



OFFICE DE MANAGEMENT ET DES RESSOURCES HUMAINES

**CHARTRE D'ENGAGEMENT
POUR LES PRESTATIONS DE SERVICES DE QUALITE A L'USAGER**

AVRIL 2018

CHARTRE D'ENGAGEMENT POUR LES PRESTATIONS DE SERVICES DE QUALITE A L'USAGER

Préambule

Considérant que la qualité de services est un élément déterminant dans la relation entre l'administration publique et les citoyens-usagers et qu'elle désigne la capacité d'un service public de répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses usagers ;

Considérant qu'il est indispensable que les citoyens-usagers soient satisfaits de tous les services offerts par l'administration ; cette satisfaction étant le fondement du respect et de la confiance qui doivent s'établir entre l'État ou les organismes publics et la population ;

Considérant que la démarche qualité repose sur l'amélioration continue des prestations de service des différentes institutions de l'État ; qu'elle permet de faire évoluer les pratiques des institutions publiques afin de satisfaire les besoins des usagers ;

Considérant que les normes constituent des points d'ancrage extrêmement précis de la stratégie de service de qualité ; qu'elles dictent les comportements des agents dans la prestation de services en vue de mieux satisfaire les usagers ;

Considérant que sept (7) éléments essentiels doivent être pris en compte dans la définition et le respect des normes de service de qualité :

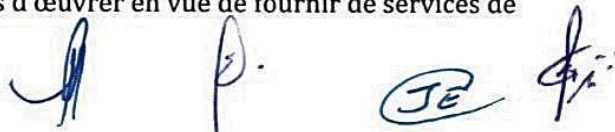
1. l'accessibilité et la régularité des services publics fournis aux usagers sans discrimination aucune ;
2. l'amélioration de la fonction accueil et l'instauration d'un guichet unique ;
3. le coût des services offerts aux usagers ;
4. les mécanismes d'acheminement des doléances et les recours offerts aux usagers qui s'estiment lésés ;
5. la lutte contre la corruption ;
6. l'empathie, l'attitude, le professionnalisme, la compétence, et la diligence de l'agent qui doit faire siens les besoins et les attentes de l'utilisateur pour mieux les satisfaire et les combler ;
7. la simplification et l'allègement des procédures administratives ;

Considérant que l'autorité administrative, de son côté, ne peut se complaire des faiblesses administratives, des lacunes, de l'incompétence, et de la mauvaise humeur de ses agents insouciants des besoins de l'utilisateur ;

Considérant qu'il y a lieu d'implémenter une nouvelle culture administrative axée sur une approche client et des exigences nouvelles dans l'administration publique pour arriver à fournir des services de qualité à la population ;

Considérant que la feuille de route assignée au Coordonnateur général de l'Office de management et des ressources humaines (OMRH) par le Premier Ministre soucieux de respecter les engagements pris par le Président de la République par devant la population, amène l'OMRH à élaborer un plan d'action centré sur la mise en œuvre effective et très concrète des politiques publiques pour l'exercice 2017-2018 ;

Considérant qu'il y a lieu pour les institutions publiques d'œuvrer en vue de fournir de services de qualité à la population ;

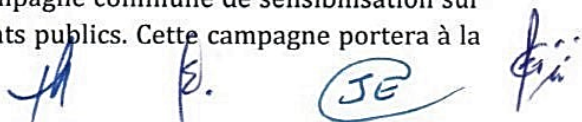


Nous, institutions pilotes signataires de la présente, nous nous donnons pour objectifs de prendre et d'appliquer un ensemble de mesures visant progressivement à implémenter une nouvelle culture administrative et à fournir des services de qualité à la population.

Engagements généraux

Nous nous engageons à :

