

CDL-UD(2022)026

Fr. seulement

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

en coopération avec

**LE MINISTERE DE LA TRANSITION NUMERIQUE ET DE LA REFORME DE  
L'ADMINISTRATION DU ROYAUME DU MAROC**

**Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration**

**16<sup>ème</sup> UniDem Med**

**« LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DE  
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE »**

**format hybride (en ligne et à Rabat, Maroc)**

**23-24 novembre 2022**

**LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DES SERVICES PUBLICS :  
BONNES PRATIQUES ET DEFIS**

par

**M. Bouchaïb BOUNABAT**

**(Professeur, École Nationale Supérieure d'Informatique et d'Analyse des Systèmes,  
Conseiller du Président de l'Université Mohammed V de Rabat à l'Innovation et  
l'Internationalisation, UM5, Rabat, Royaume du Maroc)**

Cofinancé  
par l'Union européenne



UNION EUROPÉENNE

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Cofinancé et mis en œuvre  
par le Conseil de l'Europe

Le projet UniDem Med est mis en œuvre dans le cadre du programme conjoint Union européenne/Conseil de l'Europe  
« Protéger les droits de l'homme, l'État de droit et la démocratie par des normes partagées dans le sud de la Méditerranée » (Programme Sud V)

*Ce document a été réalisé dans le cadre d'un programme cofinancé par l'Union européenne et le Conseil de l'Europe.  
Les opinions exprimées dans ce document ne peuvent en aucun cas être considérées comme reflétant l'opinion officielle  
de l'une ou l'autre des parties.*



# Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration 16<sup>ème</sup> UniDem Med « LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE »

## Gouvernement Numérique Défis de l'e-Inclusion « Nouvelle Génération »



Rabat – 23-24 Novembre 2022

**Pr. Bouchaib BOUNABAT**

Professeur d'Enseignement Supérieur, ENSIAS

Conseiller du Président de l'UM5R pour l'Innovation et l'Internationalisation

Expert en Stratégies des TI et Gouvernement Numérique

[bouchaib.bounabat@um5.ac.ma](mailto:bouchaib.bounabat@um5.ac.ma)

# Plan

---

- Pourquoi l'e-Gouvernement ?
- e-Gouvernement : Fractures persistantes
- Gouvernement Digital – Rôle de la Donnée
- Défis de l'e-Inclusion « Nouvelle Génération »
- Levier Clé - Government as a Platform
- Conclusion

# Pourquoi l'e-Gouvernement ?



- **e-Gouvernement (e-Gov) =**

- Développement des prestations assurées par le service public en utilisant au maximum les possibilités des Technologies de l'Information
- Modernisation de la gestion des services publics assurés au niveaux central et local
- Renforcement de la démocratie locale
- Front-office, Middle-office, Back-office

- **Bénéfices attendus par les usagers (C2G, G2C):**

- Accès aux services publics locaux 24/24 heures, 7/7 jours
- Moins de déplacement physiques
- Masquage de la Complexité des organisations
- Personnalisation des services publics
- Rapidité de traitement des dossiers individuels
- Transparence et traçabilité
- Guichet Unique

- **Bénéfices attendus par l'administration (G2G) :**

- Plus de Productivité de l'administration locale
- Fluidification des échanges inter et intra collectivités locale

Présentiel



50%

plus cher que le digital

« Digital First »



8/10

services disponibles en ligne

9/10

services adaptés aux usages mobiles

# e-Gouvernement : Fractures persistantes



- **Fracture à multiple couches :**

- Accès
- Accessibilité économique (riches/pauvres),
- Lieu de vie (ville/campagne),
- Age (jeunes/vieux) et Genre,
- Compétences numériques (littératie/inaptitude à manier les outils numériques),
- Identification (numérique ou non).

- **Implémentation des services publics en ligne :**

- « Ce sont généralement les groupes les plus faciles à atteindre qui ont le plus profité des progrès notables de l'e-Gouvernement, tandis que nombre de populations les plus pauvres et les plus vulnérables ont été laissées pour compte » (eGovernment Survey 2022. The future of Digital government)
- Pandémie Covid-19: Accélération de la mise en ligne des services publics, mais accroissement du niveau d'exclusion numérique
- Une plus grande concentration de la transformation numérique sur le secteur des technologies financières.

