



# RÉFÉRENTIEL DE SERVICE ET DE COMPORTEMENT

*du personnel de la Direction Générale du Budget et des Finances*



JUIN 2024





**RÉFÉRENTIEL**  
**DE SERVICE ET DE**  
**COMPORTEMENT**

*du personnel de la Direction Générale du Budget et des Finances*



## Introduction

Dans un contexte où l'intégrité organisationnelle est d'une importance cruciale et conformément au *décret n°2003-1158 du 17 décembre 2003 portant Code de Déontologie de l'Administration et de Bonne Conduite des Agents de l'État*, nous présentons le présent Référentiel de service et de comportement du personnel comme un ensemble de directives impératives à respecter par tous les membres du personnel de la DGBF, sans exception, quelle que soit leur fonction ou leur hiérarchie. Ce référentiel vise à garantir la mise en place de standards de service, à établir un cadre de comportement professionnel et éthique, en mettant en avant les valeurs de responsabilité, de respect des procédures et de conformité aux délais fixés, et à rappeler les mesures administratives applicables en cas de manquements à ces obligations.

Ce Référentiel énonce les principes fondamentaux qui régissent les interactions au sein de la Direction Générale du Budget et des Finances (DGBF). Il rappelle la nécessité de respecter strictement les horaires de travail, les délais de réalisation des tâches et les objectifs établis. Ces règles visent à garantir la performance opérationnelle et la cohérence des actions.

En respectant les directives de ce référentiel, chaque agent reconnaît l'importance de maintenir une conduite professionnelle irréprochable. L'adhésion à ces directives est attendue de tous, quelle que soit la position hiérarchique. Le non-respect de ce Référentiel de comportement peut entraîner des mesures disciplinaires conformes aux politiques internes de la Direction Générale.

Ce document ne vise pas à susciter un engagement émotionnel, mais plutôt à fournir un cadre objectif et rigoureux pour l'accomplissement des tâches au quotidien. Il appartient à chaque membre du personnel de la DGBF de se familiariser avec ce Référentiel de comportement, de le comprendre et de l'appliquer consciencieusement dans l'exercice de ses fonctions.

En adoptant une attitude professionnelle et respectueuse envers les horaires, les délais et les procédures, nous renforçons l'image de la Direction Générale en matière d'intégrité et de performance. Ce Référentiel de service et de comportement est un outil essentiel pour guider nos actions et maintenir une culture d'éthique et de responsabilité au sein de la DGBF.

Le présent document comporte 31 référentiels, répartis en six chapitres ci-après :

### Chapitre I – Respect des standards de service

Référentiel n°1: Identification des bureaux

Référentiel n°2: Port de badge

Référentiel n°3: Existence d'un comptoir d'accueil et d'information aux usagers

Référentiel n°4: Affichage des procédures, délais et gratuité

Référentiel n°5: Traçabilité des dossiers pour un meilleur suivi

Référentiel n°6: Mise en place de dispositifs éliminant les rabatteurs et les intermédiaires

Référentiel n°7: Bonne gestion de stock de fournitures courantes et de formulaires

