

15 octobre 2020

CDL-UD(2020)008

Or. Fr.

**COMMISSION EUROPEENNE POUR LA DEMOCRATIE PAR LE DROIT  
(COMMISSION DE VENISE)**

en coopération avec

**LE MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES  
ET DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION DU ROYAUME DU MAROC**

**11<sup>e</sup> Séminaire régional UniDem Med  
pour les hauts cadres de l'administration**

**“ VERS UNE ADMINISTRATION  
ORIENTÉE VERS LES USAGERS ”**

**Vidéoconférence, Maroc**

**13 – 15 octobre 2020**

**TRANSFORMATION DIGITALE  
DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE AU MAROC  
par**

**Mme Samia CHAKRI**

**(Directrice des Systèmes d'Information, Département de la Réforme de  
l'Administration, Ministère de l'Économie, des finances et de la réforme de  
l'administration, Maroc)**



Regional seminar for senior public officials UniDem Med "TOWARDS A  
USER-ORIENTED ADMINISTRATION" Morocco (Video conference) 13-15  
October 2020



# TRANSFORMATION DIGITALE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE AU MAROC

Chakri Samia Directrice Système d'information du Ministère de l'Economie, des  
Finances et de la Réforme de l'Administration - Département Réforme de  
l'Administration

# SOMMAIRE

<b>03</b> TIMELINE GOUVERNEMENT NUMERIQUE	<b>04</b> PLAN NATIONAL DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION	<b>06</b> AXE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE	<b>08</b> DISPOSITIF DE GESTION D'ÉCOUTE ET DE PARTICIPATION CITOYENNE	<b>13</b> MATURITÉ DES SERVICES ELECTRONIQUES
<b>16</b> SCHÉMAS DIRECTEUR DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	<b>14</b> LÉGISLATION			



# Timeline : Gouvernement Numérique/Gouvernance et institutions

## Principales Etapes

2009  
Mise en place du  
plan Maroc Numeric  
2013,

-2011  
Création du centre de veille, détection et  
réponse aux attaques informatiques,  
2011  
-Désignation de Bardi al Maghreb en  
tant que prestataire de service de  
certification,

2016  
Elaboration de la  
stratégie Maroc  
Digital

2018  
Plan National de la Réforme de  
l'Administration,  
Etude sur la maturité des  
services en ligne

-2009  
Création du Conseil National des  
Technologies de l'Information et de  
l'économie Numérique  
- Création de la CNDP (loi 09-08),

2012  
-Publication de la  
stratégie nationale en  
matière de cyber  
sécurité,

2017  
Création de l'agence  
de développement  
digital,

2019 Cadre juridique relatif  
à l'Administration  
numérique et à la  
simplification des  
démarches administratives ,  
et +  
2020 Schéma Directeur de la  
Transformation Numérique  
de l'Administration  
Publique

2005  
Elaboration de la  
stratégie E-Maroc  
2010,

# SOMMAIRE



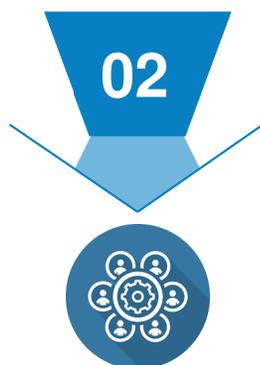
<b>03</b> TIMELINE GOUVERNEMENT NUMERIQUE	<b>04</b> PLAN NATIONAL DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION	<b>06</b> AXE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE	<b>08</b> DISPOSITIF DE GESTION D'ÉCOUTE ET DE PARTICIPATION CITOYENNE	<b>13</b> MATURITÉ DES SERVICES ELECTRONIQUES
<b>16</b> SCHÉMAS DIRECTEUR DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	<b>14</b> LÉGISLATION			

