



Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement
Ministère de la Transition Numérique
et de la Réforme de l'Administration

Interministérialité Digitale

Quelle simplification des formalités administratives pour une bonne digitalisation

Rabat, 20 octobre 2022



Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement
Ministère de la Transition Numérique
et de la Réforme de l'Administration

Contexte



Les principes de la charte des services publics (CSP)

CSP: Axe « Relations avec les usagers »

Ouverture et communication

- Stratégies et plans d'action
- structures de communication
- Droit d'accès à l'information
- Participation citoyenne

Transparence et qualité des prestations

- Transcription, publication opposabilité des procédures administratives
- Transformation numérique des prestations administratives
- Elaboration de Chartes des Services
- Mesure de la qualité et de la satisfaction des usagers

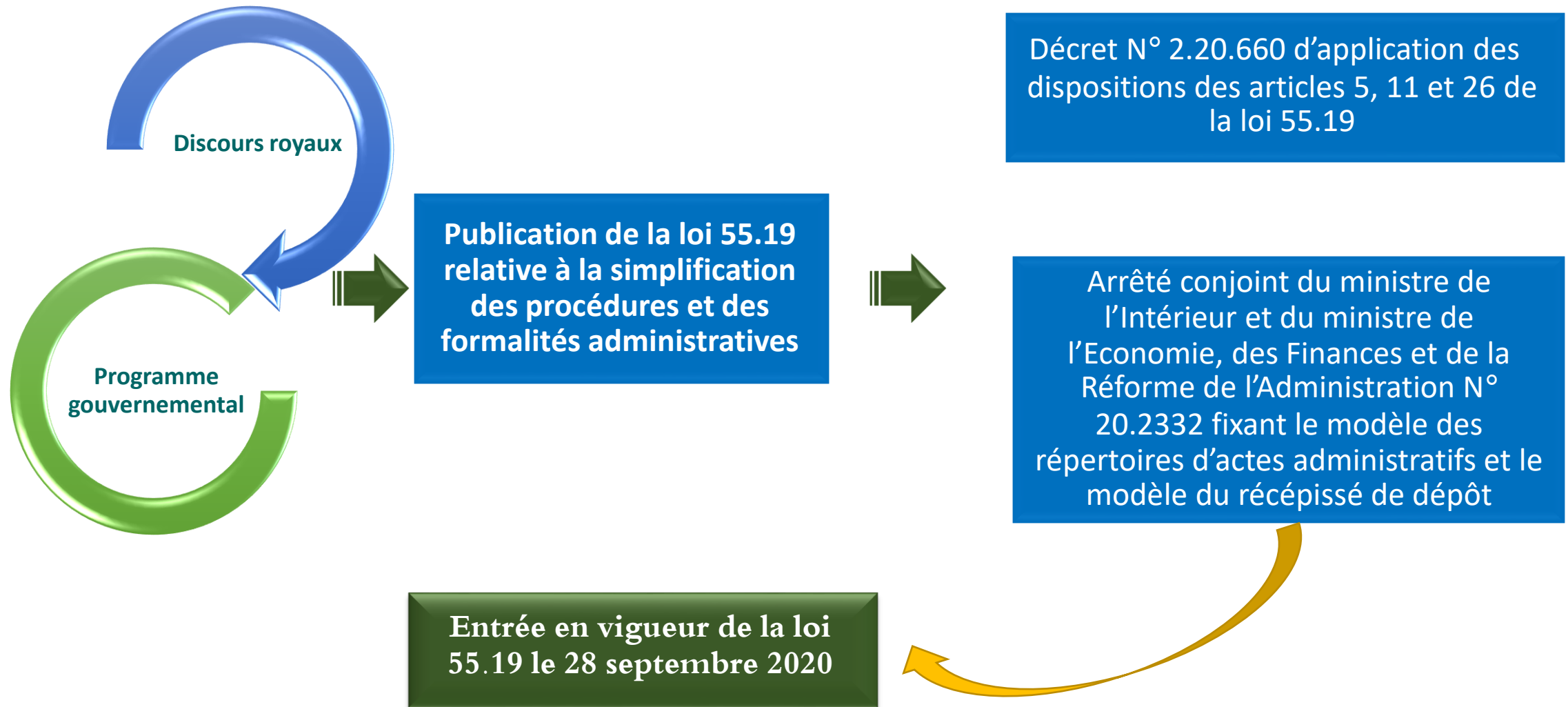
Accueil

- Accueil et orientation
- Espaces et équipes d'accueil
- Continuité des prestations

