Ancienneté dans le grade         | 1 point pour chaque année                        |
| Responsabilité                   | 1,2 ou 3 points selon le degré de responsabilité |
| Encouragements                   |  |
| Formations                       | 1,2 ou 3 points selon la nature du diplôme       |
| Moyenne des notes annuelles      | moyenne des notes des années de promotion / 20   |
| Évaluation du rapport            | note sur 20                                      |

### 3- Promotion par examen :

Chaque année, la DRHMGAJ dresse un planning de l'ensemble des examens à programmer au cours de l'année et ce, en fonction des listes des candidats remplissant les conditions réglementaires aux examens professionnels de l'année en cours.

Une fois ces listes arrêtées, il est procédé au calcul des quotas disponibles pour

chaque catégorie d'examen, afin de déterminer le nombre de postes à pourvoir pour chaque examen.

Pour la mise en œuvre de cette opération, des membres du jury de chaque examen sont sélectionnés ainsi que ceux des commissions de surveillance, parmi les cadres jugés selon leurs compétences et leurs sérieux. La liste des jurys est validée par le S.G.

En vue d'accompagner ces commissions dans leurs tâches et de les encadrer pour assurer leurs missions dans de bonnes conditions, la DRHMGAJ tient une réunion avec tous les présidents des commissions d'examen et de surveillance.

Les membres des commissions d'examen se charge de la préparation des sujets et des épreuves d'examen.

Le rôle de la commission de surveillance est limité à la surveillance des candidats le jour d'examen.

Une commission d'organisation relevant de la DRHMGAJ, veille sur l'organisation logistique pour assurer le bon déroulement des examens.

Les Commissions d'examen se réunissent, quelques jours après l'examen écrit, pour examiner et corriger toutes les feuilles et éventuellement délibérer et proclamer les résultats des candidats retenus pour les épreuves orales.

Ces résultats sont consignés dans un P.V.

La DRHMGAJ diffuse les résultats des épreuves écrites par note circulaire à toutes les entités du Ministère en informant les personnes concernées par les épreuves orales des dates et horaires des épreuves orales.

Après diffusion des résultats définitifs, les dossiers des promus sont élaborés et transmis au visa du CED pour régularisation.

## LA FORMATION

### Formation continue

Une importance particulière est accordée à la formation continue au profit de toutes les catégories de personnel.

La formation continue permet d'une part l'amélioration de la performance pour accroître la productivité, la flexibilité et l'adaptabilité ; d'autre part la mise en adéquation des compétences avec un environnement en perpétuelle évolution.

Pour la réalisation des sessions de formation de courte durée, le Service de Formation élabore annuellement un plan de formation continue qui tient compte des besoins des différentes entités, les priorités, les orientations stratégiques, et le budget alloué à cet effet.

Les orientations stratégiques du plan de formation sont en principe définies par un Comité de formation constitué de directeurs représentant l'ensemble des métiers du Ministère

La Formation Continue est destinée à tous les fonctionnaires du Ministère.

Les sessions de formation sont animées soit par des formateurs internes ou par des prestataires externes.

Le planning de la formation est diffusé à l'ensemble des fonctionnaires, deux mois avant la tenue des sessions de formation.

### Stages à l'étranger

Le MHUAE reçoit périodiquement des offres de stage de la part d'organismes externes en faveur des fonctionnaires du Ministère.

Le candidat doit satisfaire aux critères contenus dans l'offre (exigences en année d'expérience, langues etc.) ainsi que les critères du conseil de formation.

Le comité de formation décide des bénéficiaires des stages après une sélection des dossiers sur la base des critères suivants : Lien direct entre le stage proposé et les attributions du bénéficiaire, ne pas avoir bénéficié d'un autre stage au cours des 2 dernières années.

Le bénéficiaire doit effectuer une synthèse des apprentissages et transmettre également la documentation en vue de permettre une capitalisation et un retour d'expériences.

### Formation diplômante par concours

Le service formation reçoit des avis de concours de différents établissements de formation supérieure. Il établit une note circulaire invitant les cadres intéressés à soumettre leurs candidatures.

Les candidats intéressés envoient leurs dossiers de candidature au Service de la Formation qui les examine avant de les transmettre aux Instituts concernés.

Le Service prépare aussi des autorisations de participation au concours.

Le fonctionnaire retenu à un concours de formation est invité au Service pour signer un engagement de 8 ans à servir l'administration après l'achèvement de sa formation.

La procédure du traitement du dossier de stage (formation) est alors engagée par l'établissement d'un arrêté d'envoi en stage à soumettre au visa du CED

Après achèvement de la période de formation, un arrêté d'intégration de l'intéressé après formation est établi et soumis au visa du CED.

L'intéressé est réaffecté dans une entité déterminée en fonction des besoins exprimés.

### LA MOBILITE

#### Redéploiement :

C'est une opération qui s'inscrit dans le cadre d'une politique d'adéquation des besoins en ressources humaines avec les profils disponibles et ce conformément aux recommandations de la GPEC.

Toutes les demandes de redéploiement sont soumises à l'examen et l'avis du Comité de développement des Ressources Humaines qui se réunit à cet effet trois fois par an, ou à titre exceptionnel, pour des cas exceptionnels (Ex. nécessité de service)

Le redéploiement s'opère soit par nécessité de service ou sur demande personnelle justifiée.

La procédure de redéploiement par nécessité de service est traitée au niveau central sans engagement de l'intéressé, ni de son responsable. Cette opération s'applique généralement à l'occasion d'une nouvelle nomination dans un poste relevant d'une entité autre que celle d'affectation de l'intéressé.

Une décision est établie à partir de la nomination de l'intéressé dans le poste. Une copie de cette décision est notifiée aux services concernés.

Pour les redéploiements ou mutations personnelles, les fonctionnaires intéressés doivent formuler leurs demandes par voie hiérarchique, assorties de l'avis de leurs responsables et des raisons justifiées de la demande.

Les demandes sont envoyées à la DRH, qui les soumet à la commission interne à l'occasion de sa réunion périodique.

La Commission examine toutes les demandes présentées en formulant un avis sur chaque cas, consigné dans un P.V. à remettre à la DRH pour attribution.

À la lumière de l'avis de la commission, la DRH prépare des réponses à l'attention des personnes concernées, en invitant les uns à joindre leur nouveau poste ; et en présentant les raisons du refus aux autres.

Des prises de services doivent parvenir à la DRH pour justifier la date de réaffectation des intéressés. Ces prises de services serviront de base pour l'établissement des décisions de mutation effective.

### **Nomination aux postes de responsabilité :**

Les nominations aux postes de responsabilité sont concrétisées sur accord du Chef de l'Administration soit :

Suite à la lettre de confirmation de nomination par Dahir (Directeur central ou assimilé) ; en fonction des résultats de l'opération d'appel ouvert à candidature pour les postes de chef de service et chef de division, lancée auparavant, et consignés dans un procès verbal de la commission ; ou suite aux propositions de nomination faite par le Comité des Ressources Humaines pour les inspecteurs régionaux et les délégués.

Une décision individuelle de nomination des intéressés signée par Mr le Ministre est envoyée à l'intéressé.

### **Procédure d'appel ouvert à candidature :**

Les nominations aux postes de chef de division et chefs de service sont lancées par Appel Ouvert à Candidature : Procédure initiée par le Ministère il y a plusieurs années et qui a donné ses fruits à travers des opérations lancées à tous les cadres sans aucune restriction autre que réglementaire.

L'association d'un cabinet externe dans les évaluations des candidatures a pour objectif d'une part de renforcer la transparence et l'objectivité de l'évaluation et d'autre part, de faire appel à l'expertise des consultants pour garantir la fiabilité des évaluations notamment sur le plan managérial et psycho technique.

Dès vacance de postes de responsabilité, une note circulaire est diffusée à l'ensemble des cadres du Ministère les informant des :

- » postes de responsabilité vacants
- » conditions réglementaires requises
- » descriptions des postes à concurrence
- » composition du dossier de candidature
  - C.V. détaillé

- Une note de compréhension des finalités et des attributions de la fonction par le candidat, faisant valoir son aspiration à obtenir le poste
  - une fiche d'évaluation dûment remplie par le responsable hiérarchique du candidat
- » La date limite de dépôt du dossier

Les cadres intéressés, remplissant les conditions requises, peuvent déposer leurs dossiers de candidature à la DRHMGAJ,

L'évaluation des candidatures se fait conjointement par un bureau d'étude partenaire et par le comité de sélection interne.

Le BET est chargé de l'assessment portant sur les critères suivants : Expression écrite, Leadership et coopération, expression orale, capacité d'analyse et de synthèse, gestion des priorités. L'évaluation se fera au travers de jeux de rôles et d'études de cas.

Le comité de sélection interne (composé du Directeur de l'entité de destination, d'un membre de la commission RH, un Directeur Central ou un responsable proche du métier concerné et un expert métier) sera chargé de l'évaluation des aspects liés au métier – notamment à travers l'analyse du contrat d'objectif prévisionnel, l'évaluation de l'adéquation de la formation académique et des compétences techniques avec les exigences du poste.

La note finale est obtenue à travers la pondération des notes précédemment obtenues de la manière suivante :

- » Chefs de Division :  $NF = 40\% \text{ Note BET} + 60\% \text{ Note Comité Sélection}$
- » Chefs de Service :  $NF = 30\% \text{ Note BET} + 70\% \text{ Note Comité Sélection}$

Les résultats seront affichés et communiqués par note circulaire.

Des fiches synthétiques d'évaluation portant sur les points forts et les axes d'amélioration seront notifiées à tous les candidats postulants.

### **Évaluation et accompagnement des responsables**

Un accompagnement de proximité est dispensé aux nouveaux responsables, des séances de formation peuvent être programmées pour les aider à devenir totalement opérationnels.

L'évaluation des responsables est soumise aux mêmes critères et procédures d'évaluation des autres catégories du personnel.

Le chef hiérarchique a la latitude de demander l'ouverture d'un poste de responsabilité relevant de son entité avec rapport justificatif.

Les propositions de nomination aux postes des hauts responsables (Secrétaire Général – Inspecteur Général – Directeur Central – Directeur d'Agence Urbaine – Inspecteur Régionale et Délégué Provincial) font l'objet d'une sélection par le comité des Ressources Humaines parmi un vivier des futures responsables. Le Comité des Ressources Humaine veille à la sélection de ces cadres, de leur encadrement et de leur qualification suivant une gestion de proximité de leur carrière.

## LA SORTIE DE SERVICE

### RETRAITE

#### Prime de retraite

A l'occasion de la retraite : (retraite pour limite d'âge ou anticipée) une prime d'une montant de 6500 DH est servie à tout retraité formulant une demande ;

Dès la date de sa mise à la retraite, l'adhérent doit adresser à la Mutuelle Générale, un dossier pour obtenir le versement de l'indemnité correspondante et le renouvellement de son adhésion.