Référentiel n°8: Mise en place et exploitation des boîtes à idées

Référentiel n°9: Traitement et systématisation des réponses aux correspondances

### Chapitre II – Leadership et management exemplaire

Référentiel n°10: Respect mutuel

Référentiel n°11: Communication fluide

Référentiel n°12: Équité et égalité des chances

Référentiel n°13: Protection contre le harcèlement et la discrimination

Référentiel n°14: Respect de l'éthique dans la prise des décisions

### Chapitre III – Respect des normes éthiques dans les relations interpersonnelles

Référentiel n°15: Qualité de l'accueil, Sens de l'écoute et respect des usagers

Référentiel n°16: Intégrité personnelle

Référentiel n°17: Refus des cadeaux et faveurs indues

Référentiel n°18: Transparence et responsabilité

Référentiel n°19: Impartialité

Référentiel n°20: Collaboration et esprit d'équipe

Référentiel n°21: Refus de la discrimination et du harcèlement

Référentiel n°22: Renoncement à la propagation de désinformation

### Chapitre IV – Respect des normes de déontologie

Référentiel n°23: Respect des lois et règlements

Référentiel n°24: Engagement envers la qualité

Référentiel n°25: Utilisation appropriée des ressources

Référentiel n°26: Confidentialité et protection des informations

Référentiel n°27: Protection des informations privées

Référentiel n°28: Responsabilité en matière de sécurité

Référentiel n°29: Respect des horaires de travail

Référentiel n°30: Respect des délais, des objectifs et des procédures

Référentiel n°31: Interdiction de participer à des activités secondaires susceptibles de mettre en péril les intérêts du service ou contraires à la dignité de la fonction

### Chapitre V – Sanctions administratives en cas de manquements graves aux dispositions du référentiel

### Chapitre VI – Dispositions diverses

## – Chapitre I –

**Respect des standards de service**

*Le personnel de la Direction Générale du Budget et des Finances est tenu de se conformer aux standards de service public.*

**Référentiel n°1. Identification des services et des bureaux**

L'identification claire des bureaux se manifeste par une signalisation adéquate dans les couloirs ou dans l'entrée principale, avec des affichages indiquant le nom et la fonction de chaque bureau. Cela permet aux usagers de s'orienter facilement et de trouver le service ou le bureau dont ils ont besoin sans confusion ni perte de temps.

**Référentiel n°2. Port de badge**

Le port de badge par le personnel dans l'enceinte du bâtiment administratif est essentiel pour identifier clairement chaque agent. Cela renforce la confiance des usagers en montrant que les agents sont facilement identifiables et authentiques, facilitant ainsi les interactions et améliorant la sécurité.

**Référentiel n°3. Existence d'un comptoir d'accueil et d'information aux usagers**

Un comptoir d'accueil bien organisé et convivial est un point central pour orienter et informer les usagers. Il devrait être équipé de personnel qualifié, dédié à fournir des informations précises sur les services offerts, les procédures à suivre et les formulaires nécessaires.

**Référentiel n°4. Affichage des procédures, délais et gratuité**

L'affichage clair des procédures, des délais d'exécution des opérations et de la gratuité du service permet aux usagers de comprendre les normes en vigueur. Cela réduit la confusion et contribue à établir des attentes réalistes concernant le traitement de leurs demandes.

**Référentiel n°5. Traçabilité des dossiers pour un meilleur suivi**

Un système de suivi de dossiers est crucial pour garantir que les demandes sont traitées dans un délai raisonnable et que les étapes de traitement sont bien suivies. Chaque dossier doit disposer d'une référence unique permettant de suivre son parcours et son statut sur une plateforme numérique.

**Référentiel n°6. Mise en place de dispositifs éliminant les rabatteurs et les intermédiaires**

La mise en place de dispositifs visant à éliminer les rabatteurs et les intermédiaires non autorisés garantit que les usagers traitent directement avec les agents compétents. Cela réduit les risques de corruption et assure une interaction directe et transparente avec le service.

**Référentiel n°7. Bonne gestion de stock de fournitures courantes et de formulaires**

Maintenir un approvisionnement adéquat en fournitures courantes et en formulaires est essentiel pour assurer la continuité des opérations. Cela évite les retards dans le traitement des demandes et démontre un engagement envers la qualité du service. Ce processus nécessite une réactivité à la fois du service demandeur et du service destinataire.

**Référentiel n°8. Mise en place et exploitation des boîtes à idées**

Les boîtes à idées offrent aux usagers et au personnel la possibilité de soumettre des suggestions d'amélioration. Ces idées doivent être examinées, évaluées et mises en œuvre si elles sont réalisables, démontrant ainsi l'engagement envers l'innovation et l'amélioration continue.