Traitement et délivrance des prestations

- Dépôt des demandes
- traitement et délivrance des prestations
- Médiation administrative
- Exécution des jugements

Cadre juridique : Loi 55.19





Les principes de la loi 55.19

relative à la simplification des procédures et formalités administratives

Art 8, 10, 11, 12

La **confiance** entre
l'Administrations et
les usagers

1

Art 5, 26

La **transparence** des
procédures et des
formalités liées aux
actes administratifs

2

Art 7, 8, 23, 24, 25, 29

La **simplification** des
procédures et des
formalités afférentes
aux actes
administratifs

3

Art 16, 17

La fixation de
délais maximums
pour la réponse
aux demandes des
usagers

4

Art 19, 20

La **proportionnalité**
entre les procédures
et les formalités
exigées et l'objet de
l'acte administratif
concerné

5

Les principes généraux encadrant la relation entre l'Administration et les usagers

6

L'interprétation en
faveur de l'utilisateur, du
silence de
l'Administration, au
terme des délais
prévus

Art 29

7

L'amélioration
continue de la
qualité des services
rendus aux usagers

Art 25, 29

8

La **demande une seule fois**,
lors du dépôt ou durant le
délai d'instruction de la
demande d'un acte
administratif, de tout
complément nécessaire à
son traitement

Art 7, 10, 14

9

Le **rapprochement**
des Administrations
aux usagers pour le
dépôt et la
délivrance des actes
administratifs