#### Par limite d'âge :

- » Le SAS dresse la liste des fonctionnaires susceptibles d'être mis à la retraite une année avant la date présumée
- » Établit les décisions de radiation à soumettre à la signature + l'état des services
- » Une lettre d'information est adressée aux intéressés + demande de fournir une copie CIN, fiche de renseignements et chèque barré
- » Les dossiers des intéressés sont soumis au visa du CED
- » Les dossiers visés sont transmis à la CMR pour liquidation de la pension

#### Retraite anticipée :

- » Le SAS reçoit la demande de retraite avec avis favorable de la hiérarchie
- » établit l'arrêté de radiation + l'état des services
- » notification à l'intéressé + demande de fournir une copie CIN, fiche de renseignements et chèque barré
- » soumettre l'arrêté de radiation d'abord au visa de la CMR puis au visa du CED

- » transmettre tout le dossier à la CMR pour liquidation de la pension.

### Validation des services antérieurs :

- » Le SAS reçoit la demande de validation des services antérieurs
- » Envoie les pièces administratives justifiant la période à liquider à la RCAR pour attribution concernant les fonctionnaires temporaires et occasionnels titularisés
- » Envoie du dossier à la CMR pour les fonctionnaires ayant rendu des services dans une autre administration

### Pécule : (En cas de radiation sans bénéficiaire des droits à la retraite):

- » l'intéressé formule une demande de remboursement, dans un délai n'excédant pas 10 ans à compter de la date de radiation des cadres
- » une lettre de réponse est adressée à l'intéressé
- » le SAS établit un état des services
- » envoie le dossier (La demande + l'arrêté de radiation + l'état des services + un chèque barré au nom de l'intéressé + certificat de cessation de paiement) à la CMR pour remboursement

## DECES

Les ayants-droit du fonctionnaire décédé bénéficient du capital décès et d'une réversion de pension:

### Capital décès

Le montant annuel du traitement de base afférent au grade du défunt est versé aux ayants-droit comme suit : le 1/3 pour la veuve ou les veuves le cas échéant ; les 2/3 sont répartis à parts égales entre les orphelins avec une majoration de 750,00 DH pour chacun à raison de 6 enfants au maximum

La totalité du montant du capital décès est versée aux orphelins lorsqu'il n'y a pas de veuve et vice versa.

Lorsque le défunt est célibataire, le montant du capital décès est versé aux ascendants de 1er degré s'ils remplissent les conditions.

### Réversion de la pension

La pension est reversée aux ayants droit du défunt :  
50 % de la pension est versée à la veuve et 50 % aux orphelins ou 100% lorsqu'il n'existe pas de conjoint ;

En cas de décès de la femme fonctionnaire, le veuf ne bénéficie de sa part (50 %) qu'à l'âge de 60 ans ou immédiatement s'il est atteint d'une infirmité.

### Procédure

- » Le SAS reçoit l'extrait d'acte de décès,
- » Établit la décision de radiation à soumettre à la signature et au visa du CED
- » Adresse une lettre à la PPR pour suspendre le salaire de l'intéressé à partir de la date de décès
- » Transmets le dossier de réversion de pension à la CMR pour liquidation;
- » Envoie le dossier du capital décès au Ministère des Finances (Division de Comptabilité et du Budget) pour attribution.

### Les pièces à fournir par les ayants droit :

#### Capital - décès

- » Demande de capital décès
- » Extrait d'acte de décès ;
- » Extrait d'acte de naissance de la veuve ;
- » Certificat de vie collective;
- » Copie légalisée de l'acte de mariage ;
- » Copie légalisée de l'acte d'hérédité ;
- » Attestation de non remariage ;
- » Copie de la CIN de la veuve
- » Chèque barré
- » photos

#### Réversion de pension :

- » Demande de réversion de pension ;
- » Extrait d'acte de décès ;
- » Extrait d'acte de naissance de la veuve
- » Certificat de vie collective
- » Copie légalisée de l'acte de mariage ;
- » Copie légalisée de l'acte d'hérédité ;
- » Attestation de non remariage ;

- » Copie de la CIN de la veuve
- » Chèque barré

### Les pièces à fournir par le SAS :

#### Capital - décès

- » Arrêté de radiation visé par le CED
- » Certificat de cessation de paiement ;
- » État des services ;
- » État de liquidation du capital décès ;
- » Décision du capital décès.

#### Réversion de pension :

- » arrêté de radiation visé par le CED ;
- » État de services ;
- » fiche de renseignements
- » Certificat de cessation de paiement ;
- » Arrêté de recrutement
- » Arrêté de titularisation

## ASSURANCE ET MUTUELLE

### ACCIDENTS DE TRAVAIL

Le SAS reçoit les pièces suivantes (à fournir par voie hiérarchique) :

#### 1ère phase

- » Déclaration de l'accident de travail ;
- » Rapport circonstanciel de l'accident ;
- » Fiche de renseignements ;
- » Ordre de mission, et PV établi par la police ou la gendarmerie Royale en cas d'accident de circulation ;
- » Certificat médical décrivant les dommages corporels ;
- » Rapport de la préfecture médicale concernant l'homologation du certificat médical présenté.

### 2ème phase

- » Certificats médicaux de prolongation homologués par la préfecture médicale;
- » Certificats médical de guérison fixant l'invalidité professionnelle permanente (I.P.P).

Etablit une déclaration d'accident de travail

Le dossier est transmis à la Commission Médicale relevant de la préfecture lieu de l'accident pour contre visite et homologation

Le dossier est transmis à la CMR qui provoque la réunion de la commission de réforme

Instruction du dossier au niveau de la commission après reconnaissance de l'IPP (inaptitude professionnelle permanente qui doit être = ou supérieure à 25%).

## REMUNERATION DU FONCTIONNAIRE

### ALLOCATIONS FAMILIALES

Les indemnités à caractère familial sont servies aux fonctionnaires titulaires, permanents payés par la PPR, occasionnels et contractuels.

L'indemnité familiale est allouée à concurrence de six enfants sans considération de leur rang.

Les taux mensuels de l'indemnité familiale sont fixés comme suit:

- » 200 dirhams par enfant, jusqu'à concurrence de trois enfants;
- » 36 dirhams par enfant au titre des autres enfants.

La limite d'âge est fixée à 21 ans pour les enfants scolarisés, et aucune considération d'âge pour les enfants infirmes ou atteints d'une maladie de longue durée.

Les pièces à fournir par le fonctionnaire:

- » Mariage : acte de mariage + CIN conjoint + attestation de travail du conjoint
- » Divorce : acte de divorce + CIN conjoint divorcée + acte justifiant la garde des enfants
- » Naissance d'enfants : certificat de naissance
- » Prise en charge : acte adulaire de prise en charge d'enfant + certificat de naissance
- » Certificat de scolarité : pour les enfants de 21 à 25 ans à fournir au début de chaque année scolaire

- » Demande d'allocations familiales par la femme fonctionnaire : acte de mariage + CIN conjoint + attestation de travail du conjoint + attestation de la CNSS justifiant que le conjoint ne bénéficie pas des allocations familiales + certificat de naissance des enfants.

Tous ces actes sont traités par GIPE et transmis à la PPR pour régularisation.

### Adhésion à la mutuelle (MGPAP):

Le rôle du délégué du Ministère ( élu au niveau local par les adhérents) se résume dans les points suivants :

- » Mettre à jour des cartes adhésions des adhérents (les ayants droit)
- » Demander les prises en charges et les activer auprès de la CNOPS
- » Mettre à jour les cotisations pour la mutuelle (secteur mutualiste(SM), la caisse complémentaire aux décès (CCD))
- » Poursuivre la procédure des prévoyances (allocation de retraite, capital décès, allocation décès adhérent (e), allocation décès conjoint, allocation décès enfant, aide scolaire orphelins, frais de billet d'avion, rapatriement de corps .....)
- » Contrôler et déposer des dossiers de maladies pour remboursements
- » Mettre à jour les données des adhérents au niveau de la mutuelle (pour tout changement sur situation administrative et situation familiale ...)
- » Suivre les réclamations

### AU NIVEAU DE LA CNOPS :

- » coordonnateur les actions au niveau de la CNOPS
- » sensibiliser à l'adhésion générale des fonctionnaires (et les ayants droit) auprès de la CNOPS
- » Demander l'autorisation du contrôle médical (l'entente préalable) auprès de la CNOPS pour les adhérents
- » Mise à jour des cotisations pour la CNOPS
- » Demande d'exonération du ticket modérateur pour maladies de longue durée
- » Prise en charge : Oncologie (Médicament + séances), achat des appareils médicaux

### Conditions d'adhésion :

- » Appartenir à un organisme éligible à la CNOPS
- » Obtenir préalablement une immatriculation de la CNOPS.

- » Remplir le formulaire d'adhésion à la MGPAP au titre du secteur complémentaire
- » Fournir des pièces justificatives selon les cas ;

### DECORATIONS ROYALES

Le Ministère procède chaque année (mois de mars) au recensement des agents les plus méritants pour les proposer à la décoration

Les agents proposés doivent jouir d'une bonne moralité, avoir un sens de la responsabilité, un esprit de dévouement et d'initiative dans l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées

#### Procédure

- » établissement d'une note circulaire à adresser à l'ensemble des entités du Ministère et des Etablissements Publics sous tutelle. Elle tend à les informer sur la procédure à suivre, ainsi que sur les conditions que doivent remplir les agents qui prétendent à une décoration (âge : plus de 50 ans, ancienneté administrative : plus de 30ans).
- » réception des dossiers de candidatures avant la fin du mois d'Avril (chaque dossier est accompagné d'une fiche de candidature, d'un extrait d'acte de naissance, du casier judiciaire et d'une photo)
- » étude, traitement et envoi des dossiers au Ministère de la Maison Royale, du Protocole et de la Chancellerie
- » réception de la liste ainsi que des lettres individuelles de félicitation des fonctionnaires retenus pour la décoration.
- » Réception des wissams
- » Notification des dites lettres aux intéressés
- » Organisation d'une cérémonie officielle présidée par Le Ministre pour la remise des décorations (Wissams).

#### Genres de wissams :

- » Wissam de trône, grade cavalier et officier : pour les cadres supérieurs (Echelle 11 et + )
- » Wissam de mérite national grade supérieur : pour les cadres classés aux échelles 9, 10 et 11
- » Wissam de mérite national de 1er grade : pour les cadres moyens (Echelles 5 à 8)
- » Wissam de mérite national de 2ème grade. : pour les cadres moyens (Echelles 1 à 4 et pour les fonctionnaires prêts à la retraite).

### AFFAIRES SOCIALES

#### ASSOCIATION DES ŒUVRES SOCIALES

Toujours, dans le cadre de sa politique sociale, le Ministère a procédé à la création d'une association des œuvres sociales en 1993 dont l'objectif principal est de contribuer à l'épanouissement du personnel dans leur vie personnelle et familiale.

Les subventions annuelles du Ministère et des organismes sous tutelle constituent la principale ressource de l'AOS. La plus part du personnel travaillant à l'AOS sont mis à la disposition de l'Association par le Ministère. L'adhésion est ouverte à tous les fonctionnaires moyennant un droit d'adhésion.