# Plan National de la Réforme de l'Administration 2018-2021

24 projets principaux répartis en 4 transformations



**Organisationnelle**



**Managériale**



**Digital**



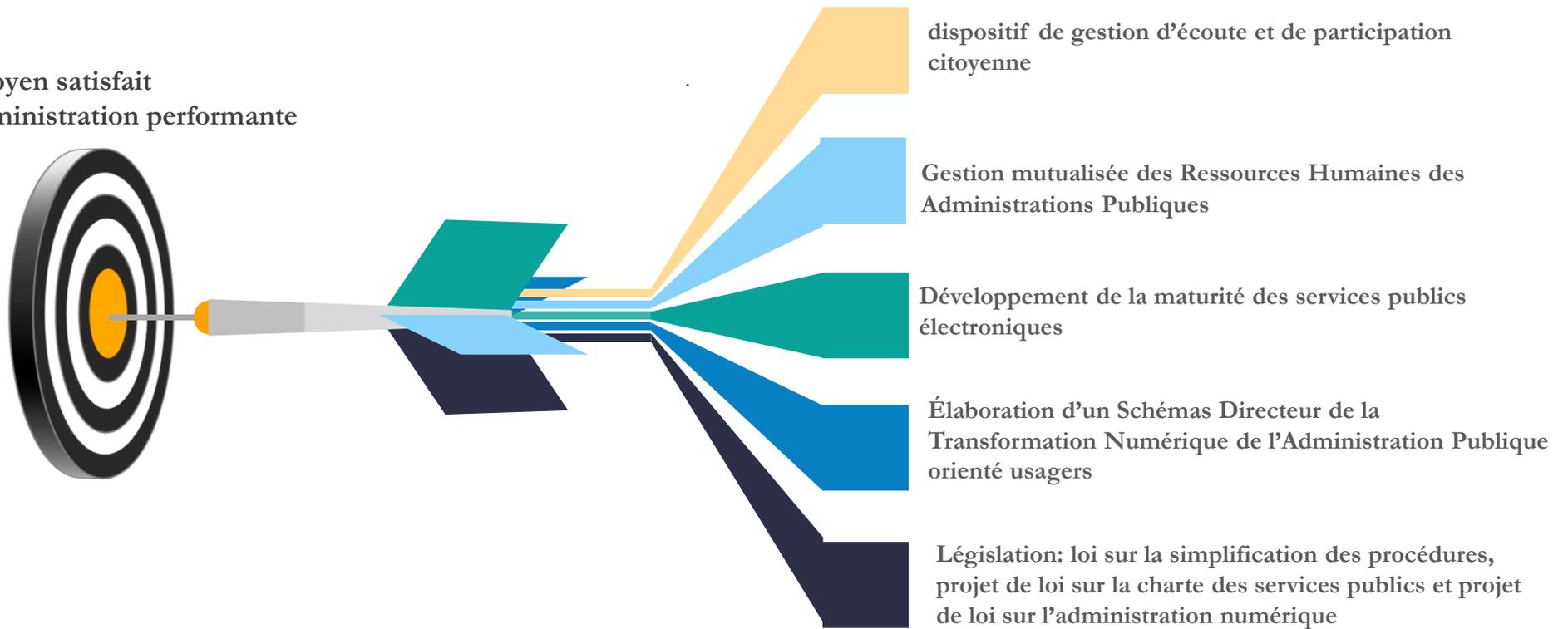
**Ethique**

# SOMMAIRE

<b>03</b> TIMELINE GOUVERNEMENT NUMERIQUE	<b>04</b> PLAN NATIONAL DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION	<b>06</b> AXE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE	<b>08</b> DISPOSITIF DE GESTION D'ÉCOUTE ET DE PARTICIPATION CITOYENNE	<b>13</b> MATURITÉ DES SERVICES ELECTRONIQUES
<b>16</b> SCHÉMAS DIRECTEUR DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	<b>14</b> LÉGISLATION			

# Transformation Digitale

- ✓ Citoyen satisfait
- ✓ Administration performante



# SOMMAIRE

<b>03</b> TIMELINE GOUVERNEMENT NUMERIQUE	<b>04</b> PLAN NATIONAL DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION	<b>06</b> AXE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE	<b>08</b> DISPOSITIF DE GESTION D'ÉCOUTE ET DE PARTICIPATION CITOYENNE	<b>13</b> MATURITÉ DES SERVICES ELECTRONIQUES
<b>16</b> SCHÉMAS DIRECTEUR DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	<b>14</b> LÉGISLATION			



