

Primature République du Mali
----- Un peuple - Un but Une foi
Secrétariat général du gouvernement

Décret n° 03 - 580 / P-RM du 30 décembre 2003

Fixant les modalités d'application de la loi régissant les relations entre l'Administration et les usagers des Services publics

Le Président de la République,

Vu la Constitution ;

Vu la loi n° 94-009 du 22 mars 1994 portant principes fondamentaux de la création, de l'organisation, de la gestion et du contrôle des services publics, modifiée par la loi n° 02-048 du 22 juillet 2002 ;

Vu la loi n° 98-012 du 19 janvier 1998 régissant les relations entre l'Administration et les usagers des services publics ;

Vu le décret n° 02-420 / P-RM du 12 octobre 2002 portant nomination du Premier ministre ;

Vu le décret n° 02-496 / P-RM du 16 octobre 2002 modifié portant nomination des membres du Gouvernement ;

Vu le décret n° 02-503 / P-RM du 7 novembre 2002 fixant les intérimis des membres du Gouvernement.

Statuant en Conseil des Ministres

Décrète :

Chapitre 1 : Dispositions générales

Article 1er : Le présent décret définit les modalités d'application de la loi n° 98-012 du 19 janvier 1998 régissant les relations entre l'Administration et les usagers des services publics.

Article 2 : Sont visés par les dispositions du présent décret les services publics qui relèvent de l'une des catégories suivantes :

- les Services de l'administration centrale ;
- les Services régionaux et subrégionaux ;
- les Services rattachés ;
- les Services extérieurs ;
- les Services personnalisés ;
- les Services des collectivités décentralisées et, d'une manière générale, tout organisme exerçant une mission de service public en fournissant des prestations et services aux usagers.

Article 3 : Sous réserve des règles spécifiques régissant leurs activités, sont soumis au présent texte les Services des autres Institutions constitutionnelles, des Forces armées et de sécurité, les cours et tribunaux.

Article 4 : Sont considérées comme usagers du Service public, les personnes physiques et les personnes morales qui sollicitent les prestations de l'Administration.

Chapitre 2 : De l'égalité d'accès des usagers au Service public

Article 5 : L'accès aux services publics visés aux articles 2 et 3 du présent décret est garanti et égal pour tous les usagers remplissant les mêmes conditions en vue de solliciter une prestation ou un service. Toute discrimination fondée sur l'origine sociale, la couleur, la langue, la race, le sexe, la religion et l'opinion politique ou philosophique de l'utilisateur est interdite.

Article 6 : Dans le respect de l'article ci-dessus, les Services publics peuvent organiser l'accès des usagers à leurs prestations de façon à en assurer une plus grande efficacité par l'une des techniques ci-après :

- le rang constitué à partir de l'ordre d'arrivée physique de l'utilisateur ou de son représentant ;
- la distribution de cartes ou de tickets numérotés en fonction de l'ordre d'arrivée physique de l'utilisateur ;
- le rendez-vous à une heure précisée à l'avance.

Article 7 : A titre exceptionnel, une dérogation peut être fondée sur l'âge de l'utilisateur ou un handicap apparent. Dans ce cas, l'agent public explique aux usagers présents les motifs de sa décision.

Article 8 : Toute violation des principes sus – visés par un agent public l'expose à des sanctions disciplinaires nonobstant d'éventuelles sanctions pénales prévues par la législation en vigueur.

Chapitre 3 : De la motivation des actes administratifs

Article 9 : L'Administration est tenue de motiver, par écrit, ses décisions individuelles et collectives notamment lorsque celles-ci sont défavorables aux requêtes et sollicitations des usagers.

L'exposé des motifs doit comporter l'énoncé des considérations de droit et de fait qui constituent le fondement de la décision.

Article 10 : L'obligation de motivation s'applique aux décisions qui :

- infligent une sanction ;
- refusent un avantage dont l'attribution constitue un droit pour les personnes qui remplissent les conditions légales pour l'obtenir ;
- subordonnent l'octroi d'une autorisation à des conditions restrictives ou imposent des sujétions ;
- retirent ou abrogent une décision créatrice de droits ;
- opposent une prescription, une forclusion ou une déchéance.