#### Prestations :

L'AOS propose un panel de prestations sociales allouées aux fonctionnaires selon des conditions pré établies :

- » Aides sociales : en cas de décès, de naissance, de retraite, de l'Aid Al Adha et de pèlerinage.
- » Médication : consultations médicales gratuites, convention avec des médecins spécialistes, analyses médicales, campagne de sensibilisation et de prévention contre les maladies.
- » Crédits : pour voyage, pour aménagement, ou pour pèlerinage
- » Assurance vie, assurance véhicule.
- » Transport des fonctionnaires, restauration.
- » Estivage, colonies de vacances pour enfants, activités sportives et culturelles, voyages.

#### Dialogue Social

Dans un souci de respect des droits et des libertés syndicales et dans le but d'encourager les syndicats à organiser leurs actions en convergeant vers un climat social serein, le Ministère accorde aux organisations syndicales les locaux, matériels et facilités nécessaires pour les aider à s'acquitter de leur mission d'encadrement.

En outre, le Ministère a créé une commission tripartite présidée par l'Inspection Générale et se compose de la Direction des Ressources Humaines et des Moyens Généraux ainsi que du Cabinet et des secrétaires généraux des syndicats pour le traitement des revendications.

En étant des partenaires sociaux, les syndicats sont souvent sollicités à titre consultatif au sujet des différents chantiers ouverts par le Ministère.

## SERVICES RENDUS AU PERSONNEL

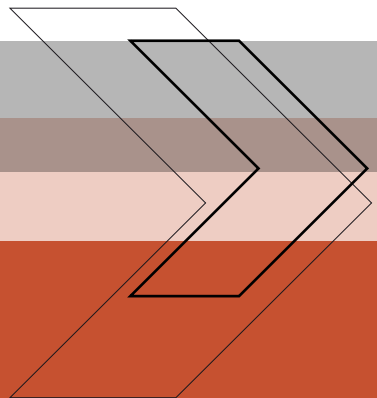
La DRH est une entité horizontale qui rend service à tous les fonctionnaires du Ministère  
Parmi les services rendus au niveau de la DRH :


- » l'octroi d'une attestation de salaire : Cette attestation peut être attribuée à tout fonctionnaire en activité dans ce Ministère quelque soit son affectation. Elle est attribuée, sur demande personnelle, de l'intéressé, soit sur place, soit par écrit, ou par communication téléphonique. Dans ce dernier cas, le document est envoyé à l'intéressé, par courrier ou par email au chef de service administratif local.
- » l'octroi d'une attestation de travail : Cette attestation peut être attribuée à tout fonctionnaire en activité dans ce Ministère, ou aux fonctionnaires ayant exercé dans ce département. Elle est attribuée, sur demande personnelle, de l'intéressé, soit sur place, soit par écrit Pour les fonctionnaires relevant des services déconcentrés, l'attestation de travail est octroyée sur place.
- » l'octroi de décision de congé administratif : Cette décision est établie systématiquement après réception de la demande de congé signée par le responsable hiérarchique. Ce document est classé dans le dossier administratif de l'intéressé. Toutefois, pour des besoins de visa, l'intéressé peut, demander une copie de cette décision, à la DRH (pour les fonctionnaires relevant des services centraux) ou aux I.R. ou D.P.H ...



# Chapitre II

## Gestion budgétaire





# Chapitre II

## Gestion budgétaire

**Le budget du MHUA€ est composé du :**

- » Budget investissement
- » Budget de fonctionnement
- » Fond de Solidarité Habitat (FSH)
- » Fond Développement Rural (FDR) géré par la Primature.
- » 87% de ce budget est versé à travers des subventions aux programmes d'Habitat, d'Urbanisme, et des programmes liés à l'Aménagement de l'Espace au compte des établissements bénéficiaires conformément aux termes des conventions établis à ce sujet.
- » 13% du budget général est dépensé directement par l'ordonnateur principal et les sous ordonnateurs ayant la délégation de signature de Monsieur le Ministre

**Préparation budgétaire :**

Cette opération est déclenchée chaque année après réception de la lettre de cadrage définissant les orientations stratégiques du gouvernement pour l'exercice en question.

**Discussion et validation du budget du MHUA€**

Dès la réception de la lettre de cadrage émanant du MEF fixant les enveloppes et les grandes directives gouvernementales pour la prochaine loi de finances, la DBMG en transmet des copies aux différentes entités du Ministère au niveau central et Régional afin de préparer leurs programmations budgétaires exprimant leurs besoins en crédits pour la réalisation de leurs plans d'actions locaux.

La DBMG se charge de la centralisation desdites programmations budgétaires émanant des différentes entités du MHUA€ appuyées de fiches

Les prévisions des deux budgets sont discutées avec les services compétents du MEF pour conclure à la version définitive qui fera par la suite l'objet des débats au sein des deux chambres du parlement avant que la loi de finances ne soit définitive et applicable.

Les plans d'actions des régions font l'objet de contractualisation entre les services centraux et les régions ou ces derniers s'engagent à exécuter les

actions inscrites et ce avant la mise en place des crédits à leur profit.

**L'exécution du budget passe :**

- » soit par procédure indirecte (la mise en place des crédits au niveau des parties chargées de son exécution : versement des subventions - Délégation de crédit aux sous ordonnateurs)
- » soit par procédure directe : Engagement direct par l'ordonnateur principal.

**ENGAGEMENT INDIRECT DES DEPENSES**

**Engagement des subventions :**

**A Subventions de fonctionnement**

Après approbation de la loi de finances le service Budget et Comptabilité procède à l'établissement des décisions de subvention de fonctionnement au profit des Agences

Urbaines, et des décisions de subventions de fonctionnement et d'investissement pour l'ÉNA et l'INAU et les soumet à la signature de l'ordonnateur avant de les envoyer à la direction du budget pour approbation Une fois approuvées, le service B.C les envois à la Trésorerie Ministérielle pour visa du CED.

Après leurs visas, il est procédé au mandatement au profit de l'entité concernée.

**B Subvention des programmes au titre du budget d'Investissement :**

Après réception des décisions de versement relatives aux conventions établies préalablement par les autres directions (DHSAF-DAT- DU) et approuvées par la Direction du Budget, la Division du Budget et des Moyens Généraux procède à l'envoi des fiches navettes pour engagement et visa du CED après signature de l'ordonnateur.

Après visa, la DBMG mandate les décisions de subventions.

**Engagement des décisions de versements au profit des organismes internationaux :**

La DBMG établit des décisions de versement munies des tableaux de changes (Facture en devise) et les soumettent à la signature de l'ordonnateur pour les envoyer à la D.B pour approbation. Envoi des décisions au TM pour visa suivi de la phase de mandatement au profit de l'organisme concerné

### ENGAGEMENT DIRECT DES DEPENSES

Les engagements directs passent par procédure de marché, bon de commande si la dépense ne dépasse pas les 200.000dh par nature de prestation, par contrat, facture ou indemnités... Ces dépenses suivent les procédures d'engagement, de liquidation, mandatement puis paiement. D'autres dépenses à caractère urgent ou de faible importance sont effectuées par voie de régie.

Les crédits sont imputés au titre de rubriques budgétaires correspondantes.

Chaque direction centrale est chargée de la gestion des rubriques budgétaires s'inscrivant dans le cadre des programmes dont elle à la charge selon ses attributions.

La DRHMGAJ assure le suivi comptable et administratif des engagements effectués par chacune des directions centrales et comme elle assure la gestion directe des dépenses nécessaire au bon fonctionnement des différentes entités.

Au niveau régional, se sont les services administratifs qui assurent ces fonctions.

Elle est chargée aussi à ce niveau de la tenue de comptabilité budgétaire et de la centralisation des situations comptables et leur validation auprès des services compétant relevant du Ministère de l'Économie et des Finances.

Les dépenses de fonctionnement gérées par la DRHMGAJ au niveau central et les services administratifs au niveau local sont destinées à assurer les meilleures conditions de travail pour l'ensemble des services du Ministère. Cette gestion exige optimisation, équité et transparence.

L'affectation des ressources disponibles est basée sur des normes de gestion mises en place de façon à permettre leur adéquation avec les besoins réels de chaque entité pour lui permettre l'atteinte des objectifs escomptés. Cette affectation peut être mise à jour chaque semestre en vue de tenir compte des imprévus et de les redresser au moment opportun.

**L'exécution budgétaire est entamée au début de chaque exercice et se concrétise par :**

#### **Procédure de délégation de crédits.**

Après la cérémonie de contractualisation des plans d'actions locaux entre les services centraux et les Régions le service du budget et de la comptabilité effectue les opérations relatives à la mise en place des crédits au profit des Régions à savoir :

- » L'établissement des délégations de crédits via l'application GID

- » Signature par l'ordonnateur des DC
- » Envoi à la Trésorerie Ministérielle pour visa
- » Transmission d'une pièce originale visée au sous ordonnateur concerné pour engagement des dépenses programmées dans son plan d'action.
- » Classement d'une copie au service.

## PASSATION DES MARCHES

### Le lancement des marchés passe par les étapes suivantes :

1. Publication du programme prévisionnel des marchés à lancer le premier trimestre de chaque exercice budgétaire. Cette publication se fait par l'insertion d'un avis d'appel à la concurrence dans au moins deux journaux à large diffusion nationale et sur le portail national des marchés de l'État. Concernant les marchés d'étude prévus, ils doivent faire l'objet de validation préalable du comité de coordination et de suivi des études stratégiques mis en place au niveau du Secrétariat Général du CNH.
2. Élaboration des termes de références, du règlement de consultation, du bordereau des prix détail estimatif, des critères d'évaluation des offres en précisant le délai d'exécution de la prestation. Le règlement de consultation doit être signé par l'ordonnateur, son délégué ou le sous-ordonnateur avant le lancement de la procédure de passation du marché.;
3. Transmission à la DRHMGJ des éléments susvisés par courrier normal et électronique pour l'élaboration des CPS. La DRHMGJ envoie le dossier à la trésorerie Ministérielle pour étude et avis
4. Finalisation et validation du Cahier des prescriptions spéciales
5. Établissement de l'avis d'Appel d'Offres et des lettres d'insertions à adresser à la presse pour publication (dans deux journaux au moins à diffusion nationale dont un en langue arabe). L'insertion doit paraître aux journaux 21 jours pour les marchés dont l'estimation est inférieure à 1.8 MDH (HT) et de 40 jours si l'estimation dépasse ce montant pour les études et 65 MDH pour les travaux.
6. Établissement et transmission des convocations, 7 au moins avant la date prévue pour l'ouverture des plis, aux membres de la Commission d'Appel d'Offres ;
7. Suivi du retrait des CPS par les concurrents :
8. Nomination des membres des commissions d'attribution
9. La commission chargée du dépouillement des offres se réunit en séance publique au lieu, au jour et à l'heure fixés sur les avis ayant fait l'objet d'une publication préalable.