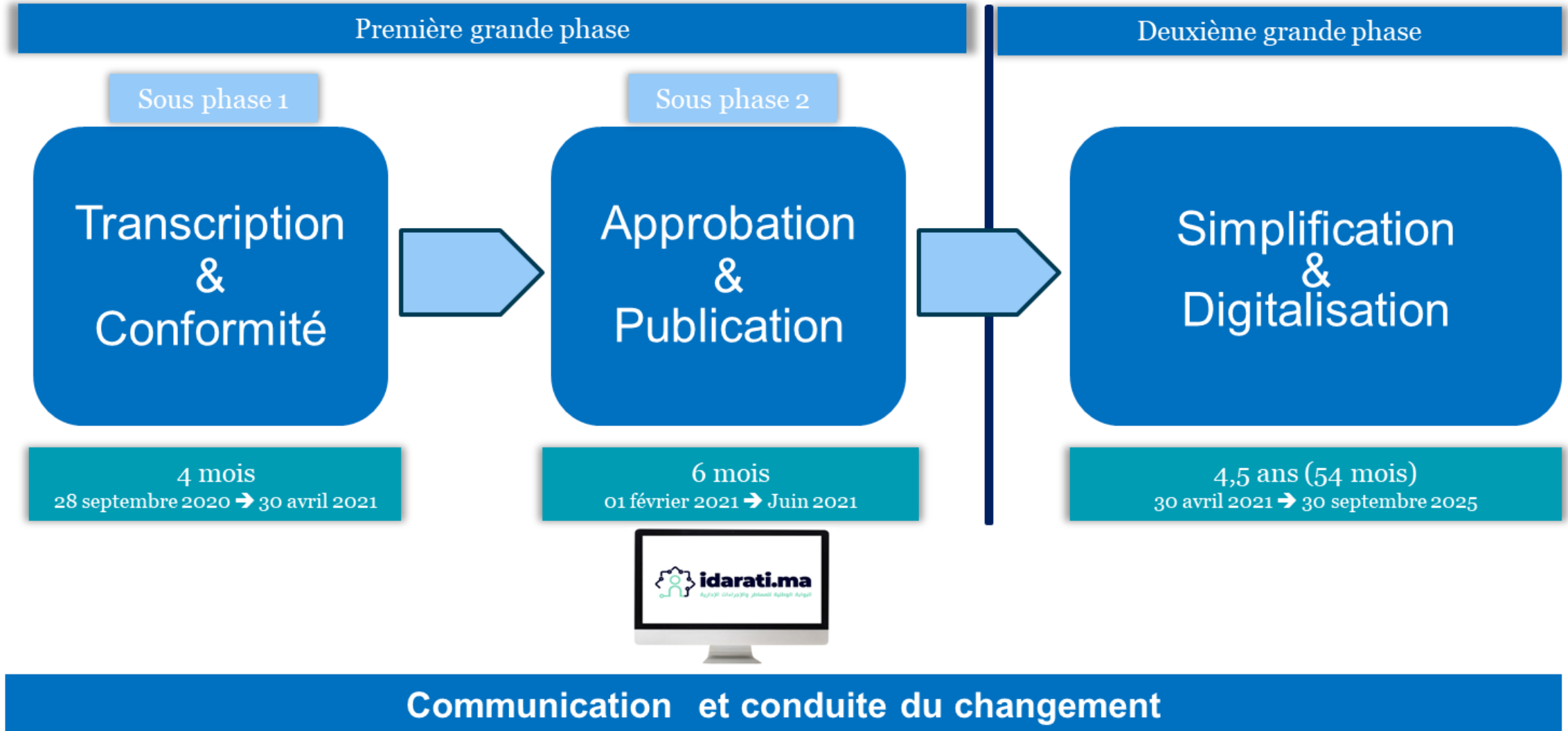
Art 13, 25

10

La **motivation des**
réponses
défavorables
concernant les
demandes d'actes
administratifs