PMA (Pays les moins avancés)

**27%** utilisent l'internet

Afrique Subsaharienne

**600 MLL** de personnes sans accès à l'électricité

Fossé numérique Homme/Femme

**200 à 327 MLL** de personnes en 2018

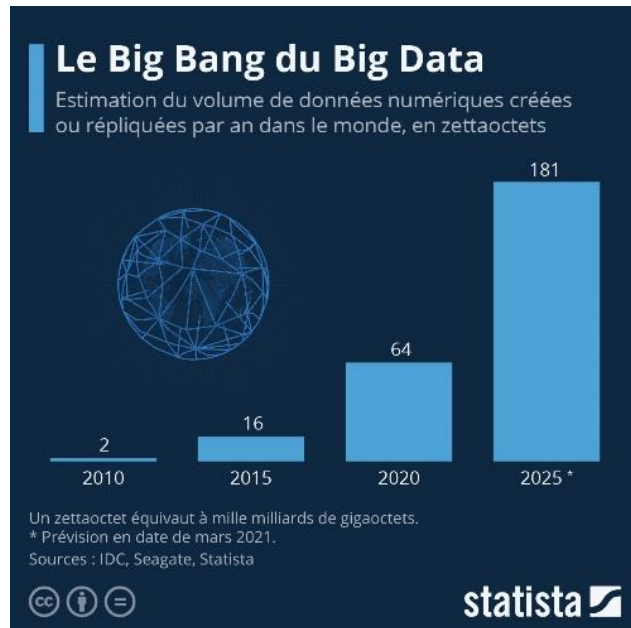
Investissement attendu en Afrique

**6 MLD \$**

Identification numérique et enregistrement des faits d'état civil

# Gouvernement Digital – Rôle de la Donnée

- **Transformation digitale** : Changements liés à la mise en œuvre des technologies numériques dans tous les aspects de la Société
- Aucune organisation n'échappera à un avenir :
  - dominé par les **GAFA**, basé **SMAC-AI**, en **ATAWAD**, voire **ATAWADAC**,
  - sans oublier **la CX !!!!** ou Expérience Client : Ensemble des émotions et des sentiments ressentis par le client tout au long de ses interactions avec son fournisseur, avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service.



**Dans les faits, seulement 2 % des données produites en 2020 ont été sauvegardées en 2021**

# Gouvernement Digital – Rôle de la Donnée

---

- **Gouvernement Numérique (Digital Government) :**
  - Nouveau processus de digitalisation de bout en bout de services publics ...  
... dépassant la simple automatisation traditionnelle des processus administratifs ...vers la mise à profit de **l'expérience et de l'innovation des Clients** de l'Administration (citoyens, entreprises et partenaires)
  - **Les administrations publiques de plus en plus organisées autour de la donnée :**
    - Stratégies globales pour la Gouvernance de données : Canada, Irlande, Pays-Bas, Royaume-Uni, USA et Malaisie

⇒ ***Emergence d'une fracture « Nouvelle génération », en terme d'accès à l'information et de participation à la conception des services publics***



# Défis de l'e-Inclusion « Nouvelle Génération »

---

- **Big data** : Impératif de mise à profit de quantités massives de données constituées par la CX (Citizen Experience)
  - ⇒ Amélioration de la satisfaction des usagers et de la qualité de la prestation de services publics
  - ⇒ Nouvelle ère de politique et de prise de décision dans le secteur public :
    - Modèle axé sur les citoyens (Citizen Driven Model) : Gouvernements plus centrés sur les besoins des citoyens, à différentes étapes de leur vie
    - Participation des citoyens au processus de conception, de développement et de gestion des services publics
- **Open Data** : Nécessité d'ouvrir l'accès à l'ensemble des données brutes collectées par les administrations, et dont la publication et la réutilisation ne portent atteinte à aucun droit légal ni à aucune obligation de confidentialité.
  - ⇒ Catalyseur puissant de la Liberté de l'information: Évolution du citoyen du statut d'électeur vers celui d'acteur
  - ⇒ Au cœur des instruments de la transparence de l'action publique et de la lutte contre la corruption
  - ⇒ Véritable moteur de la R&D, de l'Innovation, et de l'Economie Numérique.
- **Le mouvement Open Data: propulsé au Maroc par l'article 27 de la constitution consacrant le droit d'accès à l'information**