10. Elaboration des PV des réunions de la Commission d'appel d'offres :
11. Attribution des marchés à l'issue des travaux de la commission chargée de l'ouverture des plis le marché est attribué au soumissionnaire ayant présenté l'offre la plus avantageuse économiquement.

### ENGAGEMENT DES BONS DE COMMANDES :

L'engagement par bon de commande concerne les dépenses dont le montant ne dépasse pas 200 000 DH par commande et par nature de prestation. La liste des natures de prestations est arrêtée par décret de Monsieur le Premier Ministre. Chaque ordonnateur ou sous ordonnateur ne peut engager plus d'un bon de commande par nature de prestation quelque soit les disponibilités budgétaires.

Pour engager un BC, l'administration définit d'une façon détaillée la prestation dont elle a besoin sur constatation d'un besoin ou demande d'autres entités, contacte au moins trois fournisseurs, leur envoie le fascicule du devis indiquant la nature des prestations demandées, étudie les offres et en choisit la meilleure (rapport qualité-prix).

### Dépenses par voie de régie

Toute dépense imprévue et de faible importance peut faire objet de paiement par voie de régie.

A cet effet le Ministère a procédé à la création d'une régie auprès de l'ordonnateur principal et des régies au niveau de tous les services régionaux.

### Les dépenses à payer par régie

Les factures ne dépassant pas le montant de 2000 dh et dont le support budgétaire est inscrit dans l'arrêté de création de la régie peut faire l'objet de paiement par régie.

Les dépenses relatives aux indemnités de déplacements et aux indemnités kilométriques peuvent être effectuées sans contrainte de plafond.

Le ministère a aussi des autorisations particulières en dérogations aux règles de paiement par régie à savoir la restauration à hauteur de 30 000 dh et les frais de missions à l'étranger à hauteur de 50 000 dh

Liste des dépenses prévues par l'arrêté de la création de la régie au niveau du Ministère :

- » Indemnités de déplacements

- » Indemnités kilométriques
- » Fournitures de bureau
- » Entretien des bâtiments administratifs
- » Frais de transport à l'étranger
- » Indemnités de missions à l'étranger
- » Frais de cérémonie
- » Frais d'hébergement et de restauration
- » Entretien de mobilier de bureau
- » Frais d'affranchissement

### Engagement des conventions d'achat des vignettes avec la SNTL : transport terrestre et aérien, l'ONE : eau et électricité et l'IAM. Téléphone

#### Etablissement des conventions :

La DBMG définit en premier lieu, la programmation budgétaire au niveau central et régional

Demande adressée à l'opérateur concerné (SNTL, ONE ou IAM) pour l'établissement de convention pour chaque type de vignette ;

- » Signature des conventions établies par l'opérateur et par l'ordonnateur
- » Octroi, au début de l'exercice d'une avance du montant de la convention,
- » Envoi à la TM pour engagement
- » Une fois les conventions visées par le CED :
- » Mandatement au profit de l'opérateur
- » Réception par tranche des vignettes

#### Tenue de la comptabilité et établissement des situations comptables

L'ordonnateur et les sous ordonnateurs sont appelés à tenir des situations comptables retraçant chaque acte comptable (engagement – émission – virement ...) à cet effet le service budget et comptabilité est chargé de tenir :

- » **Registres des engagements** ; ouverts au début de chaque exercice ; pour le budget de fonctionnement et pour le budget d'investissement ; sur lesquels sont inscrits :

- Toutes les lignes budgétaires inscrites au titre de la loi des finances en cours libellé et imputation budgétaire)
  - Les crédits disponibles neufs pour chaque ligne
  - Les crédits reportés (après visa du report de l'exercice n-1 sur n)
  - Toute opération d'engagement soit directe ou indirecte avec références des visas (référence de visa- prestataire...)
  - Les virements effectués de la ligne ou pour l'alimenter avec références des visas
  - Tout crédit supplémentaire au profit de la ligne budgétaire
- » **Registres des émissions** ; ouverts au début de chaque exercice sur lesquels est inscrits :
- Toutes les lignes budgétaires inscrites au titre de la loi des finances en cours (libellé et imputation budgétaire)
  - Les crédits disponibles neufs pour chaque ligne
  - Les crédits reportés (après visa du report de l'exercice n-1 sur n)
  - Toute opération d'émission au titre de la ligne avec référence du bordereau d'émission et de l'ordonnance de paiement en indiquant s'il s'agit de crédits neufs ou reportés

### Etablissement des situations comptables

A la fin de chaque mois le service du budget et de la comptabilité doit établir une situation détaillée « **situation mensuelle des engagements** » sur laquelle est mentionnée

- » Toutes les lignes budgétaires inscrites au titre de la loi des finances en cours (libellé et imputation budgétaire)
- » Le total des crédits disponibles (neufs et reportés) au titre de chaque ligne
- » Le montant des crédits engagés au titre du mois en question
- » Le total des crédits engagés depuis le début de l'exercice
- » Les crédits disponibles

Cette situation doit être signée par l'ordonnateur et envoyée à la TM pour visa. Il est appelé aussi à établir « **la situation mensuelle des émissions** » sur laquelle est mentionnée :

- » Toutes les lignes budgétaires inscrites au titre de la loi des finances en cours (libellé et imputation budgétaire)

- » Le total des crédits disponibles neufs et reportés au titre de chaque ligne
- » Le montant des crédits engagés et émis au titre du mois en question
- » Le total des crédits engagés et émis depuis le début de l'exercice

Cette situation doit être signée par l'ordonnateur et envoyée mensuellement à la TM pour visa

### Etablissement du report et du compte administratif

À la fin de l'exercice les situations d'engagements et d'émissions concernant le mois de décembre servent pour l'établissement de l'état de report de l'ordonnateur au niveau central

Les sous ordonnateurs sont appelés eux aussi à établir les mêmes (situations mensuelles des engagements et des émissions et les états de report) visées des CED locaux et des trésorerie Provinciaux ; et ce pour les crédits qui lui sont délégués.

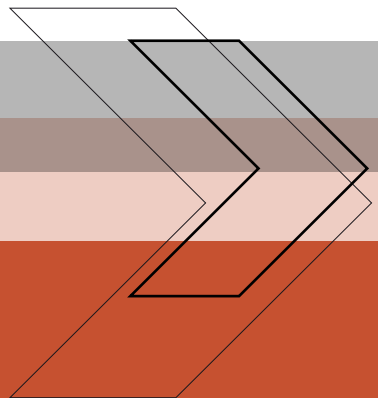
Le service budget et comptabilité centralise les reports de l'ordonnateur principal et des sous ordonnateurs et établit le relevé des crédits reportés ainsi que le compte administratif qui reflète toutes les opérations comptables (budget de fonctionnement dépenses personnel et Matériels et dépenses diverses et budget d'investissement).

Le compte administratif est adressé aux instances des finances, la TM pour collationnement des écritures et la Direction du budget pour consolidation et visa.



# Chapitre III

## Gestion des Moyens Logistiques





# Chapitre III

## Gestion des Moyens Logistiques

La DRHMGFJ est chargée de veiller à maintenir le bon état des bâtiments administratifs en procédant aux différents travaux d'aménagement et d'entretien des locaux : étanchéité- façades intérieures et extérieures- revêtement des murs et des sols – plafonds – réseaux de plomberie et d'électricité – peinture – terrasses – locaux sanitaires ...

Une cellule relevant du Service des Bâtiments est chargée d'entamer des visites périodiques des locaux, de recueillir les remarques ou les demandes émanant des entités. Un plan d'intervention selon l'urgence et l'importance des travaux est élaboré et soumis à la validation de la hiérarchie avant exécution.

Vu le caractère technique que revêt certaines actions d'aménagement des locaux, une commission d'ordre consultative est constituée pour accompagner la DRHMGFJ dans tout acte d'aménagement des locaux et contribuer à l'élaboration des CPS et le suivi de l'exécution des travaux.

Cette commission composée des représentants de la DBMG, de la Direction d'Architecture et de la Direction Technique de l'habitat, a pour rôle :

- » élaboration d'un état exhaustif des travaux d'aménagement nécessaires,
- » priorisation annuelle des actions à réaliser
- » élaboration des termes de références des travaux à engager par marché
- » suivi de l'exécution

### ORGANISATION DE LA PRESTATION DE NETTOYAGE DES LOCAUX

- » Cette procédure s'applique au siège et ses annexes
- » Cette procédure organise les horaires de passage et d'accès aux bureaux pour une bonne organisation de la prestation de nettoyage.

#### Intervention du prestataire :

- » le passage des agents de ménage est limité de 6h30 mn à 8h30 mn du lundi au vendredi ;
- » la plage horaire du nettoyage à grande eau du samedi ;
- » la permanence est assurée par 4 femmes de ménages;
- » le passage des vitriers pour le nettoyage des vitres extérieures se fera selon un planning.

L'équipe de nettoyage doit quitter les lieux à 8h30 mn du matin à l'exception de l'équipe de permanence.

### Organisation de l'équipe :

- » Les agents doivent ranger leur matériel et affaires personnelles dans le local destiné à cet effet ;
- » L'équipe doit porter les badges et uniforme de la société.

### Planning d'intervention des vitriers :

Le passage des vitriers se fait selon le planning établi conjointement par le service des bâtiments et aménagements et le prestataire.

### Obligations du personnel :

Les ablutions : les toilettes des sous sols ont été aménagées de façon à faciliter aux personnes désirant accomplir leur prière au lieu du travail (équipées en chauffe-eau, toilettes turques ...). Ces toilettes doivent être utilisées à cette fin afin d'éviter la noyade des toilettes des étages.

Accès aux bureaux : Tous les bureaux doivent être accessibles afin de permettre aux agents de ménage de respecter les horaires ci avant le double de clés des bureaux sont mis à la disposition des agents de sécurité.

En cas de besoin, le nettoyage peut être fait par l'équipe de permanence au sein des bureaux aux horaires du travail. Pour ce faire, le personnel doit appeler le responsable désigné à cet effet au numéro 2222.

### Contrôle et suivi de l'exécution :

- » Contrôler régulièrement la bonne exécution des prestations et de la conformité des
- » Interventions par rapport aux termes de références prévues dans le marché
- » établir l'attestation de service fait en cas d'observation de manquement aux obligations du cahier de charges, contacter la société attributaire afin de lui rappeler ses obligations
- » si la défaillance persiste, adresser une mise en demeure au prestataire l'invitant à respecter les dispositions prévues par le marché.
- » une seconde récidive pourrait être suivie par la résiliation dudit marché.

### GESTION DE L'ASCENSEUR :

Le contrat de maintenance des ascenseurs liant l'administration à une société spécialisée en la matière, par biais duquel cette société assure une maintenance préventive périodique des ascenseurs du Ministère

En cas de panne, une fois contacté la DBMG saisie la société qui dépêche, dans un délai n'excédant pas 24 heures, une équipe d'intervention pour la réparation de la panne.