Chapitre 4 : De l'accès aux documents administratifs

Article 11 : Sous réserve des dispositions législatives et réglementaires interdisant la divulgation ou la publication des faits couverts par le secret et des droits de propriété intellectuelle, l'accès

aux documents administratifs de caractère non nominatif est un droit pour les usagers. Sont considérés comme documents administratifs de caractère non nominatif tous dossiers, rapports, études, comptes rendus, statistiques, directives, instructions ou circulaires qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures administratives.

Article 12 : Ne sont pas communicables aux usagers les documents suivants :

- les notes techniques, les avis rédigés par les agents publics à la demande de leurs supérieurs ou pour expliquer des situations internes aux services publics.
- les rapports de missions et comptes rendus de réunions et d'une manière générale les documents non encore devenus définitifs.

Article 13 : Sont couvertes par le secret, et marquées par le sceau confidentiel, les informations relatives aux domaines suivants :

- la défense nationale ;
- la politique extérieure ;
- la sûreté de l'Etat et la sécurité publique ;
- les délibérations du Gouvernement ;
- les recherches d'infractions judiciaires et douanières ;
- les mesures d'instruction judiciaire sauf autorisation donnée par l'autorité compétente ;
- les secrets de la vie privée, des affaires ;
- la protection de la propriété industrielle et commerciale ;
- les secrets relatifs à la monnaie et au crédit public ;
- les dossiers médicaux ;
- les dossiers individuels du personnel.

Article 14_ : Nonobstant le secret qui couvre les informations énumérées à l'article 13 ci-dessus, l'Administration est tenue de communiquer aux usagers, sur demande, tous documents administratifs de caractère nominatif les concernant, sans que les motifs tirés du secret de la vie privée, du secret médical ou du secret en matière commerciale et industrielle portant sur des faits personnels puissent leur être opposés.

Toutefois, les informations à caractère médical ne pourront être communiquées à l'intéressé que par l'intermédiaire d'un médecin de son choix.

Article 15 : L'accès aux documents administratifs s'exerce par voie de consultation gratuite sur place ou par délivrance de copies aux frais de l'utilisateur qui en fait la demande.

Article 16 : L'exercice du droit et de la liberté d'accès aux documents administratifs reconnu aux usagers ou aux tiers par le présent décret exclut, pour les bénéficiaires, toute possibilité de reproduction, de diffusion ou d'utilisation à des fins commerciales les documents communiqués.

Article 17 : Les infractions aux dispositions de l'article 13 ci-dessus sont punies par la réglementation en vigueur.

Chapitre 5 : De la publication et de la notification des actes administratifs

Article 18 : Sans préjudice des dispositions légales en la matière, font l'objet d'une publication régulière les directives, instructions, circulaires ministérielles et notes et celles émanant des différentes autorités administratives qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures et finalités administratives de nature à intéresser les usagers du service public.

Article 19 : Est considérée comme publication régulière, au regard des dispositions du présent texte, toute opération matérielle qui a pour objet de porter un texte à la connaissance de ceux qu'il oblige.

Elle peut être faite soit par insertion dans une publication officielle, soit par affichage, diffusion

par voie orale, soit par notification ou tout autre moyen d'information généralement admis dans le milieu concerné.

Article 20 : Toute décision prise par l'Administration n'est opposable au tiers qui en fait l'objet que si elle a été préalablement portée à sa connaissance, par voie de notification s'il s'agit d'une décision individuelle, ou par voie de publication s'il s'agit d'un acte collectif, dans les conditions édictées à l'article ci-dessus.

Chapitre 6 : De l'accueil et de l'information des usagers du Service public

Article 21 : Toute Administration publique et tout organisme exerçant une mission de service public sont tenus de communiquer aux usagers les informations correctes leur permettant de s'orienter et d'accéder facilement aux différents bureaux, services et départements qui la composent.

La diffusion des informations et renseignements peut se faire à l'aide de manuels, dépliants, affichage, publicité et tous autres moyens appropriés permettant une information large et correcte.

Article 22 : L'accueil des usagers est organisé au sein de chaque Administration par un bureau d'accueil et d'orientation du public.