# Défis de l'e-Inclusion « Nouvelle Génération »

---

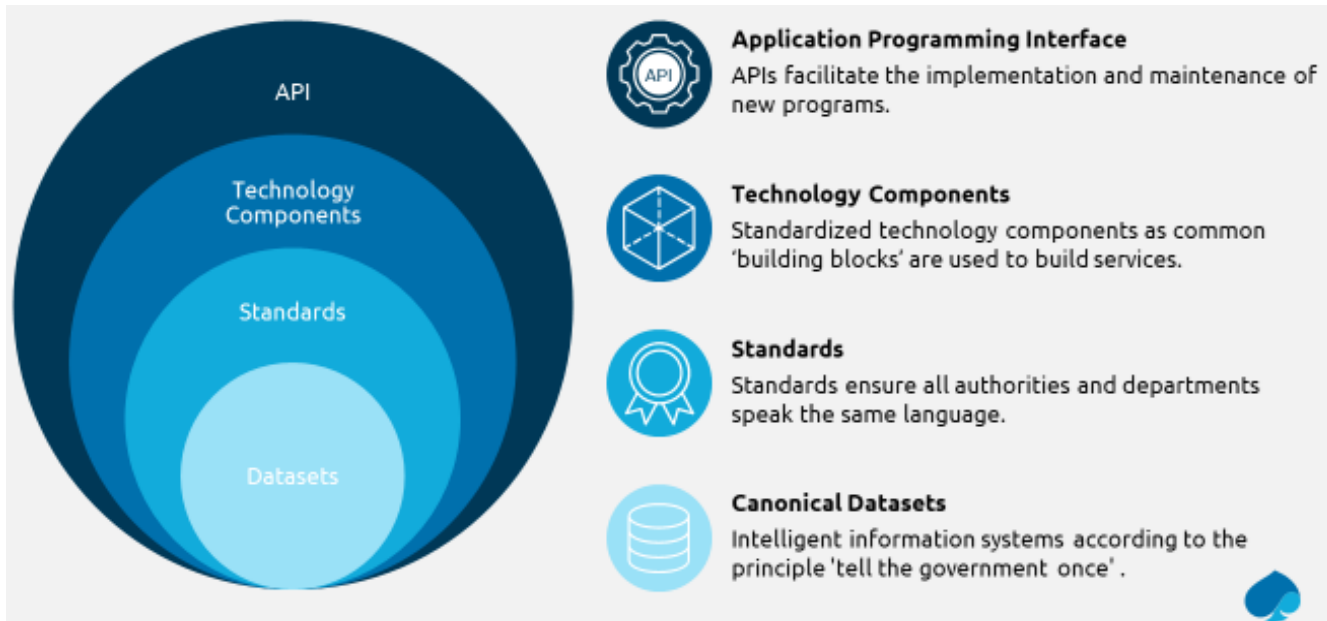
- **Plateformes de médias sociaux** : Canaux incontournables pour une meilleure qualité de la communication avec les citoyens
  - ⇒ Une voix plus libre des citoyens pour formuler leurs besoins, critiques et opinions auprès des pouvoirs publics gouvernementales
  - ⇒ Instauration d'une culture de Communication politique bidirectionnelle basée sur un dialogue dynamique et réactualisé entre citoyens, élus et Administration
  - ⇒ De meilleurs niveaux de confiance et d'engagement institutionnel
  - ⇒ *Multiplés risques de désinformation à gérer*
- **Cybersécurité** : Nécessité d'une politique de cybersécurité cohérente
  - ⇒ Protection d'échanges de plus en plus importants de données hautement sensibles et/ou personnelles
  - ⇒ Gestion des menaces de cybersécurité nouvelles, allant du simple acte de piratage au cyberterrorisme.
  - ⇒ Garantie d'un déverrouillage plus serein du potentiel d'informations gouvernementales
  - ⇒ *Impératif de lois de lutte contre la cybercriminalité plus équilibrées*