### SURVEILLANCE ET SECURITE DES BATIMENTS :

Engagée par marché, la société de surveillance met à la disposition de Ministère des agents de surveillance ayant les conditions requises pour assurer la sécurité des bâtiments administratifs. Ils sont installés dans toutes les portes d'accès aux locaux de l'administration le jour comme la nuit, pour assurer :

- » la sécurité des fonctionnaires au sein des bâtiments
- » la surveillance des locaux 24/24 : tous les bâtiments sont dotés de caméras à l'intérieur et aux alentours du complexe administratif (22 caméras)
- » la gestion des entrées et des sorties des personnes et des matériels pour cela les agents de sécurité sont tenus d'avoir des registres enregistrant tout mouvement de matériels et personnes étrangères à l'administration.
- » Tout fonctionnaire du Ministère est tenu de collaborer avec ces agents
- » Le complexe administratif est équipé de détecteurs d'incendies installés au niveau de chaque étage et d'un système d'alarme qui se déclenche automatiquement une fois la fumée détectée.
- » Chaque bâtiment est doté d'extincteurs à raison de 2 unités par étage

### Vol du bien de l'État

- » Réclamation de vol de bien de l'État par l'entité via un écrit adressé à la DRHMGAJ, signé par le directeur ou le directeur adjoint
  - intervention par l'activation des moyens d'investigations et de recherche avec la consultation des enregistrements des caméras, et la consultation des registres...
  - le chef de sécurité de la société de gardiennage, ainsi que le responsable sur la sécurité dans le siège, établissent un rapport, sur le quelle ils signalent tout remarques ou incidents liés au vol, les deux responsables de sécurités, soumis le rapport au chef de service du bâtiment et des aménagements pour informer la hiérarchie qui décide de la suite à donner

- \* il est à noter que chaque vigil, dans chaque bâtiment et appelé à présenter 24/24 son registre sur le quelle est inscrit l'entrée et la sortie de toutes personnes étrangères au ministère ainsi que chaque activité ou événement spécial ou remarques intrigantes, plus d'un archivage de toutes les décharges de sortie ou entrée des matériels.
- \* chaque emballage, colis ou sac son soumis systématiquement au contrôle, que ça soit à l'entrée ou a la sortie.

### GESTION DU PATRIMOINE ADMINISTRATIF

Ce patrimoine est constitué des locaux administratifs, des logements de fonction propriétaire du Ministère, ainsi que des bâtiments loués pour usage administratif.

Le Service des Bâtiments Administratifs gère l'affectation de ce patrimoine et veille à son entretien.

Une situation de ce patrimoine est tenue par ce service en collaboration avec les services régionaux. A ce titre, cette situation leur est soumise chaque année pour actualisation de l'état du patrimoine administratif relevant de leurs régions.

### GESTION DES MOYENS DE TRANSPORTS

- » Le recours aux véhicules de mission est réservé uniquement aux déplacements ne dépassant pas la distance de 400 Km (sauf impossibilité d'un autre moyen de transport) et la durée de 4 jours.
- » Les véhicules des missions ne peuvent être utilisés que pour un nombre de passagers dépassant 2 personnes hors chauffeur, en deçà de cet effectif les entités doivent privilégier un autre moyen de transport tel que les véhicules personnels, le train ou l'autocar
- » La DRHMGAJ peut, dans un souci d'optimisation, affecter un même véhicule au déplacement des fonctionnaires de différentes Directions pour la même destination.
- » Compte tenu de la fréquence et l'importance de leurs missions, la DAT et la DRHMGAJ un véhicule leur est réservé en priorité à condition d'envoyer l'ordre de mission 24 heures avant l'heure de départ en mission.
- » Un véhicule est également réservé au Cabinet mais peut être mis à disposition des autres Directions en tant « qu'ultime recours » et ce pour une durée maximale d'Une journée.

### Utilisation des véhicules de l'État

La DRHMGAJ procède à l'édition du bilan des missions par entité pour l'année écoulée et l'envoi aux structures concernées en demandant les projets de programme de l'année à venir

Les directions centrales, les inspections et les délégations régionales procèdent à la planification des missions avant la fin du mois de Janvier et transmettent le projet de programme à la DRHMGAJ pour consolidation et programmation définitive.

**NB :** Les entités émettrices des besoins en véhicules doivent se conformer aux conditions d'utilisation du parc automobile commun lors de l'élaboration des projets de programme.

L'entité émettrice de la demande envoie un ordre de mission 48 heures avant la date du départ en mission pour confirmation du besoin planifié

Les besoins en véhicules non planifiés liés à des missions exceptionnelles doivent être signalés à la DRHMGAJ 24 heures avant le jour du départ dans la mesure du possible

À la réception de la demande d'établissement de l'ordre de mission, la DRHMGAJ complète le document en mentionnant la référence du véhicule attribué à la mission ainsi que le nom du chauffeur en charge de la voiture le transmet au Service Matériel qui procède à la mise à jour de la BDD de la Gestion du parc auto

Le service matériel donne les consignes pour procéder à la vérification technique du véhicule et avise le chauffeur concerné pour qu'il se prépare pour le départ en mission

Le chauffeur est tenu de renseigner le « carnet de bord » s'attachant au véhicule et de le faire signer par les passagers au départ et à l'arrivée.

Au retour de la mission, le chauffeur du véhicule procède à sa restitution au Service Matériel pour contrôle technique. Ce dernier alimente la BDD de la gestion du parc automobile sur la base des informations mentionnées au carnet de bord.

## GESTION DU PARC AUTOMOBILE

### Entretien des Véhicules de l'État

Au niveau des services centraux : La DBMG procède au Contrôle et à l'entretien de tous les véhicules par biais du suivi de leurs carnets de bord (vidange : 3000 -5000 ou 10000 km- chaîne de distribution environ 40 000 km- changement de pneus environ 40 000 km.....)

Au niveau Régional : une enveloppe en vignettes d'entretien est allouée annuellement (selon le parc existant à chaque Régions)

### Réparation des Véhicules de locations :

Tous les véhicules de location relevant du parc automobile mis à la disposition des services Régionaux (24 véhicules) et centraux (6) sont couverts par les prestations d'entretien qui sont à la charge du prestataire (clauses du marché conclu à ce sujet)

### Véhicules de l'État

#### Procédure appliquée :

- » réclamation par l'utilisateur de ou des anomalies ou pannes mécaniques survenues aux véhicules, concernant les Régions une demande est adressée à la DBMG munie d'un devis de réparation pour examen
- » examen du véhicule par le mécanicien relevant du parc auto mobile du Ministère
- » consultation de 3 garages de mécaniques pour réparation
- » établissement de la demande de réparation via l'application Gestion du parc
- » signature de l'utilisateur, du responsable de son entité, du mécanicien qui a examiné ultérieurement le véhicule, du chef de parc automobile du chef de service matériel et approbation du chef de la division DBMG
- » Après réparation, signature de l'utilisateur certifiant les réparations survenues

#### Véhicules de locations :

Tous les véhicules de location relevant du parc automobile mis à la disposition des services Régionaux (24 véhicules) et centraux (6) sont couverts par toutes les prestations précitées qui sont à la charge du prestataire (taxes – réparation – entretien – changement en cas d'accident...clauses du marché conclu à ce sujet.

## Gestion des vignettes

### Gestion des vignettes Electricité – Eau :

Dès réception des vignettes de l'ONEP, la DBMG procède au paiement des factures relatives a la consommation des services centraux en matière d'électricité et d'eau

Il est à noter que depuis la mise en application des recommandations de l'audit énergétique, la facture relative à la consommation d'électricité et d'eau a connu une baisse très significative près de 20

Au niveau des services Régionaux, des dotations en vignettes sont fixées pour chaque service pour le règlement de ses factures,

En général, malgré les efforts déployés par la DBMG, l'implication des fonctionnaires a ces efforts reste très faible tant au niveau central : gaspillage d'eau et électricité, le non respect total des recommandations de l'étude sur l'audit énergétique qu'au niveau des services régionaux qui ne cessent de demander des dotations supplémentaires en vignettes Electricité et Eau.

### Acquisition des tickets d'autoroute

- » La DBMG définit en premier lieu, le montant de l'enveloppe globale des vignettes de transport terrestre a réservé pour l'acquisition des tickets d'autoroute puis envoi d'une Lettre de Demande de ces tickets signé par l'ordonnateur à la SNTL
- » au niveau central Les tickets peuvent être remis aux utilisateurs qui disposent d'un ordre de mission concernant les véhicules de l'état

Au niveau régional une dotation forfaitaire lui sont remis pour la gérer au niveau local

## Gestions des équipements (informatique - technique et bureautique)

### Gestion des dotations en mobilier, fournitures et consommables

- » Les achats se font par marchés une fois par an
- » Lors des déménagements des bureaux, les mobiliers sont laissés sur place dans la mesure du possible pour limiter les détériorations
- » Les besoins sont définis en fonction :
  - Des affectations de l'exercice n-1
  - De l'état des lieux
  - Du budget
  - La nature du mobilier octroyé aux bénéficiaires varie en fonction du grade et de l'espace disponible.

La norme optimale d'équipement des bureaux se présente comme suit :

#### Directeur :

- » Bureau avec retour - Fauteuil + fauteuils visiteur - Table basse - Table de réunion (8 à 12) + fauteuils - Bibliothèque - Salon

### Chef de division :

- » Bureau avec retour - Fauteuil + fauteuils visiteur - Table basse - Petite table de réunion (4 à 8) + fauteuils

### Chef de service :

- » Bureau avec retour - Fauteuil + fauteuil visiteur - Table basse

### Cadre :

- » Bureau - Fauteuil + fauteuil visiteur

### Agent :

- » Bureau

La demande de renouvellement du mobilier de bureau se déclenche suite à une nomination (valable pour les directeurs) ou suite à la détérioration du mobilier.

### Affectation du mobilier de bureau

Dès réception de l'arrêté de nomination individuel ou collectif, ou d'une demande d'attribution émanant d'une direction, le service procède à l'identification de la nature de la nomination, et du service concerné pour définir le type de mobilier à affecter.

Il vérifie via l'application informatique et sur place, l'existence du mobilier demandé en stock :

- » Si le mobilier existe en stock, il sera attribué immédiatement au demandeur contre un accusé de réception.
- » Sinon et selon l'urgence de la demande, le service peut :
  - soit attendre jusqu'à le lancement des commandes de l'année N+1
  - ou bien passer la commande immédiatement.

### RÈGLES DE GESTION A RESPECTER

- » Tout mouvement d'immobilisation doit être signalé à la DBMG en vue de mettre à jour l'affectation des immobilisations.
- » Les mouvements physiques des immobilisations doivent obligatoirement être arrêtés pendant l'opération d'inventaire, qui peut être programmés tous les deux ans. Les opérations urgentes peuvent être autorisées si elles sont justifiées. Toutefois, ces dernières doivent être limitées et faire l'objet d'un suivi rigoureux.
- » Des contrôles d'affectation peuvent être effectués à tout moment.

### TELEPHONES ET FAX

Le Ministère dispose d'un parc téléphonique important.