Art 18

Loi 55.19 : 2 Grandes phases de réalisation



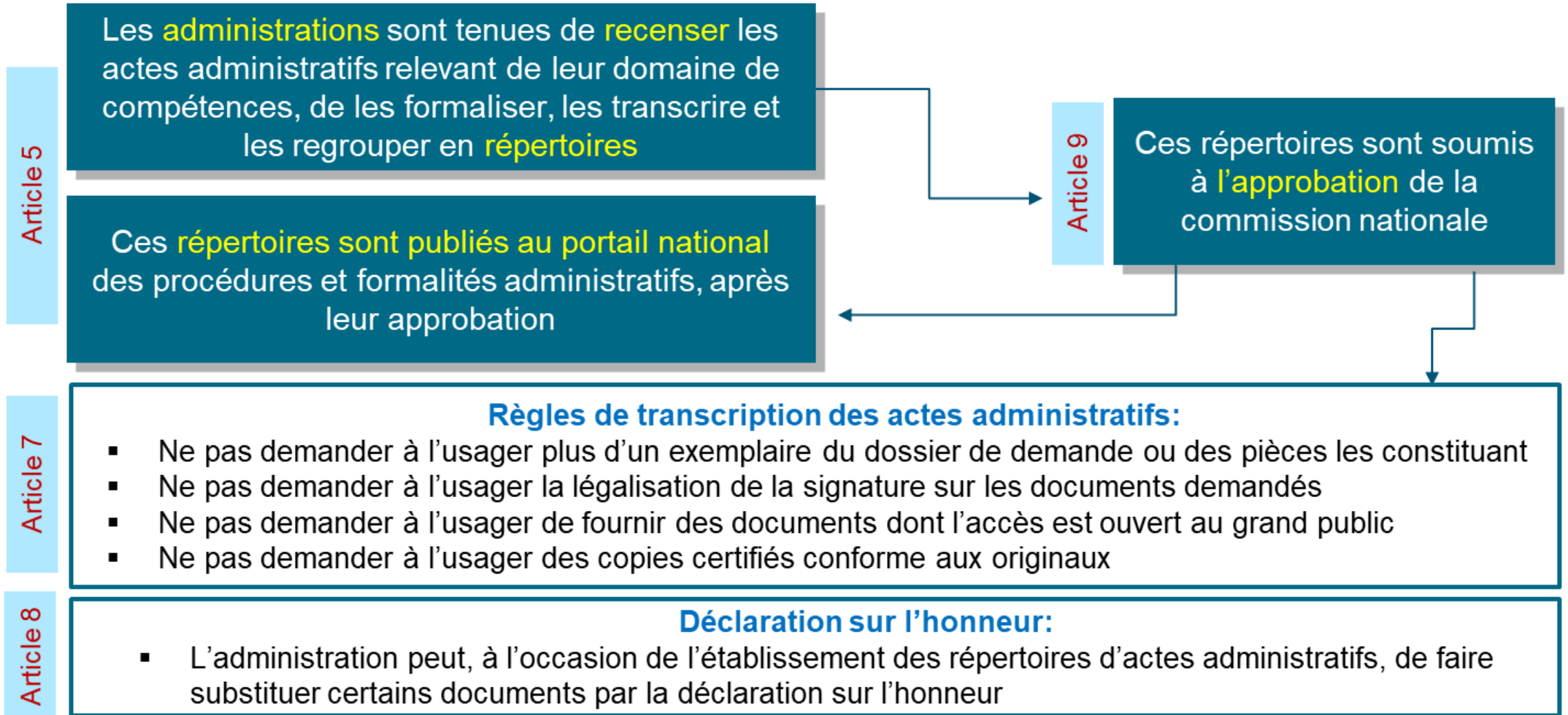


Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement
Ministère de la Transition Numérique
et de la Réforme de l'Administration

Phase 1: Transparence des procédures administratives

Conformité à la loi 55.19

Transparence des procédures administratives : principales dispositions



Transparence des procédures administratives : principales dispositions

Dépôt des demandes:

Article 10

- Les demandes d'obtention des actes administratifs sont déposées auprès des administrations concernées, contre **récépissé** remis **immédiatement** à l'utilisateur
- La **demande de remplacement** des documents non conformes doit être adressée à l'utilisateur dans la **première moitié du délai** imparti

Demande de complément d'informations:

Article 14

- Les **demandes de complément** d'informations nécessaires au traitement des demandes doivent être adressées aux utilisateurs dans la **première moitié du délai** imparti
- La demande du complément ne peut être formulée par l'administration **qu'une seule fois**

Transparence des procédures administratives : principales dispositions

Délai d'obtention des actes:

Article 16

- Les administrations doivent **fixer un délai** pour le traitement des demandes et la **délivrance** de chaque acte administratif. Ce délai ne peut pas dépasser **60 jours**
- Ce délai est ramené à **30 jours** pour les actes administratifs nécessaires à la réalisation des **projets d'investissement**

Prorogation du délai :

Article 17

Le délai peut être **prorogé** une seule fois lorsque le traitement de la demande nécessite la réalisation d'une **expertise** ou d'une **enquête publique**

Transparence des procédures administratives : principales dispositions

Le silence de l'administration vaut accord:

Article 19

Le **silence** de l'administration après **expiration du délai** d'obtention de l'acte, est réputé être un **accord** pour une liste d'actes administratifs qui sera fixée par **voie réglementaire**

Voies de recours administratif:

Article 21

L'utilisateur peut introduire un **recours** devant l'autorité compétente, en cas de **silence** de l'administration après expiration du délai réglementaire ou en cas de **réponse défavorable**



Transparence des procédures administratives : Contraintes d'interministérialité

1

Intégration des actes administratifs transverses

[Manque de coordination entre les administrations lors de l'élaboration des Répertoires des Actes Administratifs (RAA) pour le cas des actes nécessitant l'intervention de plusieurs administrations – Etapes de traitement présentées au niveau de plusieurs RAA]

2

Délai de traitement des actes administratifs

[Grande difficulté pour les administrations de définir des délais précis pour délivrer aux usagers les actes demandés, notamment pour les actes administratifs transverses qui nécessitant l'intervention de plusieurs administrations]