3

## Le Programme gouvernemental (2018-2021)

Le programme gouvernemental couvre 5 axes:

1

Démocratie, Etat de droit, régionalisation avancée

2

Probité, réforme de l'administration, bonne gouvernance

3

Faire évoluer le modèle économique, créer des emplois, développement durable

4

Développement humain, cohésion sociale et territoriale

5

Rayonnement international du Maroc



**Réforme de l'administration publique**



**Adoption d'un dispositif de gestion d'écoute et de participation citoyenne**



Encourager la participation communautaire en  
vue de redresser le fonctionnement de  
l'administration

Connaitre et évaluer la performance  
de l'administration

Promouvoir les canaux d'interaction  
entre l'administration et le citoyen



Objectifs

Améliorer la qualité des services de  
l'administration



Décret N°2-17-265 concernant les manières de réception des observations des citoyens, de leurs suggestions et de leurs réclamations, de leur suivi et de leur traitement.

### Principes du décret

**Proclamer le droit des citoyens de soumettre des réclamations, observations et suggestions, et engager l'administration en faveur de leur traitement dans des délais raisonnables**

**Unifier et fluidifier le processus de soumission des réclamations, des suggestions et des observations en fournissant les mécanismes et les ressources nécessaires**



**Accroître la satisfaction des usagers à l'égard des services publics fournis par l'administration**



Création des Cellules de traitements des réclamations au niveau de chaque département

Création d'une équipe permanente d'accompagnement fonctionnel et de suivi au niveau du MEFRA

**Portail national des réclamations et suggestions des usagers**

Création d'une cellule d'orientation et d'assistance des citoyens au niveau du Centre d'orientation et d'accueil d'appel 37 37 7

Création d'un système de monitoring et d'évaluation au niveau du CG

Création d'une équipe de PMO AMO technique au niveau de l'agence de développement digital



Implémentation des mesures de satisfaction des citoyens

# SOMMAIRE

<b>03</b> TIMELINE GOUVERNEMENT NUMERIQUE	<b>04</b> PLAN NATIONAL DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION	<b>06</b> AXE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE	<b>08</b> DISPOSITIF DE GESTION D'ÉCOUTE ET DE PARTICIPATION CITOYENNE	<b>13</b> MATURITÉ DES SERVICES ELECTRONIQUES
<b>16</b> SCHÉMAS DIRECTEUR DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	<b>14</b> LÉGISLATION			

# Plan Directeur de Transformation Numérique

## Diagnostic

### Etat de lieu des services administratifs

*Prévalence des outils et canaux TIC sur la réingénierie des services*

*Faible partage et échange des données administratives entre administrations*

*Absence du concept « intégration des services »*

*Des sites informationnels sur les services au lieu de la digitalisation complète de la démarche administrative*

*Non prise en compte du concept du « parcours de l'utilisateur » dans la dématérialisation*

*Absence de cadre juridique régissant les services administratifs numériques*

*Maturité des services divergentes selon la cible « professionnel ou citoyen »*

## Transformation Digitale → Etude sur la maturité des services publics électroniques

### ❑ Périmètre de l'étude: **87 administrations**

- 35 Départements ministériels et hauts commissariats (taux de couverture:100%).
- 52 Etablissements publics (taux de couverture de 30%).

### ❑ Type des services électroniques recueillis : « Démarches électroniques ».

### ❑ Total recueilli : **453 démarches électroniques**

### ❑ Résultats de l'étude: **23%** des services électroniques sont dématérialisés complètement !

- Niveau de maturité électronique des services : **insuffisant !**
- Score E-readiness moyen : **48%**.

# RECOMMANDATIONS DE L'ETUDE SUR LA MATURITÉ DES SERVICES ELECTRONIQUES



## e-services destinés aux *citoyens* :

60% de niveau1 : Information seulement

16% de niveau4 : Dématérialisation complète



## e-services destinés aux *professionnels*:

38% de niveau1 : Information seulement

25% de niveau4 : Dématérialisation complète

## RECOMMANDATIONS

- ❑ La dématérialisation des services doit avoir comme objectif la simplification du service administratif et du parcours de l'utilisateur
- ❑ Les administrations doivent privilégier la dématérialisation complète des services, qui a le plus d'impact sur la simplification du parcours de l'utilisateur.
- ❑ Les administrations doivent activer le partage et l'échange des données entre administrations. Cette action est indispensable pour la dématérialisation complète des services.
- ❑ Quel que soit le niveau de maturité de ses services, les administrations doivent publier toutes les informations liées à leur démarche sur les canaux électroniques avec description des étapes et du délai de traitement.

