



*Le Premier Ministre  
Chef du Gouvernement*

Antananarivo, le 17 JUIN 2016

N° 252 - PM / CAB

DESTINATAIRES IN FINE

Objet : Standards de service.

Mesdames, Messieurs,

La pratique de la bonne gouvernance et la restauration de l'Etat de droit garantissent la performance, l'efficacité et la crédibilité des institutions publiques. A ce titre, les points ci après sont à mettre en œuvre au niveau de chaque service de l'administration :

1. Port de badge obligatoire pour tout le personnel et les visiteurs, enregistrement de l'identité de tous les visiteurs ainsi que l'objet de leurs visites.
2. Information sur l'horaire de travail : 8 heures de travail effectif par jour, préciser l'heure d'entrée et de sortie ainsi que la pause déjeuner.
3. Affichage du plan de masse pour orienter les visiteurs.
4. Affichage de la liste de tous les services offerts, les pièces nécessaires, le coût et le délai d'exécution des opérations y compris pour les réponses aux correspondants.
5. Affichage de la photo de chaque agent et du chef hiérarchique avec leur numéro matricule devant chaque bureau et ostensiblement à côté de chaque fonctionnaire.
6. Mise en place de boîte de doléances à un endroit des plus visibles, dépouillement périodique et consignation dans un PV en vue d'amélioration de la performance des prestations.
7. Pour chaque évènement nécessitant la mobilisation de fonds : atelier, réunion, célébration... affichage de toutes les dépenses engagées à l'entrée.
8. Centralisation des données/rapports aussi bien physiques qu'électroniques au niveau du chef hiérarchique.
9. Réunion hebdomadaire de staff au niveau de chaque direction/service et dresser le PV y afférent.
10. Accueil respectueux des visiteurs. Refus catégorique de la présence et des interventions des rabatteurs dans tous les services publics.

Tous les points supra sont à implémenter dans un délai de trois (03) mois à compter de la date de publication dans tous les bureaux de l'administration (ministères, organismes rattachés, services techniques déconcentrés et collectivités territoriales décentralisées).

Secrétariat du Ministre  
des Finances et du Budget

Advisé. 20 JUIN 2016  
Rd n° 2233-16/SP



MAHAJALY Colonandrasana Olivier

Copie à : Son Excellence Monsieur le Président de la République de Madagascar  
Destinataires : - Tous les Ministres  
- Tous les responsables des organismes rattachés à la Primature