# Levier Clé - Government as a Platform

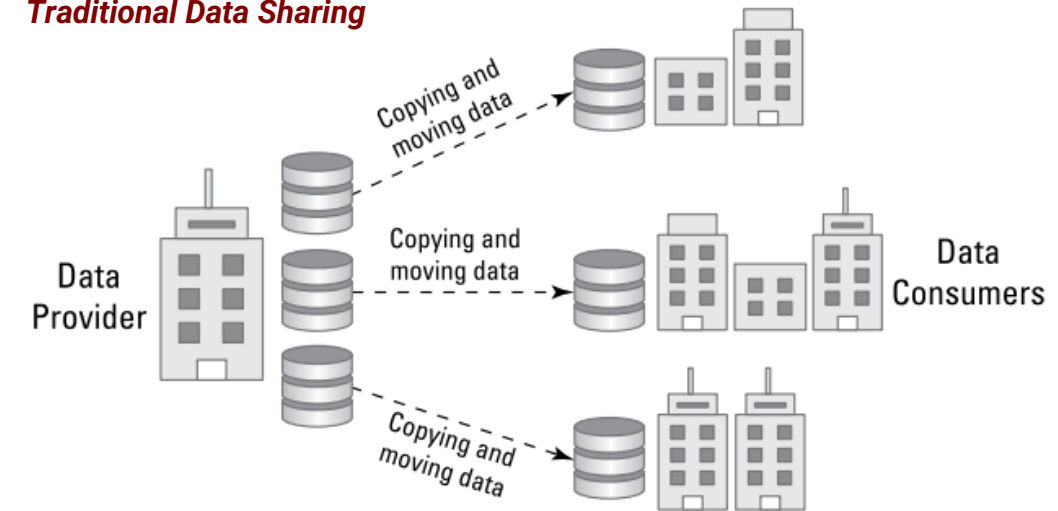
- **Constat:** Les administrations publiques s'organisent de plus en plus autour de la donnée.

## ⇒ Government as a Platform (GaaP)

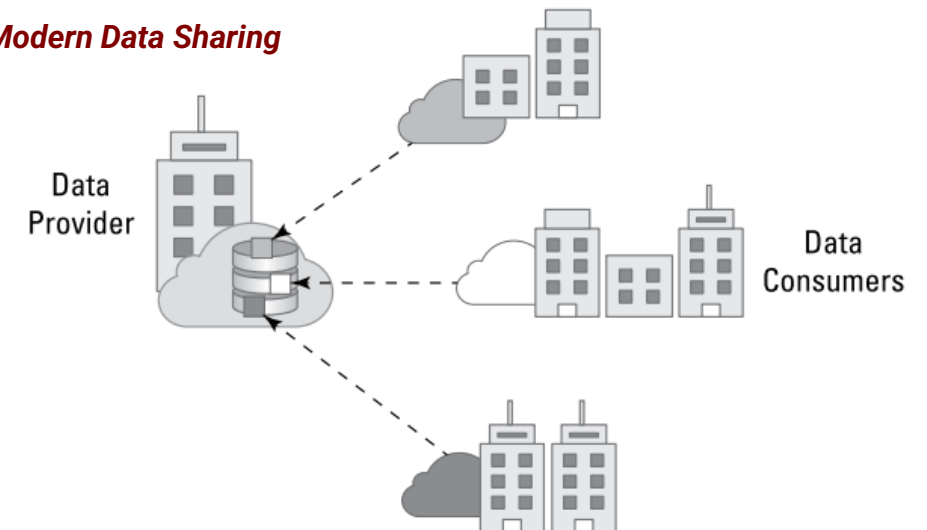
- Approche de la transformation numérique des gouvernements donnant la possibilité aux différentes parties prenantes de travailler sur une plateforme ouverte pour innover et créer de nouveaux services publics.
- A travers des plateformes de partage de données (Data sharing Platform) fournissant des solutions, et des données immédiatement réutilisables par l'ensemble du secteur public.



## Traditional Data Sharing



## Modern Data Sharing



# Conclusion

---

- ***L'administration numérique ne doit pas devenir un facteur d'accélération de l'exclusion sociale***
  - ⇒ Impératif d'accompagner les usagers non-autonomes numériquement, surtout lorsqu'il s'agit de démarches administratives essentielles, à travers :
    - Le développement de la littératie et des compétences numériques et de cyber hygiène chez les personnels administratifs, les citoyens et les acteurs de la Société Civile
      - ex. Protocole d'accord signé entre le gouvernement de l'État de Kaduna (Nigeria) et IBM, pour former un million de citoyens aux compétences numériques entre 2018 et 2022
    - Le développement et la mise en ligne des services alignés sur les besoins des citoyens, inclusifs tenant compte des minorités, y compris linguistiques, et intégrant les populations fragiles et/ou enclavées
    - Le renforcement de l'esprit de l'entrepreneuriat et de l'innovation technologiques, dans le domaine du gouvernement digital
      - Ex. Startupping et organisation de hackathons
      - Développement de solutions basées Intelligence Artificielle – Chatbots, pour assister les usagers des services publics en ligne.

