

Formation « Dématérialisation et droits fondamentaux »

18 & 19 janvier 2021

Recommandations des participants

En ce qui concerne la numérisation des services publics

Le numérique ne peut être l'accès unique aux services publics

1. Préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.
2. Garantir l'existence d'une autre modalité de paiement que celle liée à la disposition d'un compte bancaire.
3. Mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant.

Accompagner l'accès aux services publics

4. Evaluer systématiquement les besoins d'accompagnement liés aux projets de dématérialisation, prévoir les moyens et expliciter les mesures pour y faire face.
5. Renforcer la formation initiale et continue des travailleurs d'accueil.

Le numérique déforme le droit

6. Créer une clause de protection des usagers en cas de problème technique.
7. Garantir un délai permettant de faire des rectifications.

Les laissez pour compte de la numérisation

8. Assurer un contrôle de conformité des sites internet aux règles d'accessibilité.
9. Assurer l'accès aux sites internet pour les détenus, les personnes juridiquement incapables, les personnes en attente de permis de séjour.

Autres recommandations

10. Développer l'automatisation dans l'octroi des aides publiques aux personnes.
11. Développer les simulateurs des droits et en assurer une plus grande transparence.
12. Obliger les services publics à prévoir des systèmes sécurisés et des réactions rapides en prévenant les personnes.

En ce qui concerne nos institutions de médiation

1. Prendre les initiatives pour développer ou renforcer l'accès à nos services à toutes les personnes qui ont un litige (fondé ou non) avec les administrations, par tous les moyens possibles : sur place, par téléphone, par courrier ou en recourant aux moyens technologiques de la communication.
2. Inciter les institutions à mettre en place une plateforme numérique sécurisée à la fois pour les usagers – qui leur permet de déposer une réclamation et d'avoir accès à leur dossier - et pour les gestionnaires des dossiers – qui leur permet de traiter les dossiers et d'échanger directement avec les administrations concernées, dans le respect de la confidentialité et de l'impartialité du traitement de la réclamation.
3. Porter une attention spécifique au développement des moyens d'accès et de communication avec les médiateurs, via le smartphone.
4. Veiller au langage clair et accessible dans toutes nos communications (classiques comme électroniques) avec les réclamants/les citoyens.
5. Inviter l'AOMF à organiser une prochaine formation sur les échanges de bonnes pratiques en matière de développement de logiciels d'accès au service et de traitement des réclamations, à la suite de la présentation du nouveau système mis en œuvre au sein de l'institution du Médiateur du Royaume du Maroc.

En ce qui concerne l'état civil et la dématérialisation

1. Les médiateurs défendent le droit fondamental à un état civil individuel et garanti par les autorités publiques, ainsi qu'à un enregistrement obligatoire, gratuit et public des actes d'état civil au premier rang desquels, l'acte de naissance.
2. Ils doivent veiller à la mise en place par les autorités, y compris les autorités locales, d'états civils fiables et pérennes, appuyés au besoin sur des actes d'état civil dématérialisés.
3. Les médiateurs encouragent le développement de la dématérialisation des actes d'état civil et l'amélioration de l'accessibilité à ce service pour les usagers.