Le bureau d'accueil est chargé de la réception et de l'orientation des usagers par des distributions de documents et imprimés, la fourniture de renseignements sur les horaires de visites, les jours de rendez-vous et d'audiences.

Article 23_ : Le bureau d'accueil doit être placé bien en vue des visiteurs, de préférence à l'entrée ou en face de manière à être dans le champ de vision d'éventuels usagers.

Les usagers sont tenus de s'adresser au bureau d'accueil pour accéder aux différentes administrations. Une inscription indiquera cette démarche.

Article 24 : En vue de faciliter l'accueil des usagers, chaque administration procédera à une signalisation de ses services qui comportera selon le cas :

- des flèches très apparentes indiquant l'emplacement des divers bâtiments, bureaux et des escaliers d'accès ;
- au bas de chaque escalier ou à chaque entrée principale un tableau signalant les différents niveaux ;
- à chaque étage et au carrefour des couloirs, un tableau fournissant des renseignements précis ou les services qui y logent, notamment la dénomination des bureaux et la nature des affaires qui y sont traitées ;
- l'indication sur chaque porte du ou des noms des agents occupant ce bureau sur une plaquette ;
- l'indication sur chaque table à l'intérieur des bureaux du ou des noms des occupants.

Article 25 : Il est tenu à la disposition des usagers un registre de réclamations, coté et paraphé, dans lequel ils peuvent consigner leurs observations et suggestions. Ce registre sera tenu de préférence au bureau d'accueil visé à l'article 24 ci-dessus.

Article 26: L'Administration est tenue de donner suite, par écrit, à une demande écrite d'un usager dans un délai maximum de trente jours, sans préjudice de l'application d'autres délais institués par des textes particuliers. .

La suite réservée à une demande de prestation d'un usager par une Administration revêt la forme écrite et contient les indications suivantes :

- le timbre du service ;
- les lieu et date de l'acte ;
- le nom, titre et qualité du signataire de l'acte ;

- le ou les motifs du rejet le cas échéant.

Chapitre 7 : Du contentieux des relations entre l'Administration et les usagers.

Article 27 : Toute décision de l'Administration faisant grief à un usager peut faire l'objet de contestation par celui-ci.

L'usager qui conteste une action ou décision administrative dispose des voies de recours suivants :

- recours gracieux ;
- recours hiérarchique ;
- recours juridictionnel ;
- recours devant toute autre institution ou organe prévu à cet effet.

Article 28 : Le recours gracieux est un recours porté devant l'autorité même qui a pris la décision dont l'usager lésé veut obtenir la réformation ou l'annulation. Le recours gracieux existe même en l'absence de textes.

Article 29 : Le recours hiérarchique est la requête par laquelle un usager demande au supérieur hiérarchique de l'auteur de l'acte d'user de son pouvoir de réformation pour mettre fin à la décision du subordonné qui lèse les intérêts de l'usager. Le recours hiérarchique est ouvert de plein droit. .

Article 30 : Le recours juridictionnel est celui porté devant les juridictions.

Article 31 : Le recours devant les institutions ou autres organes spéciaux concerne les procédures de règlements des litiges portées devant les autorités administratives instituées à cet effet.

Chapitre 8 : Dispositions finales

Article 32 : Les droits que détiennent les usagers par les présentes dispositions ne portent pas atteinte à ceux conférés par les textes en vigueur aux agents de l'Administration.

Article 33 : Le présent décret sera enregistré et publié au Journal officiel.

Bamako, le 30 décembre 2003

Le Président de la République,

Amadou Toumani TOURE

Le Premier ministre,

Ahmed Mohamed Ag HAMANI

Le Ministre de l'économie et des finances, Le Ministre délégué à la réforme de l'Etat
et aux relations avec les institutions,

Bassary TOURE Badi Ould GANFOUD

Le Ministre du travail Le Ministre de l'éducation nationale,
et de la fonction publique, Ministre de la justice, garde des sceaux
par intérim,

Modibo DIAKITE Mamadou Lamine TRAORE

Le Ministre de l'administration territoriale
et des collectivités locales,

Kafougouna KONE

Décret 03-580, Relations entre l'Administration et les usagers des Services publics