**Référentiel n°9. Traitement et systématisation des réponses aux correspondances**

Le traitement rapide et systématique des correspondances du public est crucial pour maintenir une communication efficace et gagner la confiance des usagers. Les lettres, les courriels et les demandes doivent être traités en priorité, avec des réponses claires, précises et dans les meilleurs délais pour garantir la satisfaction des usagers.

## Chapitre II

### Leadership et management exemplaire

*Le comportement au travail des membres du staff de la DGBF sert d'exemple en matière d'intégrité, de respect et de professionnalisme. Leur comportement influence le reste de l'équipe, ils doivent montrer les normes éthiques qui sont attendues de tous.*

#### Référentiel n°10. Respect mutuel

Le respect mutuel crée un environnement de travail positif et favorise la coopération. Chaque voix compte, et chacun mérite d'être traité avec dignité et considération.

- Le respect de la hiérarchie ne signifie pas seulement obéissance, mais plutôt une reconnaissance de la valeur de chaque rôle dans la réalisation de nos objectifs communs.

#### Référentiel n°11. Communication fluide

La communication transparente renforce la confiance et réduit les malentendus. Chaque agent de la DGBF doit être attentif pour écouter et répondre aux préoccupations de manière ouverte.

- Les supérieurs hiérarchiques donneront des directives et ordres clairs et précis, en temps utiles en s'assurant de leur bonne compréhension, en apportant au besoin les instructions complémentaires, aides et appuis nécessaires permettant leur exécution.

#### Référentiel n°12. Équité et égalité des chances

L'équité renforce la morale de l'équipe et crée un environnement où chacun peut réussir en fonction de ses compétences et de son engagement.

- Les supérieurs hiérarchiques doivent favoriser l'adéquation formation-emploi et offrir des chances égales à tous les employés, en évaluant leurs performances, en prenant des décisions justes et en évitant les favoritismes.

#### Référentiel n°13. Protection contre le harcèlement et la discrimination

La sécurité psychologique est essentielle. Chaque employé doit se sentir en sécurité et respecté, sans craindre de harcèlement ou de traitement injuste. Ainsi, il est important de créer un environnement de travail exempt de harcèlement, de discrimination et de comportement inapproprié.

- Les supérieurs hiérarchiques contribuent à la protection de leurs subordonnés contre tout abus de la part de leurs collègues de travail ou d'une tierce personne ou d'un usager de service public harcelant.

#### Référentiel n°14. Respect de l'éthique dans la prise des décisions

Nos décisions et nos actions reflètent notre engagement envers l'intégrité et la responsabilité. Nos choix ont des répercussions sur l'équipe.

- Le personnel du service est exempté du devoir d'obéissance en cas d'ordres illicites de nature à compromettre l'intérêt du service, des usagers ou à engager abusivement la responsabilité de l'agent.
- En cas de doute, l'agent concerné devra demander un écrit propre à dégager sa responsabilité. À défaut d'écrit, il peut refuser les ordres et seuls les donneurs d'ordre seront tenus pour responsable des conséquences des ordres illicites qu'ils ont donnés.
- Le personnel de la DGBF reçoit seulement des ordres émanant de sa hiérarchie.

### Chapitre III

## Respect des normes éthiques dans les relations interpersonnelles

*Cette partie définit les normes de conduite éthique et les attentes en matière d'intégrité, de transparence et de responsabilité dans l'exercice des fonctions au sein de la Direction Générale du Budget et des Finances. Ce référentiel vise à prévenir les conflits d'intérêts, à promouvoir une gestion financière responsable et à maintenir la confiance du public envers le département.*

#### Référentiel n°15. Qualité de l'accueil, sens de l'écoute et respect des usagers

Un accueil de qualité implique une attitude cordiale et professionnelle.

- Faites preuve de courtoisie et de patience, écoutez avec empathie les besoins des usagers et répondez avec respect, créant ainsi un environnement positif.

#### Référentiel n°16. Intégrité personnelle

L'intégrité est la base de la confiance. En respectant ces principes de manière honnête et cohérente, l'image de l'organisation est préservée et la confiance des usagers est renforcée.