La gestion des lignes fixes se fait par l'affectation de dotations mensuelles pour chaque catégorie du personnel selon les besoins comme suit :

Au niveau des services centraux :

Une dotation téléphonique est allouée à chaque début du mois à certains fonctionnaires, vu les besoins de service :

- » Directeurs centraux : lignes ouvertes
- » chaque Direction Centrale dispose d'une ligne Fax avec une dotation mensuelle de 500 dh
- » Directeurs adjoints : 800dh/mois
- » Chefs de divisions et assimilés : 500 dh/mois
- » Chefs de services et assimilés : 300 dh/mois
- » Secrétariat de directions : 500 dh/mois
- » Secrétariat de divisions : 300 dh/mois

Pour l'ensemble des fonctionnaires, des lignes groupées au standard sont mis à leurs dispositions pour les communications effectuées dans le cadre de leurs missions.

**Au niveau des Régions :**

Une dotation fixe plafonnée est réservée aux services régionaux :

- » Inspections régionales : 3 lignes (une ligne directe : 2000 dh/mois + ligne fax : 1500 dh/mois + ligne au standard : 1000 dh/mois)
- » délégations : 2 lignes (une ligne directe/ fax: 2000 dh/mois + ligne au standard : 1500 dh/mois)

Dans le cadre des besoins exceptionnels une dotation supplémentaire est attribuée au demandeur sur présentation d'une demande « fiche de demande » signé par le premier responsable de l'entité et approuvée par le Directeur de la DRHMGAJ

La gestion des dotations est assurée par application informatique confiée au Service du Développement Informatique. La gestion technique et budgétaire sont assurées par le Service des Bâtiments Administratifs.

Des contrats d'entretien sont conclus avec des sociétés pour assurer le bon fonctionnement du matériel technique –standards et appareils-. Toute anomalie doit être notifiée au Service des Bâtiments Administratifs | intervention de la société pour l'entretien et les réparations est assurée une fois par semaine\chaque mardi et en cas d'urgence.

Dans le cadre des efforts de rationalisation des moyens de fonctionnement notamment les moyens de communication, pour améliorer les conditions de communication d'une part et réduire la facture de consommation d'autre part il a été procédé à la conclusion d'une convention avec Maroc Télécom pour l'acquisition d'une flotte de GSM ou les communications intra flotte et vers les fixes du parc téléphonique du Ministère sont à 0 DH

### Modalités d'octroi des lignes (gsm+fixe)

Dès réception de l'arrêté de nomination individuel ou collectif :

- » Procède à l'identification de la nature de la nomination, et du service concerné
- » Élabore le projet de lettre de commande à adresser à l'opérateur conventionné (IAM) pour s'approvisionner en matériel GSM ou pour la mise en service d'une ligne fixe ou d'un poste
- » fait signer la lettre par l'intéressé et la transmet à l'opérateur
- » Dès réception du matériel :
- » Vérifie le matériel par rapport à la commande
- » Inventorie le matériel et met à jour le fichier électronique
- » Accuse réception du matériel en signant une décharge au profit du service matériel

### Restitution de téléphone portable

Dès réception de la fin de nomination individuelle ou collective, le service :

- » Contacte l'intéressé et l'invite à venir restituer son portable au service
- » Procède à la neutralisation de la puce correspondante par écrit à l'opérateur
- » Dès la récupération de l'appareil, le service signe le quitus

### Renouvellement de téléphone portable

Dès expiration du délai de renouvellement contractuel (tous les 2 ans dans le cadre du contrat IAM actuel) :

- » Adresse une demande de restitution aux bénéficiaires candidats au renouvellement et demande la restitution des anciens matériels aux fins de remplacement

Dès réception de la demande du service matériel, procède à la restitution du matériel contre quitus

Accuse réception du nouveau matériel en signant une décharge au profit du service matériel

### Traitement des réclamations

Dès qu'une panne est constatée (aussi bien sur le GSM que sur le fixe) :

- » Avise le service matériel par téléphone (l'avisant de la saisie sur helpdesk)
- » Saisit l'avis de panne sur le helpdesk

Utiliser le HELPDESK informatique pour signaler les pannes

Dès réception d'une réclamation sur helpdesk :

- » Établit la demande de réparation sur pré imprimé de l'opérateur,
- » Fait signer le document par le bénéficiaire, son supérieur hiérarchique et le chef de service bâtiment
- » Fait viser la demande de réparation par l'opérateur
- » Dépose l'appareil chez le prestataire de service de l'opérateur
- » Récupère l'appareil après service fait
- » Dans le cas de la couverture par la période de garantie, ce dernier procède à la réparation, sinon établit un devis et répare après acceptation du devis par le service
- » Fait signer l'attestation du service fait par le bénéficiaire et lui restitue l'appareil

### NB :

- Pas de remplacement de l'appareil (juste la puce) en cas de vol ou de perte ou de détérioration
- Signe l'attestation de service fait au bénéfice du service du matériel
- Reçoit le projet d'attestation de service fait
- Vérifie le bon fonctionnement du matériel

## **ATTRIBUTION DES FOURNITURES (BUREAU, QUINCAILLERIE, SANITAIRE, ELECTRIQUE.....)**

**La détermination des besoins en fournitures se fait selon :**

- » Consommation des années précédentes
- » Effectif de chaque direction
- » Les demandes liées aux nouveaux besoins
- » Le budget dotation de fournitures définis selon les normes d'utilisations
- » Les articles non disponibles en stock

Pour toute commande urgente, non disponible au stock, non programmée non prévue dans un marché, l'entité demandeuse doit adresser à la DBMG une fiche de commande signée par le demandeur et approuvée par son chef hiérarchique (chef de cabinet- secrétaire général- inspecteur général, directeur ou directeur adjoint

Liquidation de la facture après signature du Bon de Livraison par l'entité émettrice de la demande et envoi au service Budget et comptabilité pour mandatement ou paiement (si régie)

**En cas d'attribution trimestrielle :**

- » les fournitures sont confiées à chaque structure conformément aux dotations arrêtées contre un accusé de réception

En cas de réception d'une demande d'attribution « ponctuelle » dûment signée par l'intéressé et son supérieur hiérarchique, le service procède à :

- » la vérification du motif de la demande
- » la disponibilité des articles demandés dans le stock.

En cas d'indisponibilité de l'article demandé, le service procède à l'acquisition conformément à la procédure d'acquisition.

### GESTION DES INDEMNITES

#### Programmation des missions à l'étranger

Les missions à l'étranger sont programmées soient :

- » dans le cadre de la coopération du Maroc avec d'autres pays
- » suite à une invitation ou une organisation internationale (séminaire – stage..)

La DRHMGAJ reçoit une note explicative établie par l'entité du cadre ou responsable appelé à effectuer la mission, cette note doit comprendre :

- » Le cadre de la mission à l'étranger
- » La prise en charge du billet ou/et des frais de séjours totale ou partielle
- » La durée de la mission
- » L'accord de Monsieur le Ministre ou de Monsieur le Secrétaire Général

**NB :** La note de présentation doit être reçue par la DBMG avec un délai suffisant (au moins 10 jours) pour respecter les formalités de réservation

#### Indemnités de missions à l'étranger

Les fonctionnaires appelés à effectuer des missions à l'étranger bénéficient, en plus du billet d'avion d'une indemnité, s'ils ne sont pas pris en charge par la partie de destination, pour faire face aux dépenses d'hébergement et de restauration à l'étranger.

**Les taux réglementaires appliqués :**

- |                            |                |
|----------------------------|----------------|
| a. Echelle 1 à 7           | : 600 DH/jour  |
| b. échelle 9 et 10         | : 900 DH/jour  |
| c. échelle 11              | : 1200 DH/jour |
| d. directeurs et assimilés | : 1500 DH/jour |
| e. Secrétaire Général      | : 1800 DH/jour |

#### Procédure d'octroi des indemnités

La DBMG reçoit la note de présentation, établit l'ordre de missions et l'envoi pour Signature. Une copie certifiée conforme est rendue à l'intéressé. Une avance de 80% des frais de missions est octroyée à l'intéressé après établissement de l'état des sommes dues et signature de l'intéressé cet état sert pour faire l'opération de change.

**Les 20 % des indemnités de missions seront rendues au retour de la mission sur**

présentation de son passeport.

### Indemnités de missions à l'intérieur du Royaume

À la fin de chaque année, la DBMG procède en concertation avec toutes les directions centrales et IR à la définition d'une dotation annuelle budgétaire (déplacements réels et HS)

- » 90% des missions au niveau de chaque direction doivent être planifiées et budgétées.
- » 10 % de missions supplémentaires seront provisionnées par la DRH pour chaque direction pour couvrir les déplacements non prévisibles.
- » Au-delà des 10 %, une autorisation préalable du SG sera exigée avant la dotation de toute mission.

La dotation annuelle sera fixée sur la base du programme prévisionnel annuel des déplacements et missions à effectuer par leur personnel dans le cadre des activités récurrentes et prévisibles (analyse de l'historique + plan d'action prévisionnel + effectifs).

Les missions non programmées doivent être annoncées au moins 3 jours à l'avance à la division DBMG

### Établissement et approbation de l'ordre de mission et demande d'avance sur mission

Avant d'entreprendre le déplacement, le fonctionnaire doit obligatoirement préparer un ordre de mission qui doit indiquer :

- » Le nom, prénom, matricule et fonction;
- » Le lieu de destination, la durée et l'objet de la mission ;
- » Le moyen de transport utilisé ;
- » Et la signature du responsable ayant ordonné le déplacement et du Directeur.

L'établissement de l'ordre de mission donne lieu en cas de besoin à la demande d'avance sur frais de déplacement

L'ordre de mission sera la base légale d'indemnisation et de moyen assurant la protection de l'agent contre les risques éventuels pendant la durée de la mission

Réception de l'ordre de mission ainsi que la demande d'avance sur frais de déplacements.

### Traitement de l'avance sur frais de mission

Réceptionne et contrôle l'ordre de mission par le régisseur et Signe la « demande d'avance » et octroi l'avance après signature de l'intéressé

**NB :** l'avance s'octroi au cas où la mission dépasse 2 jours et il est à hauteur de 80%

#### INSERTIONS D'ANNONCES AUX JOURNAUX

##### 6. Etablissement de la lettre de commande.

» La lettre de commande précise :

- le format de l'insertion (une page entière ou demi page...)
- l'emplacement de l'insertion : (1<sup>re</sup> page ou à l'intérieur)
- la date et la durée de l'insertion
- que la facture doit parvenir à DRHMGAJ pour procéder au paiement accompagnée d'un exemplaire de l'édition comportant l'insertion.

» le texte à insérer est joint à la lettre de commande.