# Références

---

- Eleanor Carey & Ida Mc Donnell « Synthèse : Bâtir un avenir numérique inclusif » Direction de la coopération pour le développement, OCDE. 2022  
[https://www.oecd-ilibrary.org/sites/a512ab8e-fr/1/3/1/index.html?itemId=/content/publication/a512ab8e-fr&\\_csp\\_=ff2b9d8cd72b0b44099cf00ad24caad0&itemIGO=oecd&itemContentType=book](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/a512ab8e-fr/1/3/1/index.html?itemId=/content/publication/a512ab8e-fr&_csp_=ff2b9d8cd72b0b44099cf00ad24caad0&itemIGO=oecd&itemContentType=book) :
- Morten Meyerhoff Nielsen « Services publics : une révolution numérique en marche ». Informations sociales 2022/1 (n° 205), pages 50 à 58  
<https://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2022-1-page-50.htm>
- “Measuring the margins: A global framework for digital inclusion” Digital Future Society”, December, 2019  
<https://egov.unu.edu/research/digitalinclusion-report-programme.html#outline>
- CDDG & Ines Mergel, « Etude sur l’impact de la transformation numérique sur la démocratie et la bonne gouvernance » Comité Européen sur la Démocratie et la Gouvernance, 26 juillet 2021  
<https://rm.coe.int/etude-sur-l-impact-de-la-transformation-numerique-sur-la-democratie-et/1680a3b9fa>
- Banque des Territoires « L’inclusion numérique, un marché comme les autres ? Étude de marché » Groupe Caisse des Dépôts, Mars 2022  
[https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2022-03/Banque%20des%20Territoires\\_Etude%20de%20march%C3%A9%20inclusion%20num%C3%A9rique\\_Mars\\_2022.pdf](https://www.banquedesterritoires.fr/sites/default/files/2022-03/Banque%20des%20Territoires_Etude%20de%20march%C3%A9%20inclusion%20num%C3%A9rique_Mars_2022.pdf)
- Caroline Lequesne-Roth, Mehdi Kimri, Pierre Legros « LIVRE BLANC. La digitalisation du service public Pour une éthique numérique inclusive » Observatoire de l’éthique publique. Octobre 2021  
[https://www.observatoireethiquepublique.com/wp-content/uploads/Livre-blanc\\_La-digitalisation-du-SP-version-finale.pdf](https://www.observatoireethiquepublique.com/wp-content/uploads/Livre-blanc_La-digitalisation-du-SP-version-finale.pdf)
- B. Bounabat “From e-government to digital Government” Invited paper. Electronic Journal of Information Technology (eTI) Issue 10. Copyright (c) 2017  
<http://www.revue-eti.net/index.php/eti/search/authors/view?firstName=Bouchaib&middleName=&lastName=Bounabat&affiliation=ENSIAS%2C%20Mohammed%20V%20University%20in%20Rabat&country=MA>
- EMMAÜS CONNECT « les Cahiers Inclusion numérique. ACCELERER L’INCLUSION NUMERIQUE SUR VOTRE TERRITOIRE » n°4 Avril 2018  
<https://www.inclusion-numerique.fr/wp-content/uploads/2018/04/cahiers-inclusion-numerique-accelerez-linclusion-numerique.pdf>
- Bashi Jeff Shamamba « E-administration : Le podium africain en 2022 » AFRIMAG. 4 octobre 2022  
<https://afrimag.net/e-administration-le-podium-africain-en-2022/>

# Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration 16<sup>ème</sup> UniDem Med « LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE »

## Gouvernement Numérique Défis de l'e-Inclusion « Nouvelle Génération »



Rabat – 23-24 Novembre 2022

# Merci

Pr. Bouchaib BOUNABAT

Professeur d'Enseignement Supérieur, ENSIAS

Conseiller du Président de l'UM5R pour l'Innovation et l'Internationalisation

Expert en Stratégies des TI et Gouvernement Numérique

[bouchaib.bounabat@um5.ac.ma](mailto:bouchaib.bounabat@um5.ac.ma)