- Respectez les plus hautes normes d'honnêteté, de probité et de comportement éthique.
- Abstenez-vous de tout acte de fraude, de corruption, de détournement de fonds ou de toute autre forme d'infraction.

#### Référentiel n°17. Refus des cadeaux et faveurs indus

En évitant les cadeaux indus, l'intégrité et la confiance des usagers sont maintenues.

- Refusez les cadeaux, les avantages ou les faveurs qui pourraient compromettre votre indépendance, votre impartialité ou votre éthique professionnelle.

#### Référentiel n°18. Transparence et responsabilité

Elles démontrent d'une part l'engagement envers une gestion financière responsable et éthique et d'autre part renforcent la confiance des usagers.

- Agissez de manière transparente dans toutes les interactions et décisions professionnelles.
- Informez les usagers concernant la situation de leur dossier à la limite du principe de confidentialité évoqué dans le référentiel n° 26.
- Assumez la responsabilité de vos actions et de vos décisions, en rendant compte de manière honnête et précise.

#### Référentiel n°19. Impartialité

Il faut éviter les conflits d'intérêt et s'assurer que les décisions prises sont dans l'intérêt public.

- Évitez de vous placer dans des situations où vos intérêts personnels pourraient influencer vos décisions professionnelles.
- Le cas échéant, vous devez vous abstenir de traiter le dossier et avertir par écrit votre supérieur hiérarchique.

#### Référentiel n°20. Collaboration et esprit d'équipe

La collaboration et l'esprit d'équipe favorisent un climat de travail harmonieux et productif.

- Travaillez de manière collaborative, respectueuse et constructive avec vos collègues, en contribuant à un environnement de travail positif.

#### Référentiel n°21. Refus de la discrimination et du harcèlement

Un environnement de travail respectueux favorise le bien-être de tous les membres du département.

- Ne vous engagez pas dans des actes de discrimination, de harcèlement moral, de harcèlement sexuel ou de comportement offensant envers les autres.

#### Référentiel n°22. Renoncement à la désinformation

En rejetant la désinformation, le personnel de la DGBF préserve la pertinence de l'information et la confiance des usagers.

- Ne vous engagez pas dans la propagation délibérée de fausses informations, que ce soit à des fins personnelles ou professionnelles.

## Chapitre IV

### Respect des normes de déontologie

*Le personnel de la Direction Générale du Budget et des Finances a l'obligation d'assurer le service en respectant les principes suivants :*

#### Référentiel n°23. Respect des lois et règlements

Ceci permet de renforcer notre crédibilité et de protéger à la fois la Direction Générale et ses agents.

- Conformez-vous à toutes les lois, réglementations et politiques en vigueur.
- Évitez toute implication dans des activités illégales ou non conformes aux règlements.

#### Référentiel n°24. Engagement envers la qualité

Cet engagement démontre notre dévouement envers l'excellence et la satisfaction des parties prenantes.

- Veuillez fournir un travail de qualité, conforme aux normes professionnelles et aux attentes du département ainsi que des usagers de la Direction Générale.

#### Référentiel n°25. Utilisation appropriée des ressources

Une utilisation responsable et transparente des ressources assure une gestion efficace et évite tout gaspillage ou abus.

- Utilisez les ressources de la DGBF de manière judicieuse, économique et conforme à leur finalité.
- Évitez tout abus de ressources, y compris les biens, les fonds publics, les équipements et les informations.

#### Référentiel n°26. Confidentialité et protection des informations

La confidentialité est essentielle pour préserver la confiance des parties prenantes et garantir la sécurité des informations sensibles.

- Traitez toutes les informations sensibles ou confidentielles avec le plus grand soin.
- Ne divulguez pas d'informations internes ou sensibles à des tiers non autorisés.

#### Référentiel n°27. Protection des informations privées

Elle démontre notre engagement envers la vie privée et le respect des droits des individus.