##### 7. Transmission de la lettre de commande au journal

##### 8. Réception de la facture en plusieurs exemplaires et d'un exemplaire de l'édition comportant l'insertion.

» Contrôle de la facture (dénomination, numéro et date, bénéficiaire de la prestation, objet, montant, TVA apparente, cachet et signature, identification fiscale, patente, CNSS, références bancaires).

i. Transmission d'une copie de la facture à la DBMG pour engagement

j. Contrôle des pièces composant le dossier et liquidation

» Contrôle des pièces composant le dossier de liquidation à savoir :

- la lettre de commande ;
- le texte inséré;
- la fiche de commande;
- la copie de la page du journal comprenant l'insertion;
- la facture.

##### 11. Transmission du dossier à la TM pour paiement

##### 12. Classement d'une copie du fond de dossier au niveau du SM

## REALISATION DES CARTES DE VISITE

Pour toute commande d'élaboration de carte de visite, la DBMG doit recevoir :

- » Une fiche de commande signé par l'intéressé et approuvé par le responsable de l'entité
- » Une copie de l'arrêté de nomination au poste

Une consultation auprès de trois fournisseurs est faite par le service concerné.

- » Présentation pour validation de la commande par l'Ordonnateur
- » Elaboration de cachet contre signature de décharge de l'intéressé

### PROCÉDURE RELATIVE A LA GESTION DES SALLES DE RÉUNION

#### Réservation :

Les réservations sont effectuées au moins 5 jours avant la tenue de la réunion, selon le principe « le premier demandeur est le premier servi ».

#### La réservation peut se faire à la DBMG :

- » par mail à l'adresse [selamal@mhuæ.gov.ma](mailto:selamal@mhuæ.gov.ma) et copie à [chahbi@mhuæ.gov.ma](mailto:chahbi@mhuæ.gov.ma) et [benbrika@mhuæ.gov.ma](mailto:benbrika@mhuæ.gov.ma)
- » Lettre de réservation

La DBMG établit et affiche un planning hebdomadaire de réservation des salles.

**NB :** les services ou personnes n'ayant pas procédé à la réservation préalable peuvent être invités à libérer la salle de réunion au cas où une réunion est programmée d'avance pour un autre utilisateur dans le planning des réservations.

#### Utilisation du matériel

Le Service Utilisateur peut utiliser le matériel disponible au niveau de la salle de réunion ; il s'agit notamment du :

- a. Vidéo projecteur,
- b. Tableau magnétique,
- c. Écran mural,
- d. Téléphone,
- e. Matériel de sonorisation,

Pour les présentations le PC portable est à la charge du service Utilisateur (chaque Direction dispose d'un PC portable)

- » Le SU doit, impérativement, remettre en place le mobilier déplacé au sein de la salle et le cas échéant, le matériel utilisé en veillant à remettre les câbles ou autres matériels dans leur position initiale.
- » Le matériel ne peut aucunement être déplacé en dehors de la salle de réunion sans l'accord préalable du Service du matériel

#### Annulation de la réservation

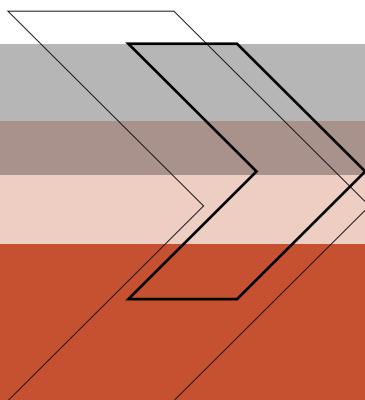
- » En cas de report ou d'annulation de la réunion, le SU doit aviser La DBMG pour procéder à l'annulation de la réservation.

- » Sécurité et fermeture des salles
- » Le service utilisateur doit éteindre systématiquement les lumières et le système de Climatisation s'il y a lieu et aviser le service des bâtiments et aménagements à la fin de la réunion.
- » le service des bâtiments et aménagements informe les agents de sécurité des horaires d'ouverture et de fermeture des salles de réunion afin de respecter l'ordre de réservation des salles et éviter les occupations indues ainsi que la déperdition du matériel existant.



# Chapitre IV

## Systèmes d'information - Communication - Documentation





# Chapitre IV

## Systèmes d'information - Communication - Documentation

Le Ministère, conscient de la nécessité et de l'apport d'un système d'information fiable et efficace dans les actions d'accompagnement et de développement, a décidé de réaliser une étude d'élaboration du Schémas Directeur du Système d'Information du Ministère.

Ce document de référence permettra d'instaurer un cadre rationnel pour l'informatisation du Ministère et de tracer une feuille de route informatique qui se traduit par un plan d'action à moyen terme pour le porte feuille de projets informatiques à réaliser.

Le schéma directeur du Système d'Information permettra au MHUAE de répondre à plusieurs attentes et objectifs et d'exploiter les nouvelles technologies de l'information en tant que leviers précieux pour supporter les efforts consentis visant :

- » L'amélioration de la qualité des services rendus par le MHUAE ;
- » Le développement de l'initiative et la responsabilisation des ressources humaines du Ministère, les libérer des tâches administratives pour qu'ils se consacrent davantage à des actions à forte valeur ajoutée ;
- » L'augmentation de la productivité du système d'information, par son enrichissement, son intégration et son ouverture aux nouvelles technologies.

### Parc informatique et réseau du Ministère

L'architecture matérielle du Ministère repose sur une infrastructure composée de :

- » 20 Serveurs (au niveau central) ;
- » 800 Micro-ordinateurs (Pentium 4) dont 600 au niveau central;
- » et 412 Imprimantes, utilisées exclusivement pour la Bureautique.

La totalité du parc des serveurs du MHUAE (100%) ont moins de 4 ans. Les serveurs actuels sont donc récents, robustes, fiables, facilement administrables et ne posent pas de difficultés pour leur exploitation.

La dominance du système d'exploitation Windows au niveau des serveurs. Le système Windows est facilement utilisable, il offre une bonne ergonomie et une large disponibilité du support technique.

L'ensemble des PC au niveau centrale sont raccordé au réseau du Ministère et bénéficient au service de l'internet et de la messagerie.

Les directions hors siège de Hay Ryad ont une interconnexion à travers une ligne spécialisée (DU et la DAT)

Les services régionaux disposent chacun de son réseau local et sont reliés au service central par une liaison VPN.

### Sécurité Informatique :

L'ensemble des serveurs, des postes de travail et les stations utilisateurs est protégé par la solution Kaspersky contre les attaques virales.

Le réseau LAN est protégé de l'extérieur par l'utilisation de deux pare feu, qui intègre le filtrage de contenu, la détection et la prévention d'intrusion.

### Acquisition de matériel et de solutions informatiques

Les besoins en équipements informatique sont recueillis par le Service de Développement Informatique (SDI) auprès des entités et sont intégrés et exprimés globalement en tenant compte des aspects d'homogénéité du parc et de sa sécurité.

L'affectation est faite par entité, après rapprochement avec l'existant et analyse des besoins et des ratios par type de matériel au niveau de chaque entité du Ministère. Chaque entité est tenue d'informer le SDI de l'affectation par utilisateur.

Afin d'assurer l'intégration, la compatibilité et la sécurité des différentes composantes du système d'information dans sa globalité, le SDI et le Service de Matériel et de la reprographie (SMR) sont les seuls chargés du processus d'acquisition de tout équipement informatique ou de Télécommunication depuis l'élaboration du CPS jusqu'à sa réception et sa mise en œuvre pour les entités centrales. Aussi, l'acquisition de tout matériel ou solution s'inscrit dans le cadre de :

- » l'intégration globale des différents éléments du système d'information ;
- » l'alignement des choix des solutions avec les orientations technologiques du système informatique en matière de plates formes et systèmes d'exploitation conformément aux recommandations du Schéma Directeur des Système d'Information du Ministère ;
- » l'harmonisation des processus de gestion de la sécurité informatique ;

- » facilitation du déploiement des nouvelles acquisitions dans le réseau ;
- » facilitation et préparation de l'assistance informatique à l'exploitation ;
- » la tenue d'un inventaire global du matériel, du logiciel et des contrats de maintenance dans ce domaine.

### Affectation du matériel informatique

- » L'affectation du matériel informatique est soumise à l'autorisation de Monsieur le Secrétaire Général.
- » Tout matériel est mis sous la responsabilité directe et clairement identifiée d'une personne (utilisateur) désignée par le responsable de l'entité d'affectation.
- » Le déplacement du matériel fixe (micros ordinateurs, imprimantes, scanners...) doit se faire sous le contrôle du personnel informatique. Le SDI, le SMR et le responsable administratif de chaque entité doivent collaborer pour disposer d'un inventaire physique fiable et mis à jour (affectation, utilisation, état, position géographique).
- » L'utilisateur est le seul responsable de la sécurité physique du matériel qui lui est affecté. En cas de perte, de vol ou de casse d'un matériel informatique ou une de ses composantes, la responsabilité revient à l'utilisateur.

### Installation et détention de logiciels

L'installation de logiciels de production bureautique est du ressort exclusif du SDI.

L'installation des logiciels spécifiques (applications métier – logiciels de pilotage – logiciels de dessin, ...) doit se faire en présence du personnel informatique avec un souci de contrôle des exigences de la sécurité et de l'optimisation des ressources partagées (imprimantes, disques..).

### Incidences et entretien du Parc :

Les Incidents Informatiques concernent les pannes qui touchent le « Hardware » (PC et Imprimante, le Software (Logiciel) ou Réseau LAN (indisponibilité de l'internet). L'intervention du Service Informatique débute depuis la déclaration par l'utilisateur interne de l'incident jusqu'à sa résolution en passant par leurs suivis et par leurs comptabilisations en termes quantitatifs et qualitatifs.

Le maintien en bon état de marche du réseau et du parc informatique demande de l'équipe informatique plus d'effort et de disponibilité.

Aussi, pour une meilleur utilisation et d'exploitation des ressources informatique le SDI a élaborer une charte d'utilisation du patrimoine informatique du Ministère et a développé

une application Help Desk qui sera le point de contact essentiel opérationnel entre les utilisateurs et l'équipe Informatique.

Il a aussi, conclu des contrats d'entretiens de sont réseau et parc informatique aussi, chaque incident peut être réparé soit directement par les techniciens du SDI ou par les prestataires de service selon la gravité de celle-ci.

### Gestion des incidents :

La déclaration d'un incident informatique doit respecter le schéma suivant :

- » L'utilisateur enregistre lui-même l'incident via le HELPDESK relatif à la gestion des incidents informatiques soit directement (par intranet) soit en cas d'absence de connexion ou en cas d'urgence, par appelle téléphonique au Service Informatique (7131) ;
- » A la déclaration d'un incident informatique, un e-mail de notification est envoyé à l'utilisateur pour l'informer de la réception de sa demande et au responsable informatique

Les incidents transférés au support technique premier niveau, sont traités au fur et à mesure et par priorité par les techniciens désignés. La technique « premier niveau » doit essayer de résoudre le maximum des incidents à son niveau et les clôturer.

Le personnel du SDI s'efforce d'effectuer les différentes interventions chez l'utilisateur. Dans le cas où le matériel doit être ramené aux locaux du SDI, une décharge contenant toute la configuration du matériel, doit être établie par le personnel du SDI et doit être signée conjointement par le technicien du SDI et l'utilisateur. Une copie de la décharge est remise au responsable administratif de l'entité par l'utilisateur.