Nécessité de revoir la logique de publication des actes administratifs au niveau du portail Idarati.ma, selon le « parcours de l'utilisateur » qui désigne l'ensemble des étapes parcourues par l'utilisateur auprès des administrations publiques, y compris le recours à des acteurs du secteur privé, pour concrétiser ses projets personnels. Ce nouveau concept permet de faire évoluer le concept classique de « l'acte administratif » qui concrétise la vision de l'administration, pour se concentrer davantage sur la réalité vécue par l'utilisateur dans sa relation avec l'administration publique, lors du parcours du combattant qu'il se voit obligé d'accomplir pour subvenir à ses besoins. Cette approche favorise l'intégration et la coordination entre les différents acteurs agissant au niveau des parcours usagers en vue de créer la synergie nécessaire entre les différents acteurs des parcours et de créer par suite de la valeur ajoutée aux usagers des services publics.



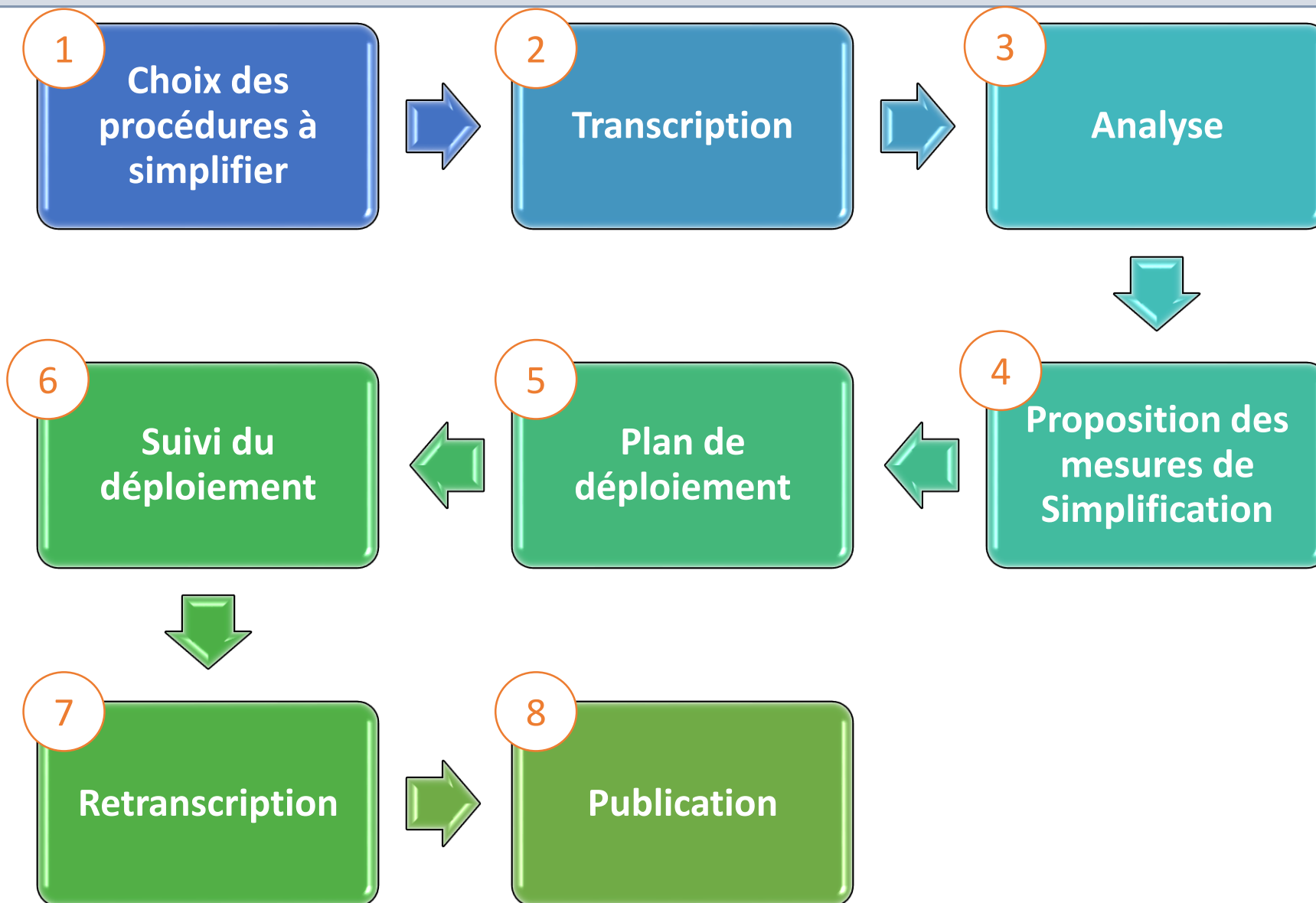
Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement
Ministère de la Transition Numérique
et de la Réforme de l'Administration