- Protégez les informations personnelles et confidentielles des individus, conformément aux lois sur la protection des données.

#### Référentiel n°28. Responsabilité en matière de sécurité

Cet aspect garantit la sécurité de tous les membres du personnel de la DGBF et des usagers.

- Contribuez à maintenir un environnement sûr pour vous-même et pour les autres en respectant les protocoles de sécurité et en signalant les risques potentiels.

#### Référentiel n°29. Respect des horaires de travail

La ponctualité et l'assiduité témoignent de l'engagement du personnel envers la discipline et la responsabilité, tout en créant un environnement où chacun peut compter sur des interactions efficaces et prévisibles.

- Respectez les horaires de travail
- Ayez de la considération pour le temps de vos collègues

#### Référentiel n°30. Respect des délais, des objectifs et des procédures

Respecter les délais contribue à maintenir l'efficacité de notre équipe et à éviter des retards préjudiciables. Atteindre nos objectifs garantit la réalisation de nos ambitions collectives. En suivant les procédures, tout agent doit s'assurer que chaque étape est conforme aux meilleures pratiques, favorisant ainsi la qualité et la cohérence dans notre travail.

#### Référentiel n°31. Interdiction de participer à des activités secondaires susceptibles de mettre en péril les intérêts du service ou contraires à la dignité de la fonction

Selon l'article 12 de la loi 2003-011 du 03.09.2003 portant Statut Général des Fonctionnaires et l'article 9 de la loi n° 94-025 relative au Statut Général des Agents non encadrés de l'État, sont autorisées les activités privées lucratives du fonctionnaire, de l'agent non encadrés de l'État ou de son conjoint, non soumises au contrôle de son administration ou service, préservant l'honneur de sa profession et ne s'exerçant pas dans le domaine et au détriment de ses obligations directes.

- Ainsi, vous ne devez ni assumer aucune activité ou mission, ni se livrer à aucune transaction, ni avoir aucun intérêt financier, commercial ou matériel, qui soient incompatibles avec vos fonctions, charges ou devoirs.
- Pour le cas des formations non dispensées par l'État, vous devez éviter de vous placer dans une situation où il y a conflit entre votre intérêt personnel et les devoirs de vos fonctions. Vous devez en informer par écrit votre supérieur hiérarchique ou le dirigeant de votre département dont vous appartenez. En cas de conflit d'intérêts entre votre situation professionnelle et votre intérêt particulier, vous devez mettre fin aux activités donnant lieu à un tel conflit.

## Chapitre V

### Sanctions administratives en cas de manquements graves aux dispositions du référentiel

Ce Référentiel de service et de comportement vise à établir une culture de l'intégrité et de la transparence au sein de la Direction Générale du Budget et des Finances, en encourageant la prévention et la détection de la corruption. Il est important de le faire respecter par tous les employés et de prendre des mesures appropriées en cas de non-respect. En ce sens, il est nécessaire de :

- mettre en place des sanctions disciplinaires dissuasives pour les employés impliqués dans des actes de corruption.
- collaborer avec les autorités compétentes pour enquêter sur les actes de corruption et poursuivre les auteurs en justice.

Le fonctionnaire est soumis à un ensemble de règles et d'obligations dont la violation constitue une faute et l'expose à une sanction disciplinaire. Toute faute commise par un fonctionnaire dans l'exercice de ses fonctions l'y expose indépendamment, le cas échéant, des sanctions civiles, financières ou pénales.

Les sanctions disciplinaires sont déterminées par les articles 52-53-54-55 et 56 de la *Loi n°2003-011 du 3 septembre 2003 portant Statut Général des Fonctionnaires*.