1. **considérer l'utilisateur comme un client placé au centre du service public ;**
À ce titre, il peut faire valoir ses droits à un service de qualité auprès de l'administration. Le service de qualité prend en compte les compétences, la politesse, la gentillesse et le devoir de servir de l'agent qui offre les prestations. Un service de doléances efficace est institué au sein de l'institution pour recevoir les dossiers des insatisfaits, pour assister le client en difficulté, dresser un rapport mensuel sur le taux de satisfaction du client auprès de l'autorité concernée pour les suites administratives.
2. **mettre en place un système intégré de mutualisation des données des usagers ;**
Ce système permet aux institutions publiques, chacune en ce qui la concerne, de partager les données des citoyens-usagers entre elles aux fins de réduire la lourdeur administrative. Un certain niveau d'informations, à définir entre les institutions signataires, déjà connues de l'administration ne doivent plus être demandées à l'utilisateur sauf disposition contraire ;
3. **mettre en place un système d'informations en ligne pour consultations et connaissances, et des formulaires à remplir ;**
Les formulaires utilisés par l'administration d'accueil doivent être mis en ligne au profit de l'utilisateur nonobstant une partie réservée à l'administration. Plus l'utilisateur peut utiliser les outils de l'administration, moins les tâches seront denses pour les agents, plus les services seront rapides et efficaces.
La connaissance des procédures utilisées et des formalités, le remplissage préalable des formulaires diminuent les files d'attente et octroient la possibilité de servir un plus grand nombre d'utilisateurs.
4. **mettre en place au sein de notre institution un guichet unique pour la fourniture des services de qualité à la population ;**
L'objectif du guichet unique haïtien (GUH) est de permettre à un utilisateur de remplir des formalités administratives nécessaires afin d'obtenir un service final offert par une institution bien déterminée. L'utilisateur n'a nullement besoin de se déplacer pour obtenir un document préalable à l'obtention d'un service.
Ce guichet unique est constitué d'un ensemble de services dont les fonctions peuvent être exercées par une catégorie de personnel à compétences transversales.
5. **mettre en place des infrastructures adéquates pour faciliter l'accueil des personnes à mobilité réduite ;**
Les infrastructures doivent tenir compte de l'incapacité physique des personnes à mobilité réduite.
6. **faire une campagne continue de sensibilisation de la population et des agents publics ;**
Toutes les institutions pilotes s'engagent dans une campagne commune de sensibilisation sur la présente charte auprès de la population et des agents publics. Cette campagne portera à la



connaissance de la population qu'elle a droit à un service de qualité et des agents qu'il est de leur devoir de bien servir les usagers ; qu'il faut changer d'attitude et de comportement ; que les contrevenants ne resteront pas impunis ; qu'une boîte à suggestions sera installé dans les institutions publiques.

7. tenir des réunions trimestrielles, avec l'accompagnement de l'OMRH, en vue d'évaluer et d'échanger sur les progressions et résultats de la mise en application de la présente charte.

Les institutions signataires de la présente charte s'engagent à tenir périodiquement, soit trimestriellement, des rencontres en vue de procéder à son évaluation partielle, se partager les difficultés rencontrées et se fixer de nouvelles directions ou orientations pour respecter les engagements.

Engagements particuliers

Chaque institution est appelée à prendre des engagements spécifiques, concrets, mesurables et réalisables en fonction des sept (7) piliers sur lesquels repose cette charte.

Orientations pour la définition des engagements particuliers :

- 1- l'accessibilité et la régularité des services publics fournis aux usagers sans discrimination aucune ;

- indiquer les mesures à adopter pour que les services soient à la plus grande proximité possible des usagers, quitte à utiliser les outils des technologies de l'information et de la communication (TIC) ;
- indiquer les mesures à prendre pour faciliter l'accès aux informations en ligne de l'institution ;
- indiquer les mesures à prendre pour l'utilisation des données électroniques et des documents numérisés ;
- indiquer les actions à entreprendre pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite dans l'enceinte de l'institution ;
- indiquer les mesures à entreprendre pour assurer la régularité des agents et la continuité des services à offrir en respectant le principe de la continuité des services ;
- indiquer les mesures à prendre pour offrir un cadre de travail plus attrayant et confortable aux agents de la fonction publique ;
- indiquer les mesures à entreprendre pour combattre la discrimination sous toutes ses formes : origine, couleur de peau, sexe, langue, religion, convictions politiques ou philosophiques, ou d'autres considérations liées à la personne ;
- indiquer les mesures à prendre pour que les langues officielles de la République, français et créole, ne constituent pas une barrière dans le processus d'obtention des services de qualité ; qu'elles ne soient pas des outils de discrimination au sein de l'administration publique ;
- indiquer les mesures disciplinaires à l'encontre des contrevenants conformément à la loi.