Phase : Simplification & digitalisation des procédures administratives

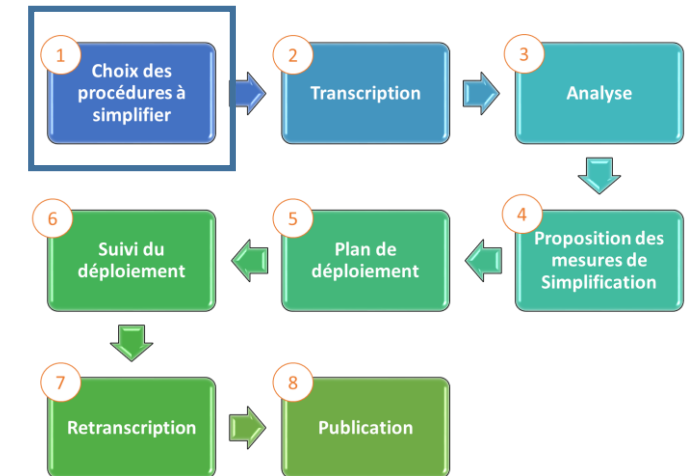
Réingénierie des procédures



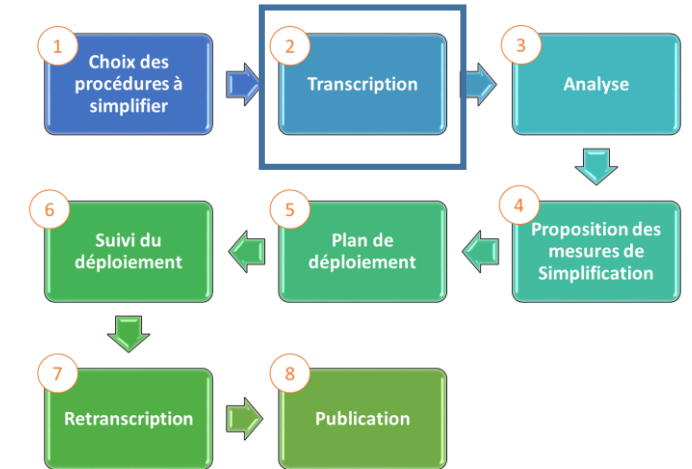
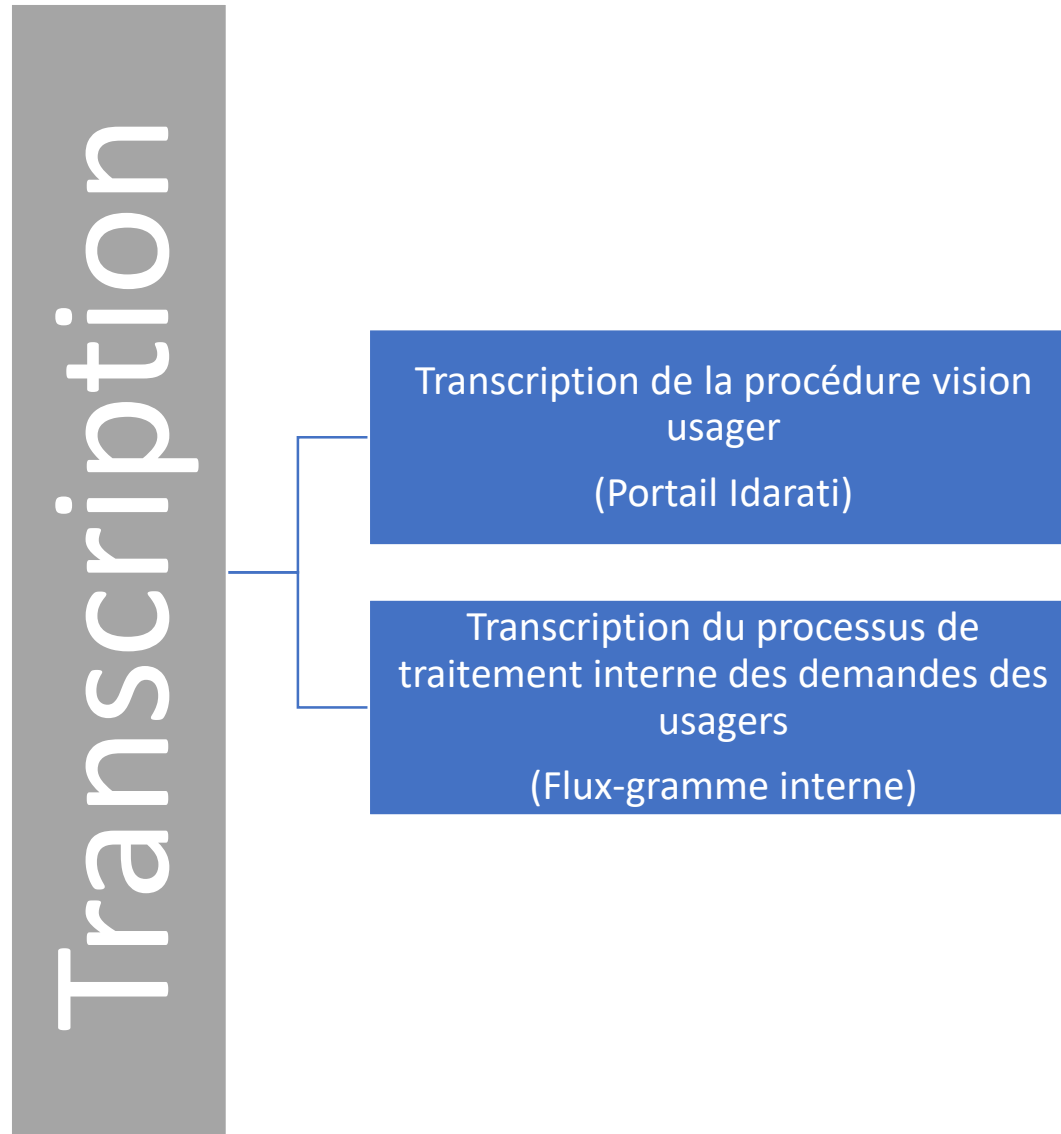
Méthodologie de simplification des procédures