#### ❖ Les sanctions du premier degré :

1. **L'avertissement** : c'est une réprimande formelle qui avertit le fonctionnaire de la gravité de son comportement répréhensible. Il peut être informel (oral) ou formel (écrit) et est généralement la première étape d'une procédure disciplinaire. En effet, c'est une mise en garde adressée à un fonctionnaire lui intimant l'ordre d'assurer ses obligations professionnelles conformément aux textes en vigueur.
2. **Le blâme** : c'est une réprobation faite à un fonctionnaire contre lequel des griefs sont relevés dans sa manière de servir et dans son comportement. Une sanction plus sévère qu'un avertissement, qui est généralement formulée par écrit et placée dans le dossier personnel du fonctionnaire. Cela peut avoir un impact sur les futures promotions ou évaluations de performance.

#### ❖ Les sanctions du deuxième degré :

1. **La suspension de solde** : la rémunération du fonctionnaire en cause est suspendue pour toute la durée de la sanction à l'exclusion, le cas échéant,

des prestations familiales. Elle n'interrompt pas le paiement des cotisations pour pension.

2. **La radiation du tableau d'avancement pour une durée déterminée** : elle prend effet à compter de la date à laquelle le fonctionnaire qui en est frappé réunit toutes les conditions requises pour être avancé.
3. **La réduction de l'ancienneté**
4. **L'abaissement d'échelon** : il consiste à ramener le fonctionnaire à l'échelon ou à la classe immédiatement inférieur.
5. **La rétrogradation** : une rétrogradation consiste à déplacer le fonctionnaire vers un poste de rang inférieur, souvent avec une réduction de salaire et de responsabilités.
6. **La mise à la retraite d'office** : un fonctionnaire peut être contraint de prendre sa retraite de manière anticipée en raison de son comportement répréhensible.
7. **La révocation** : c'est une mesure d'exclusion définitive du fonctionnaire du corps auquel il appartient. Elle peut être sans suppression des droits à pension, mais elle peut également être accompagnée de la suppression des droits à pension et déclare à jamais l'incapacité à exercer aucune fonction publique.

Voici quelques exemples de situations dans lesquelles une révocation pourrait être envisagée :

**Fraude grave** : lorsqu'un fonctionnaire est impliqué dans des actes de fraude, de détournement de fonds publics ou d'autres crimes financiers graves.

**Mauvaise conduite grave** : cela peut inclure des comportements tels que l'abus de pouvoir, le harcèlement grave, la discrimination flagrante, la violence au travail ou d'autres violations graves du Référentiel de service et de comportement.

**Non-respect des devoirs professionnels** : si un fonctionnaire ne remplit pas ses fonctions de manière persistante, engageant ainsi la qualité du service public ou la sécurité du département.

**Incompétence grave** : lorsqu'un employé ne parvient pas à effectuer son travail de manière adéquate malgré des opportunités de formation et d'amélioration.

La révocation est généralement précédée d'une enquête et d'une procédure disciplinaire formelle, au

cours desquelles le fonctionnaire a souvent le droit de se défendre et de présenter des preuves en sa faveur. La décision de révoquer un fonctionnaire est généralement prise par une autorité compétente au sein du Ministère, conformément aux lois et aux règlements en vigueur.

Les sanctions disciplinaires applicables aux Fonctionnaires stagiaires sont la prolongation de stage et le licenciement, par avis de la Commission Administrative

Paritaire du corps des fonctionnaires (voir *TITRE IV article 22 de la loi N°2003-011 du 03.09.2003 portant Statut Général des Fonctionnaires*)

Outre ces sanctions administratives, l'agent peut être aussi soumis à des sanctions pénales pour les infractions liées à la corruption, prévues par la loi 2016-020 sur la lutte contre la corruption.

## Chapitre VI

### Dispositions diverses

Le présent référentiel s'applique à chaque département central et régional. Chaque STAC (Structure Anti-Corruption) de ces départements doit être pleinement impliquée et se donner pour mission de vulgariser ce référentiel et d'en assurer le suivi de l'application.

Tout témoin ou victime du non-respect des dispositions du présent référentiel peut saisir la STAC de son département, qui à son tour avisera la STAC de la DGBF.