# SOMMAIRE

<b>03</b> TIMELINE GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE	<b>04</b> PLAN NATIONAL DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION	<b>06</b> AXE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE	<b>08</b> DISPOSITIF DE GESTION D'ÉCOUTE ET DE PARTICIPATION CITOYENNE	<b>13</b> MATURITÉ DES SERVICES ELECTRONIQUES
<b>16</b> SCHÉMAS DIRECTEUR DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	<b>14</b> LÉGISLATION			

# Plan Directeur de Transformation Numérique

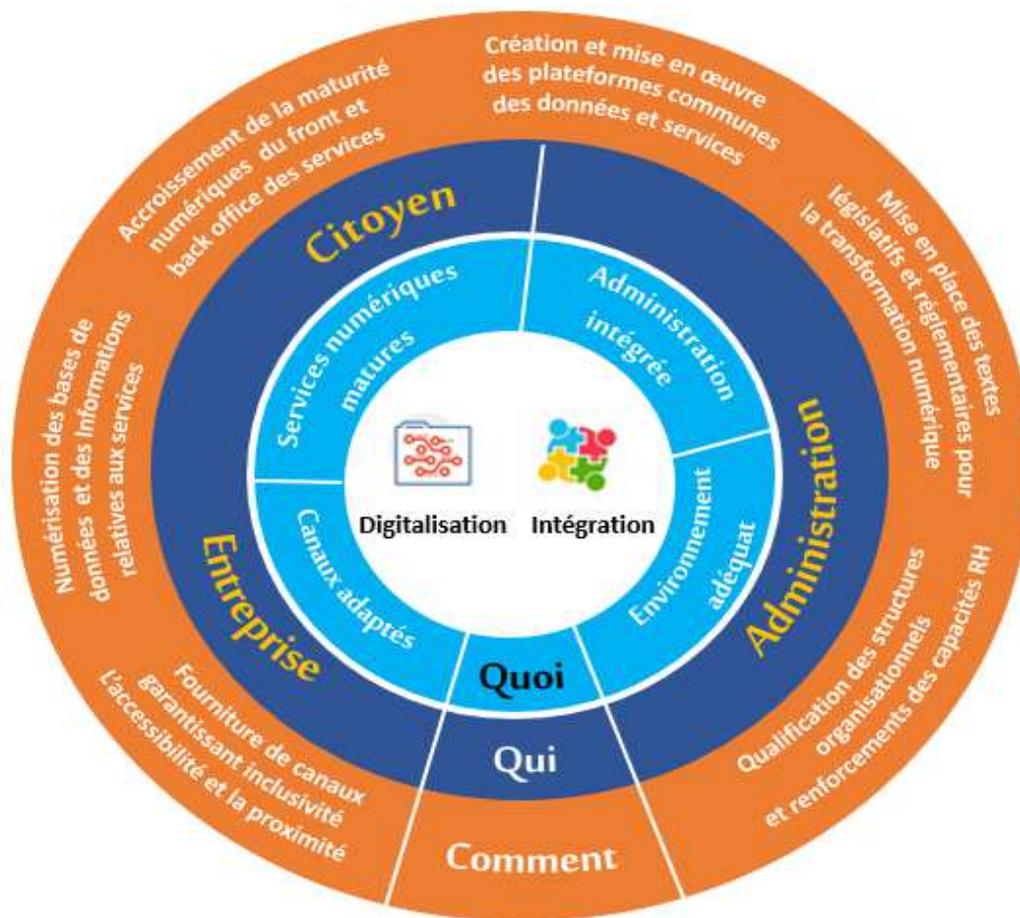
Le Plan Directeur de la transformation digital, s'articule autour :

2 Principes

4 Objectifs

3 Cibles

6 Programmes



## Ces Objectifs:

### Services numériques matures

Fourniture de services matures de back et front office utilisant des bases de données numériques.

