

M. Saïd IBRAHIMI et M. Tae-Kyun KWON lors de la signature du protocole d'entente



MM. Saïd IBRAHIMI, Trésorier Général du Royaume du Maroc et Tae-kyun KWON, Administrateur du Public Procurement Service (PPS) ont procédé, le 25 Février 2010 au siège de la TGR à Rabat, à la signature d'un protocole d'entente relatif à la coopération entre les deux administrations.

La visite de M. Tae-kyun KWON, présidant une délégation composée de cinq hauts responsables coréens, a permis le lancement officiel de la coopération entre le PPS et la TGR, notamment en ce qui concerne la consolidation et la concrétisation du programme de dématérialisation de la commande publique.

Elle permettra à la TGR d'enrichir sa stratégie en matière de dématérialisation de la commande publique et de pouvoir s'enquérir de l'expérience coréenne en la matière, qui demeure une référence à l'échelle mondiale.

Le protocole d'entente, signé entre les deux parties, visera :

- l'échange de connaissances et des visites en faveur des professionnels des marchés publics ;
- la fourniture de conseil et d'assistance en matière de mise en œuvre et du développement de la dématérialisation de la commande publique;
- la promotion des meilleures pratiques dans l'administration des marchés publics, en organisant conjointement des ateliers, des formations et des séminaires.

EN BREF

- › Signature d'une convention de partenariat de la TGR avec la commune urbaine de Rabat.
- › Conclusion d'un partenariat entre la TGR et le CNOA.
- › Séminaire sur les chantiers de modernisation de la TGR : offres de services.
- › Rencontres de la DPMAR avec le réseau à compétence locale.

POINT SUR... ET ACTUALITÉ PROJETS

- › Point sur La coordination à la TGR.
- › Actualité projets : Dispositif de traitement des réclamations.

RESSOURCES HUMAINES ET COOPERATION

- › Formation.
- › Coopération.

Signature d'une convention de partenariat entre la TGR et la commune urbaine de Rabat



M. Saïd IBRAHIMI, Trésorier Général du Royaume, M. Hassan AMRANI, Wali de la région de Rabat, Salé, Zemmour, Zaïers et M. Fathallah OUALAALOU, Président de la Commune Urbaine de Rabat, ont procédé à la signature d'une convention de partenariat qui s'inscrit dans le cadre de l'accompagnement et du soutien de la TGR au processus de la décentralisation.

Cette convention reflète les orientations stratégiques de la TGR et son engagement en matière de renforcement des actions de partenariat en faveur des collectivités locales visant la professionnalisation des métiers liés à la gestion financière et la mise à niveau des capacités de gestion de l'administration communale.

Elle a pour objectif d'assister la Commune Urbaine de Rabat dans l'amélioration de ses capacités de mobilisation et de réalisation des recettes et ce par, la mise en place d'un percepteur communal dont les principales missions sont :

- le recouvrement des recettes communales dont les titres sont émis par l'ordonnateur de ladite commune ;
- l'animation et l'assistance des services fiscaux communaux en vue d'améliorer leurs capacités de gestion.

Conclusion d'un partenariat entre la TGR et le CNOA

La Trésorerie Générale du Royaume et le Conseil National de l'Ordre des Architectes (CNOA) ont signé une convention de partenariat, le 14 janvier 2010.

La convention a pour objet de définir le périmètre des modalités de coopération entre les deux institutions dans l'objectif d'améliorer les conditions de passation et d'exécution des contrats d'architectes lancés par les administrations

publiques et de mutualiser leurs expériences en la matière tant au niveau central qu'au niveau régional.

Ainsi, le champ de la convention porte sur :

- la mise en place des réformes réglementaires régissant les prestations architecturales dans le cadre des marchés publics ;
- la conception et la mise en œuvre de programmes d'augmentation de la capacité de gestion portant notamment sur la formation et la mutualisation des compétences ;
- l'assistance et l'accompagnement en matière de préparation et de gestion des contrats des architectes et des documents types les concernant ;
- le développement des aspects liés aux prestations architecturales dans le cadre du programme de dématérialisation de la commande publique ;
- l'amélioration des échanges de données entre les organes du CNOA et les services de la TGR.

Séminaire sur les chantiers de modernisation de la TGR : offres de services



Ce séminaire s'inscrit dans le cadre de la modernisation des prestations des systèmes d'information de la TGR et répond aux attentes de ses clients et partenaires en termes de transparence, de proximité et de célérité via ses services en ligne.

Il vise à mettre en perspective l'étendue des chantiers de modernisation engagés par la TGR, en présentant les principales innovations en matière d'offre de services.

