

Loi-cadre n° 54-19 formant charte des services publics

Référence : Dahir n° 1-21-58 du 3 hiza 1442 (14 juillet 2021) portant promulgation de la loi-cadre n° 54-19 formant charte des services publics

Domaines concernés : Droit administratif

La charte des services publics fixe les principes et règles de bonne gouvernance applicables aux administrations et aux organismes chargés d'une mission de service public : égalité et continuité, qualité de l'accueil, motivation des décisions, délais de réponse, traitement des réclamations et reddition des comptes.

Principes directeurs

- Égalité des usagers, continuité du service, adaptation aux besoins et neutralité.
- Transparence de l'information, simplification des procédures et dématérialisation.
- Motivation des décisions individuelles défavorables et information sur les voies de recours.

Droits des usagers

- Accueil, orientation et information, y compris pour les personnes en situation de handicap.
- Réponse dans les délais fixés et traitement des réclamations selon une procédure identifiée.
- Évaluation périodique de la qualité du service et publication des résultats.

Points de vigilance de l'avocat

- La charte est une loi-cadre : elle se décline en textes d'application et en chartes sectorielles qu'il faut invoquer précisément.
- L'absence de motivation d'une décision défavorable constitue un moyen sérieux devant le juge administratif.
- Conservez la trace de chaque réclamation : elle établit la date d'entrée dans la procédure.

Fiche établie par Maître Mouad Lahfaia, avocat au Barreau de Rabat. 69 Rue Tansift, Apt 6, Agdal, Rabat 10090, Maroc · +212 808-507367 · cabinetlahfaia@gmail.com

Document d'information générale. Seule la version publiée au Bulletin officiel du Royaume du Maroc fait foi ; les articles cités peuvent avoir été modifiés depuis la rédaction de cette fiche. Dernière mise à jour : 1 octobre 2026.