### Une administration intégrée

Création et mise en œuvre des plateformes communes des données et services

### Des canaux adaptés

Fournir des canaux garantissant l'inclusivité, l'accessibilité et la proximité.

### Un environnement adéquat

Mettre en place des textes législatifs réglementaires, des structures organisationnelles adaptés avec des RH qualifiés

# SOMMAIRE

<b>03</b>	<b>04</b>	<b>06</b>	<b>08</b>	<b>13</b>
TIMELINE GOUVERNEMENT NUMERIQUE	PLAN NATIONAL DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION	AXE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE	DISPOSITIF DE GESTION D'ÉCOUTE ET DE PARTICIPATION CITOYENNE	MATURITÉ DES SERVICES ELECTRONIQUES
<b>16</b>	<b>14</b>			
SCHÉMAS DIRECTEUR DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	LÉGISLATION			

# Projet de loi sur l'administration numérique

Le projet de loi a été élaboré pour fixer les règles et les normes juridiques de la transformation numérique des démarches administratives. Il permet de combler le vide juridique que connaît les transactions numériques entre l'administration et l'utilisateur d'une part et entre les administrations d'autre part.

## CONSISTANCE

1

Favoriser le principe du numérique par défaut

2

Définir le cadre juridique relatif à l'échange des données et de l'interopérabilité entre les départements ministériels