Après l'intervention, l'utilisateur est tenu de vérifier cette configuration et de signer le bon d'exécution de l'intervention. En cas de manque de cette décharge, la responsabilité d'une éventuelle modification de configuration incombe à l'utilisateur.

Le suivi des incidents est assuré par le chef de service Développement Informatique et le responsable du processus gestion des incidents.

En cas de retard jugé inapproprié par rapport à l'intervention, l'utilisateur peut prendre contact avec le Help Desk en lui rappelant le numéro de référence attribué à la demande.

Une fois l'incident est clôturé, l'utilisateur est avisé par email.

### La Gestion des Projets Informatiques :

Le SDI programme chaque année dans le cadre de son plan d'action un ensemble d'applications informatiques. Ces projets informatiques sont soit initiés par le Service ou par les autres Directions et sont réalisés en interne (avec les ressources du service) ou sous-traités auprès d'un prestataire.

Une fois par an, le SDI procède à la diffusion d'un formulaire aux différentes entités du Ministère pour y exprimer leurs besoins en matière de logiciels et d'applications informatiques.

Le SDI procède à l'analyse des besoins exprimés par les entités via le dit formulaire.

Suite à cette étude, le SDI décide dans la limite du budget au lancement des marchés pour l'acquisition des logiciels.

Si la direction demande l'assistance du SDI pour la réalisation d'une application informatique selon son besoins deux cas de figures se présente :

- » Le SDI dispose des compétences requises pour la réalisation de ces applications alors une équipe projets est mise en place pour la réalisation de la demande ;

Pour la sous-traitance faute de manque des compétences requises pour la réalisation de ces applications, le projet doit être inscrit dans le cadre du Schéma Directeur du Système d'Information du Ministère.

Le SDI procède à la réalisation en concertation avec la Direction concernée du CPS en question et le soumet pour validation avant lancement du marché.

Une fois le projet est lancé Le SDI désigne le chef de projet technique qui assurera le suivi du projet depuis la conception jusqu'au sa réception.

Le chef de projet technique est appelé à établir des rapports pour l'état d'avancement du projet.

### MISE A LA DISPOSITION DE L'INFORMATION ACTUALISEE

Dans le cadre de la satisfaction des besoins informationnels de l'ensemble des services, le Ministère procède, chaque année à l'abonnement aux périodiques nationaux et internationaux, ainsi qu'aux bases de données juridiques. Il procède aussi à l'acquisition des documents s'inscrivant dans les thématiques qui portent sur le secteur. Les demandes des responsables sont satisfaites dont la mesure où elles correspondent à la politique documentaire du Ministère (critères de sélection, renforcement de certains domaines, suivi de l'actualité, supports et types de documents, ...)

Les documents acquis sont traités et analysés par le service des archives et de la documentation. A l'issue du traitement intellectuel de ces documents, des bulletins d'information sont élaborés et diffusés via la messagerie à l'ensemble des fonctionnaires et mis sur l'Intranet du Ministère.

Le service de la communication assure la diffusion quotidienne de la synthèse des articles de la presse qui sont en relation avec le secteur.

Pour un accès facile à l'information aussi bien pour l'ensemble des intervenants dans le secteur que le citoyen, le site web du Ministère ([www.mhuae.gov.ma](http://www.mhuae.gov.ma)) est constamment mis à jour par le service communication en collaboration avec le SDI.

La prise en charge des requêtes émanant des différentes directions centrales pour l'insertion de nouveaux documents et/ou la mise à jour d'annonces ou de publications au niveau du site Web du Ministère se fait après validation par le responsable de l'entité.

Le responsable de la rubrique au niveau de la Direction valide la demande ainsi que le contenu de la publication ou de l'insertion

Il envoie la demande validée au Webmaster du site web pour traitement en précisant l'endroit où il faut insérer le document à publier ou en mentionnant l'annonce à mettre à jour.

A la réception de la requête par mail, le Webmaster en vérifie la faisabilité : Si la demande peut être satisfaite techniquement, le Webmaster en assure le traitement et la publie au site et en informe par e-mail le responsable de la Rubrique.

Dans le cas où la requête ne peut pas être satisfaite par le Webmaster pour faute de compétence, ce dernier en informe le Chef du SDI par e-mail

Dans le cas de la non faisabilité technique de la requête, le chef du SDI identifie les actions appropriées pour donner suite à la demande et en avise le Webmaster

Dans le cas de la persistance des difficultés techniques de la faisabilité de la demande, le Chef du SDI donne suite par courrier, au responsable de la rubrique pour voir l'opportunité de la publication du document avec le format choisi.

Le SDI lance le cas échéant une consultation auprès d'un prestataire de service pour résoudre le problème.

### FOURNITURE DES JOURNAUX AUX PROFITS DES SERVICES DU MINISTERE

Au début de chaque année, il est procédé à l'identification des besoins des responsables en matière de journaux selon les allocations qui leurs sont dédiées.

Après étude des différents propositions, le chef du Service de la Gestion des Archives et de la Documentation établit le contrat annuel avec un prestataire de service.

Les journaux sont livrés aux bénéficiaires tous les jours sauf les week-ends et jours fériés.

Le tri et la remise des journaux aux intéressés se font au niveau du Service de la Gestion des Archives et de la Documentation.

Le montant hebdomadaire réservé à chaque catégorie de responsable est indiqué dans le tableau suivant :

|   |           |
|---|-----------|
| Secrétaire Général  | 200,00 dh |
| Chef de Cabinet   | 100,00 dh |
| Membres du Cabinet  | 80,00 dh  |
| Directeur Général de l'Urbanisme, de l'Architecture et de l'Aménagement du Territoire | 150,00 dh |
| Directeurs centraux et assimilés  | 100,00 dh |
| Directeurs Adjoints   | 50,00 dh  |
| Chefs de Division et assimilés  | 35,00 dh  |

### REPERAGE ET IDENTIFICATION DES DOCUMENTS A ACQUERIR

Le Service lance chaque année une consultation pour l'acquisition des ouvrages répondants aux critères de choix et qui sont en relation avec les orientations stratégiques du Ministère et ce, en fonction des disponibilités budgétaires. Le repérage et l'identification des documents à acquérir.

Ainsi, le Service de la Gestion des Archives et de la Documentation envoie une note circulaire et un formulaire (signée par le SG ou le Directeur) à tous les services du Ministère afin de collecter leurs propositions de documents à acquérir.

Le formulaire est aussi diffusé à tous les cadres via la messagerie et l'Intranet du Ministère.

Les cadres du Service recherche et sélectionne des documents en recourant à des sources secondaires : revues professionnelles, bases de données en ligne, bibliographie nationale, bibliographies issues des ouvrages et revues, catalogues des libraires,...

La sélection des documents se fait sur la base des critères suivants :

- » Les thématiques des ouvrages et des revues proposés doivent se rapporter aux orientations et aux domaines de compétences du Ministère ;
- » L'éditeur et l'année d'édition ;
- » La langue d'usage est l'arabe, le français et l'anglais ;
- » Qualité et pertinence des documents par rapport au thème ;
- » L'existence du document dans le fonds documentaire.

Ensuite, la liste définitive des documents sélectionnés pour l'acquisition est établie et adressée à la DBMG pour lancement du marché ou du Bon de commande.

### DIFFUSION SELECTIVE DE L'INFORMATION

Le service de la Gestion des archive et de la Documentation procède également à la Diffusion Sélective de l'Information (DSI) qui consiste à diffuser aux cadres du Ministère, de façon régulière, les résultats d'un profil de recherche personnalisé, pour toute l'information documentaire.

Une note circulaire munie d'un formulaire à remplir sont envoyés à tous les services du Ministère pour identifier leurs centres d'intérêt et pour qu'ils puissent être au courant de l'actualité dans leurs domaines.

Ainsi, les cadres qui désirent bénéficier du service de la DSI doivent remplir ce formulaire et l'envoyer au Service de la Gestion des Archives et de la Documentation qui procède à :

- » La collecte et traitement des formulaires selon la demande du bénéficiaire ;
- » L'envoi, périodiquement, des résultats d'un profil de recherche personnalisé à chaque cadre du Ministère (abonné au service de la DSI).

### PRET DE DOCUMENT

En plus de la diffusion sélective de l'information, les cadres du Ministère peuvent consulter directement le fond documentaire du Ministère (ouvrages, rapports, périodiques, textes juridiques, Discours, dossiers documentaires, mémoires et thèses, articles de presse, CD ROM, ...) en suivant les instructions suivantes soit en se présentant directement au service des Archives et de la Documentation ou par le recherche sur la base de donnée disponible sur le site web du Ministère :

- » L'utilisateur se présente au Service ;
- » L'utilisateur s'adresse au responsable de la recherche et formule sa demande en langage naturel ;
- » Le responsable de la recherche indexe la requête de l'utilisateur et reformule les concepts retenus en utilisant le langage documentaire adopté par le Service ;
- » Le responsable de la recherche interroge la base de données en utilisant les mots clés retenus ;
- » Il identifie les documents répondant à la demande de l'utilisateur et établit une bibliographie qu'il met à la disposition de l'utilisateur ;
- » L'utilisateur sélectionne seul ou à l'aide du cadre responsable de la recherche les documents qui lui sont utiles et pertinents ;
- » Le responsable de la recherche repère les documents sélectionnés sur les rayonnages ;
- » Il fournit à l'intéressé les documents repérés (voir procédure de prêt des documents).

#### Règles de gestion à respecter :

- » Concernant les ouvrages, la durée de prêt initiale est de 15 jours. Elle peut être renouvelée sur demande de l'intéressé à condition que l'ouvrage ou le document concerné ne soit pas réservé par un autre utilisateur.
- » Concernant les périodiques, la durée de prêt est d'une semaine.
- » Le total d'ouvrages ou de périodiques autorisé par agent est de deux (02) au maximum.
- » Le Service peut déroger à cette règle à titre exceptionnel si l'intéressé présente le besoin de plus de documents pour des nécessités de service.
- » Les agents mis en disponibilité ou démissionnaires doivent s'acquitter d'un quitus remis par le SAD qui précise que l'intéressé a rendu l'ensemble des documents empruntés.

## **COLLECTE DES PUBLICATIONS DU MHUAE**

Une note circulaire est envoyée à tous les services du Ministère (Services Centraux et Services extérieurs) leur demandant de faire parvenir au Service de la Gestion des Archives et de la Documentation toute publication produites (monographies, atlas, guides, recueils, rapports, bulletins, ...) et ce, en quatre exemplaires et sous format électronique tout en respectant les règles suivantes :

- » Toute publication doit être munie des règles de diffusion (diffusion large, diffusion interne, diffusion restreinte, ...)
- » Les publications produites par les représentations régionales du Ministère doivent être validées (avant leur publication) par le Comité institué à cet effet ;

Les publications traitées sont consignées dans le Catalogue des publications du Ministère et mises en ligne sur le Site Web du Ministère.