Par ailleurs, le développement intégré des portails de la TGR, basé sur une large panoplie d'informations, permet aujourd'hui d'apprécier le contenu des programmes suivants :

- La Gestion Intégrée de la Dépense (GID) ;
- Les téléservices des Portails (Banque TGR en ligne, E-Fonctionnaires, Télépaiement des taxes locales,...) ;
- Le Portail Marocain des Marchés Publics (PMMP) ;
- La Dématérialisation de la Commande Publique ;

La tenue de ce séminaire a donné l'occasion aux clients et partenaires de la TGR de mesurer le chemin parcouru dans le sens d'une meilleure adaptation de l'offre de services à leurs attentes et en harmonie avec le choix stratégique de la bonne gouvernance et les transformations de fond qui impactent le paysage institutionnel national.

Rencontres de la DPMAR avec le réseau à compétence locale



La Direction du Pilotage des Métiers et de l'Animation du Réseau a tenu plusieurs réunions avec les Directeurs Régionaux en présence des Trésoreries Préfectorales, Provinciales et Communales ainsi que les chefs d'agences bancaires qui leur sont rattachés.

Présidées par M. Abdelilah MARCIL, Directeur du Pilotage des Métiers et de l'Animation du Réseau, ces séances de travail ont constitué une occasion pour :

- Examiner les réalisations et les performances enregistrées en 2009 ;
- Définir les objectifs pour l'année 2010 ;
- Échanger sur les réformes et les projets de transformation.

A l'issue de ces rencontres, les Directeurs Régionaux ont procédé avec chacune des Circonscriptions Financières (CF) qui leur sont rattachées, à l'évaluation des COM au titre de l'année 2009 et à l'examen des plans d'action opérationnels pour l'année 2010.

La Trésorerie Générale du Royaume connaît un processus de modernisation permanent dans lequel l'implication des postes du réseau (289 postes), aux côtés du siège, est incontournable pour l'exercice de ses missions, la concrétisation de ses projets structurants et l'accompagnement de ses partenaires (ordonnateurs, CL,...).

Dans ce contexte, qui nécessite une accentuation de l'effort de coordination entre les différents acteurs, la Coordination a comme principaux objectifs de :

- mutualiser les efforts afin d'atteindre les buts communs ;
- satisfaire les clients internes et externes de la TGR ;
- faciliter la relation entre le réseau et le siège.

Ancrée à tous les niveaux du réseau, la Coordination devient institutionnalisée par la mise en place de différents comités d'échange (comité des DR, comité des TM, comités régionaux de coordination, comités locaux de coordination, réunions périodiques des chefs de services, ...) et par un cadre de gestion axé sur les résultats.

Ce cadre de gestion, approprié par le réseau, se résume en quatre phases principales :

- La programmation : concertation des objectifs à atteindre entre la DPMAR et les DR/TM ;
- La déclinaison opérationnelle : concrétisation et pilotage par les DR via les Contrats Objectifs-Moyens (COM) entre les DR et les TP/TC/AB/PRC et la définition des plans d'actions opérationnels ;
- Le suivi périodique : suivi de l'évolution des indicateurs de performance via des outils de pilotage appropriés permettant d'éventuels réajustements ;
- L'évaluation semestrielle : analyse des écarts par rapport aux objectifs initiaux lors des réunions avec les différents intervenants se soldant par des notes d'évaluation.

In fine, pour mener à bien sa mission, la Coordination veille sur la permanence des relations avec les différents acteurs et instaure un certain degré de collégialité dans le partage des expériences et des bonnes pratiques entre tous les intervenants du réseau (DR, TM, TP, TC, PRC, ...).

DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

La TGR s'est engagée dans une démarche "qualité" tournée vers la satisfaction des usagers. Les enquêtes de satisfaction indépendantes restent le moyen privilégié pour être constamment à l'écoute des clients et partenaires pour mieux les servir.

L'enquête de satisfaction réalisée en 2008, a permis de relever que la quasi totalité des clients ont apprécié favorablement l'évolution de la qualité des services assurés par la TGR au cours de la période 2004-2008. Cette même enquête a permis aussi l'identification de certaines insatisfactions pour lesquelles il faut mener des actions correctives. Le traitement des réclamations a été identifié comme un levier de base pour l'amélioration de la satisfaction des clients et partenaires de la TGR.

C'est dans ce cadre que la TGR, compte améliorer son dispositif de traitement des réclamations reçues par les différents canaux : courrier postal, téléphone, courriel via le portail de la TGR, ainsi que celles formulées sur place.

Le dispositif mis en place, dans ce cadre, permettra aux différents intervenants de recueillir et de traiter les réclamations dans les meilleures conditions en termes de qualité et de délais.