3

Attribuer un identifiant commun à l'utilisateur

4

Mettre en place une identité numérique et un compte utilisateur

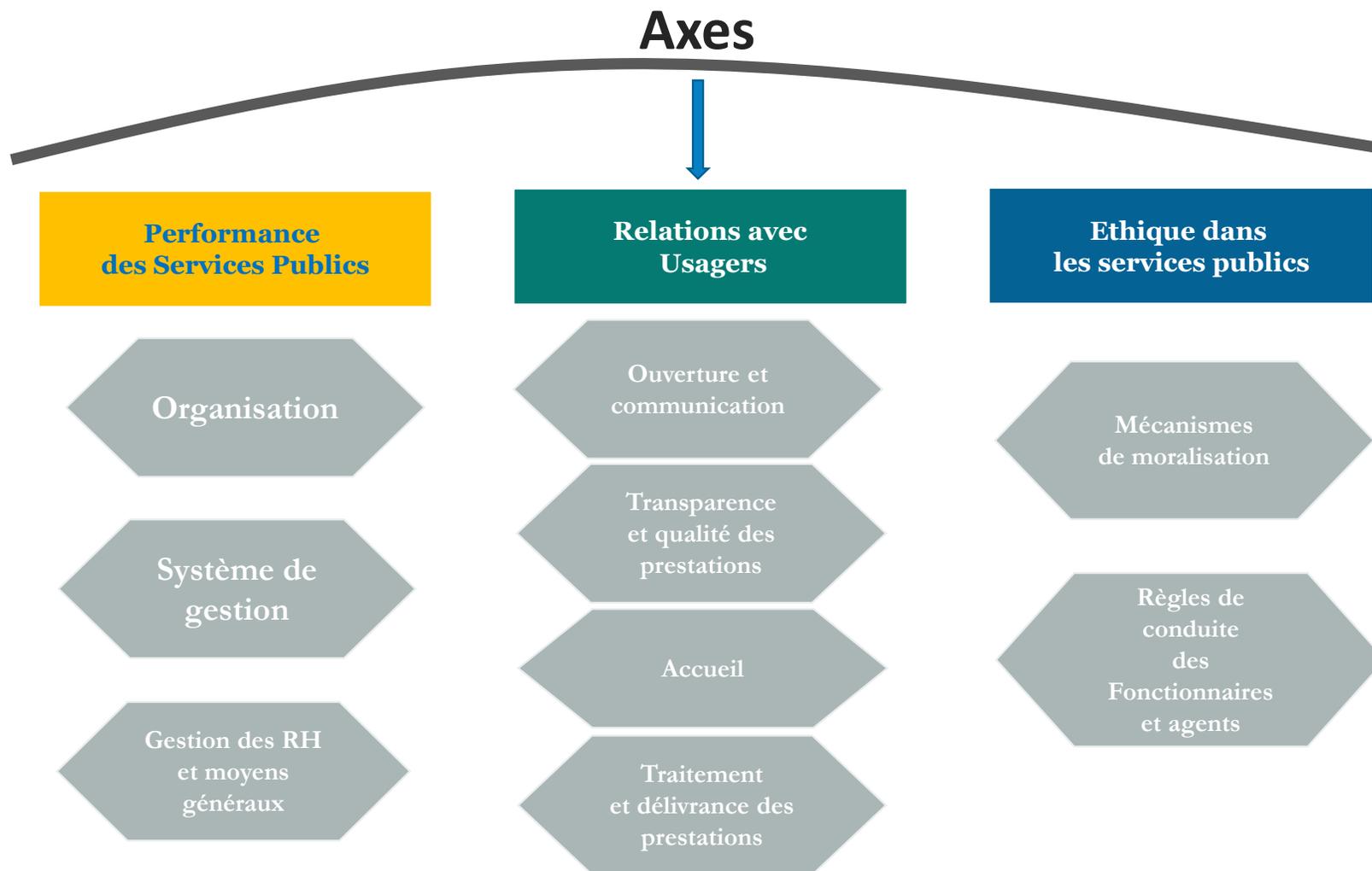
5

Créer un guichet des services publics orientés utilisateurs

6

Fournir les règles de classification et d'ouverture des données

# LOI RELATIVE A LA CHARTE DES SERVICES PUBLICS



# LOI RELATIVE A LA SIMPLIFICATIONS DES PROCEDURES ADMINISTRATIVES

01

la création d'un portail national dédié aux procédures et décisions administratives

02

La suppression de la légalisation de signature pour le traitement d'un dossier administratif;

03

la livraison de reçus aux usagers pour chaque prestation demandée

04

la dématérialisation des différentes procédures et formalités, dont le paiement des frais des dossiers déposés par les citoyens. Cette disposition doit être appliquée dans un délai de 5 ans à partir de l'entrée en vigueur de cette loi.

05

l'échange électronique, entre les administrations concernées, d'informations et de pièces administratives requises pour le traitement de la demande du citoyen

06

le "silence de l'administration" après ce délai est considéré comme une "approbation". Le citoyen doit être informé par tous les moyens de communication disponibles.

07

la demande d'une seule copie du dossier et des pièces composant la demande de l'usager;

08

l'abandon des copies conformes des pièces composant les dossiers de demande présentés par les citoyens, sauf dans des cas particuliers

09

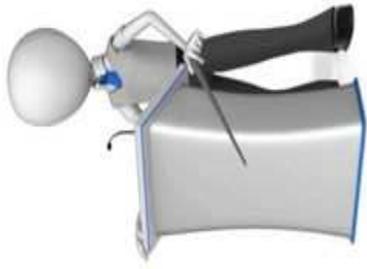
La création d'une Commission nationale de simplification des procédures administratives, chargée de définir une stratégie nationale et du suivi du chantier de dématérialisation

# SOMMAIRE

<b>03</b> TIMELINE GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE	<b>04</b> PLAN NATIONAL DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION	<b>05</b> AXE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE	<b>06</b> DISPOSITIF DE GESTION D'ÉCOUTE ET DE PARTICIPATION CITOYENNE	<b>11</b> MATURITÉ DES SERVICES ELECTRONIQUES
<b>13</b> SCHÉMAS DIRECTEUR DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	<b>14</b> LOI DE L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE	<b>15</b> LOI RELATIVE A LA CHARTRE DES SERVICES PUBLICS	<b>16</b> . Projet de loi sur la simplification des démarches administratives	<b>17</b> STATISTIQUES IDARATI



**Merci pour votre attention**



**l'utilisation des nouvelles technologies pour améliorer la qualité des services publics.** Quelles sont les meilleures pratiques en matière de digitalisation de services administratifs et de mutualisation des efforts au niveau de l'Etat **(portails internet intégrés, guichets uniques, maisons de services etc.)** et quel est l'impact sur la gestion administrative et y compris sur la gestion des ressources humaines ?