



Financé par l'UE

COMMISSARIAT AU DÉVELOPPEMENT INSTITUTIONNEL
(CDI)

LOI N° 98 - 012

**RELATIONS
ADMINISTRATION / USAGERS**

Bonne

gouvernance

*Un levier pour promouvoir les
droits des usagers des services publics*

UNE ADMINISTRATION AU SERVICE DU CITOYEN

Sur proposition du Gouvernement, l'Assemblée Nationale du Mali a adopté le 19 janvier 1998 la Loi N°98-012 réglementant les relations entre l'Administration et les usagers des services publics. Le décret N° 03-580 du 30 décembre 2003 fixe les modalités d'application de cette Loi.

La Loi N° 98 - 012 : Promouvoir une Administration ouverte, au service des citoyens.

I. LE CHAMP D'APPLICATION

Cette Loi s'applique aux:

- Services Publics de l'Etat,
 - Collectivités Territoriales,
 - Cours et Tribunaux,
 - Services des Forces Armées et de Sécurité,
 - Services des Institutions Constitutionnelles.
- (Art. 2 de la loi - Art. 2 et 3 du décret d'application).

II. LA DEFINITION DU TERME USAGERS DE L'ADMINISTRATION

Est considéré comme usager des Services Publics, toute personne physique ou morale qui fait recours aux prestations de l'Administration. (Art. 4 de la loi)

III. L'ACCES DES USAGERS AUX SERVICES PUBLICS

L'accès aux services publics est garanti et égal pour tous les usagers se trouvant dans la même situation juridique.

Aucune discrimination en la matière ne peut être fondée sur l'origine sociale, la race, le sexe, la langue, la religion ou l'opinion politique ou philosophique. (Art. 5 de la loi et du décret)

IV. LA MOTIVATION DES ACTES ADMINISTRATIFS

Les usagers des services publics ont le droit d'être informé sur les motifs des décisions administratives individuelles ou collectives défavorables qui les concernent (Art. 7 de la loi et Art. 9 du décret).

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.

(Art. 8 de la loi et Art 10 du décret).

V. L'ACCES AUX DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

L'accès aux documents administratifs à caractère non nominatif est libre.

Ces documents sont ceux qui:

- ne visent personnellement aucun individu ou groupe d'individus ;
- ont un document à caractère général ;
- s'adressent à l'ensemble des usagers de l'Administration. (Art. 12 de la loi)

Exemple de documents en libre accès : les dossiers, les rapports, les études, les comptes rendus, les statistiques, les directives et les instructions ou circulaires qui comportent une interprétation ou une description du droit et des procédures administratives (Art. 12 de la loi et Art. 11 du décret).

Bonne

gouvernance



L'accès et la consultation sur place des documents sont gratuits. La délivrance de copie est au frais de la personne qui en fait la demande.

La délivrance de copie ne peut être refusée que lorsque la reproduction du document nuit à sa conservation. (Art. 14 de la loi et 15 du décret).

L'Administration doit communiquer aux usagers leurs documents personnels sans que des motifs tirés du secret de la vie privée, du secret médical ou du secret en matière commerciale et industrielle, puissent leur être opposés.

L'accès des usagers aux prestations est organisé de façon à assurer une plus grande efficacité par l'une des techniques ci-après :

- le rang constitué par 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.

Exceptionnellement, une dérogation peut être accordée à un usager à raison de son âge ou d'un handicap apparent. (Art. 7 du décret)

Bonne

gouvernance

VI. LA PUBLICATION ET LA NOTIFICATION DES ACTES ADMINISTRATIFS

Font l'objet d'une publication régulière : les directives, les instructions, les circulaires et les notes de service qui comportent une interprétation du droit positif ou une description des procédures administratives (Art 18 de la loi et du décret).

Une décision de l'Administration n'est opposable à l'utilisateur 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. (Art. 20 du décret).



Bonne
gouvernance

VII. L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DES USAGERS

Chaque Administration a obligation d'assurer l'accueil et l'information des usagers.

Elle est tenue de communiquer à l'utilisateur les informations correctes sur les procédures et formalités nécessaires à

l'obtention des prestations qu'elle fournit (Art. 20 de la loi et Art. 21 du décret d'application)

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

(Art. 22 du décret).



VIII. LES DELAIS DE REPONSE AUX DEMANDES DES USAGERS

L'administration est tenue de donner une réponse écrite aux demandes écrites des usagers dans un délai maximum de 30 jours. (Art 20 de la loi).

IX. LES VOIES DE RECOURS

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

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

Ces recours s'exercent dans les conditions prévues par les textes en vigueur. (Art. 22 de la loi).



© IMPRIM. SERVICES 718 : 20 29 19 01 Bamako

COMMISSARIAT AU DEVELOPPEMENT INSTITUTIONNEL (CDI)

BP : 1528 Bamako MALI

Téléphone : (223) 20 22 20 14 / (223) 20 23 20 72 • Fax : (223) 20 22 87 90

E. Mail : cdi@cdi-mali.gov.ml • Site Web : www.cdi-mali.gov.ml

Bonne
gouvernance