Il est, principalement, articulé autour de :

- la procédure générale conçue comme support de référence constituant le socle commun à prendre en considération par toutes les structures de la TGR. Cette procédure est insérée dans le manuel des procédures de la TGR ;
- la mise en place d'une cellule au niveau de chaque structure de la TGR, qui aura pour mission d'assurer le recueil, le traitement et la traçabilité des réclamations ;
- l'insertion, au niveau du portail de la TGR, onglet «Réclamation en ligne» afin de permettre aux clients et aux partenaires de formuler leurs réclamations et de recevoir des réponses à distance ;
- la solution informatique, dédiée à ce dispositif, qui sera déployée auprès de l'ensemble des intervenants concernés, permettra d'assurer la traçabilité des réclamations et d'apprécier, périodiquement, le processus d'amélioration des traitements à tous les niveaux.



Les engagements de service relatifs au traitement des réclamations

Répondre aux attentes des clients et des partenaires en matière de traitement des réclamations implique la formulation des engagements perceptibles par ces clients et auxquels tous les intervenants de la TGR sont appelés à attacher une grande attention.

Ces engagements de service, pris de manière volontariste, visent à :

- prendre en charge toutes les réclamations reçues par les différents canaux avec délivrance d'un accusé de réception ;
- répondre systématiquement à toutes les réclamations reçues dans les délais requis ;
- garantir la traçabilité des réclamations ;
- élaborer et communiquer autour des indicateurs de suivi des réclamations.

RESSOURCES HUMAINES



Cérémonie de remise des Wissams et décoration des retraités à fin 2009

- Comme à l'accoutumée, des cérémonies ont été organisées au niveau du siège et des Directions Régionales en l'honneur des personnes retraitées et décorées par des wisams au titre de l'année 2009 qui a connu :
 - le départ de 186 retraités (52 au niveau du siège et 134 au niveau régional) ;
 - la décoration de 98 fonctionnaires du wissam (10 au niveau du siège et 88 au niveau régional).

COOPERATION

Coopération Sud/Sud



- Une délégation, de douze personnes, présidée par l'Inspecteur Général des Finances de la Côte d'Ivoire a été reçue à la TGR, le 26 janvier 2010.

Lors des réunions initiées à cette coopération bilatérale, plusieurs responsables ont présenté les projets de réformes en matière de contrôle des finances publiques.



- La TGR a accueilli, du 08 au 19 février 2010, quatre stagiaires de la Direction Générale de la Comptabilité

Publique de la République de Côte d'Ivoire pour un perfectionnement dans les domaines des archives et de la documentation.

Outre ces visites, d'autres ont été inscrites au programme notamment au niveau du prestataire de service d'archivage à Casablanca « Doc Archives », du service de la gestion de l'information et de l'accueil relevant de la Direction des Affaires Administratives et Générales, du Centre National de Documentation et de la Bibliothèque Nationale du Royaume.

Coopération entre DGFIP et TGR

- Dans le cadre du programme annuel de la coopération bilatérale entre la DGFIP et la TGR, une visite de travail a été effectuée par M. Dominique DALLO, chef de la mission de coopération internationale et Mlle Helene SOUCHE, chargée de la zone Sud-Méditerranée et Amérique latine, les 27 et 28 janvier 2010 à la TGR.

A cet effet, des réunions ont été programmées avec les différents directeurs de la TGR et avaient pour principaux, objectifs :

- l'évaluation du programme de coopération 2009 ;
- l'élaboration d'un projet d'agenda pour la coopération 2010.

SIGMA/TGR



- Dans le cadre du programme SIGMA (Support for Improvement in Governance and Management), Mme Ulrika KLINGENSTIERNA consultante SIGMA et M. José Viegas-RIBEIRO, Inspecteur Général, Adjoint des finances du Portugal ont effectué les 24 et 25 février 2010 une mission à la TGR relative au thème de l'audit interne.

Lors de ces deux journées, les discussions menées avec la DCD ont permis de :

- finaliser le projet de la charte d'audit interne et la réflexion sur le contenu du séminaire prévu autour de la thématique.
- présenter le plan d'action du service de l'audit interne de la TGR qui apporte davantage de matière et de précision à la feuille de route adoptée précédemment dans le cadre de cette action de coopération.



الخزينة العامة للمملكة
TRÉSORERIE GÉNÉRALE DU ROYAUME

Pour toutes informations et suggestions,
contactez-nous au : DCD/ SCCI
E-mail : tginfos@tgr.gov.ma
Tél.: 05 37 57 88 39
Fax : 05 37 57 82 77