- 2- l'amélioration de la fonction accueil et l'instauration d'un guichet unique ;

- indiquer les mesures à adopter pour améliorer la fonction accueil des usagers ;
- indiquer les dispositions à prendre pour mettre en place un guichet unique au sein de l'institution ;

- indiquer les mesures à prendre au cas où un usager aurait un besoin physiologique quelconque dans l'enceinte de l'institution;
- 3- le coût des services offerts aux usagers ;**
- préciser les mesures à adopter pour porter au préalable le coût des services à la connaissance des usagers ;
 - donner des explications sur le coût du service offert ;
- 4- les mécanismes d'acheminement des doléances et les recours offerts aux usagers qui s'estiment lésés;**
- indiquer les dispositions à prendre pour faire connaître aux usagers leurs droits d'avoir un service de qualité et de formuler des doléances en cas d'insatisfaction ;
 - préciser la structure pour connaître des doléances des usagers ;
 - préciser le délai de traitement des recours des usagers ;
 - préciser les mécanismes de communication des résultats du traitement des doléances.
- 5- la lutte contre la corruption.**
- indiquer les mesures à prendre pour combattre la corruption active et passive ;
 - préciser les moyens à adopter pour appliquer les principes de la transparence ;
 - indiquer les mesures à prendre tant à l'interne qu'à l'externe pour combattre le « racket » sous toutes ses formes.
- 6- l'empathie, l'attitude, le professionnalisme, la compétence, et la diligence de l'agent qui doit faire siens les besoins et les attentes de l'utilisateur pour mieux les satisfaire et les combler ;**
- indiquer les mesures à prendre au sein de l'institution pour que ces caractéristiques constituent des piliers sur lesquels repose une nouvelle culture administrative dans l'administration publique ;
 - indiquer les mesures disciplinaires à prendre, dans le cadre de la loi, pour réprimander les comportements désobligeants à l'égard des usagers ;
- 7- la simplification et l'allègement des procédures administratives ;**
- indiquer les mesures à adopter graduellement pour arriver à la simplification et à l'allègement des procédures administratives permettant d'améliorer la qualité des services fournis à l'utilisateur ;
 - indiquer les décisions qui seront prises pour diminuer, voir réduire considérablement la lenteur administrative ;
 - indiquer les décisions à prendre pour favoriser la multiplicité des canaux de contacts avec les usagers (Téléphone, site web, face à face).

Engagements gouvernementaux

Le gouvernement s'engage à donner, pour le respect et l'implémentation de cette charte, tout son soutien, notamment politique; à mettre à la disposition des institutions concernées un budget nécessaire pour le respect des engagements pris.



Public cible

Cette charte est applicable aux institutions pilotes qui l'ont signée. Cette expérience sera progressivement appliquée à l'ensemble des institutions de l'administration centrale sous l'impulsion de l'OMRH. Sa portée peut s'étendre aux autres institutions publiques qui voudraient s'en approprier.

Mécanismes de définition des objectifs opérationnels

Chaque institution décline ses engagements en objectifs opérationnels, munis d'indicateurs mesurables et observables. Les instructions émanant des autorités compétentes fixent des objectifs précis et concrets à atteindre par chaque agent.

Suivi et évaluation

Les institutions pilotes signataires de cette charte, sous l'impulsion de l'OMRH, se réunissent chaque trimestre pour constater les progrès, les faiblesses à corriger et les obstacles rencontrés dans l'implémentation des prescrits de la présente charte.

Un trophée de respect de cette charte sera décerné, dans un an, à une institution pilote pour avoir, après sa mise en œuvre, fourni un taux élevé de services de qualité en continue aux usagers.

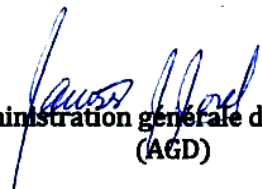
Membres signataires :

Les institutions dont la signature des responsables suivent ont accepté les prescrits de la présente charte et font de leur mieux pour atteindre les objectifs fixés.

Suivent les signatures :

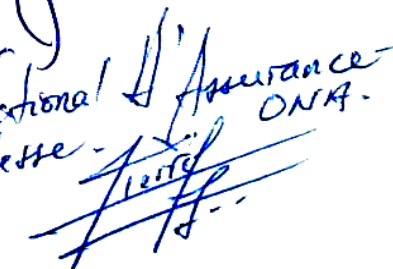

Archives nationales d'Haïti
(ANH)


Office national d'identification
(ONI)

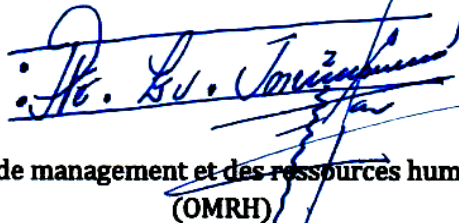

Administration générale des douanes
(AGD)


Direction générale des impôts
(DGI)


Direction nationale de l'eau potable et de
l'assainissement (DINEPA)


Office National d'Assurance
Vieillesse - ONA.


D.I.E.


Office de management et des ressources humaines
(OMRH)


J.E.