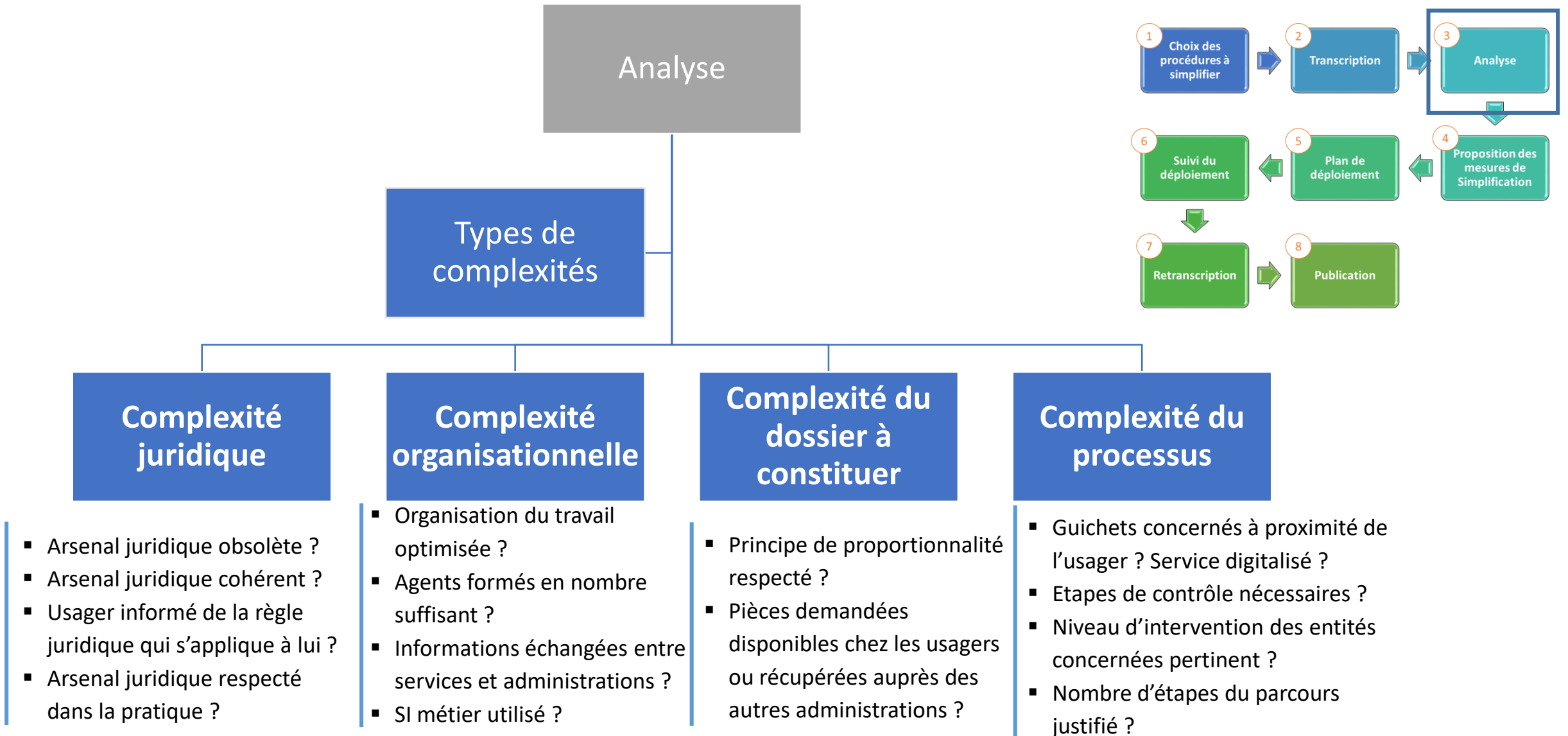
Choix des procédures à simplifier



Transcription Front & BackOffice



Analyse : nœuds de complexité



Mesures de simplification



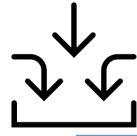
Rejeter

- Eliminer ou neutraliser les éléments superflus ou inutiles ..., faire autrement



Remplacer

- Transformer à chaque fois que c'est possible un fonctionnement par un autre plus léger et plus souple



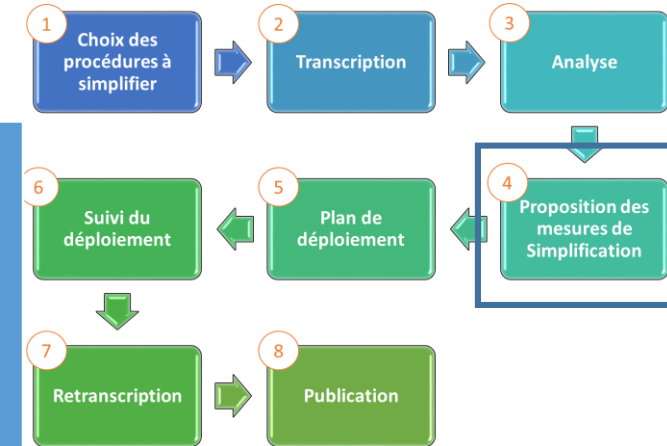
Regrouper

- Regrouper / combiner certains éléments qui se répètent, ou qui s'enchaînent



Echanger

- Echanger l'information authentique disponible chez les autres administrations



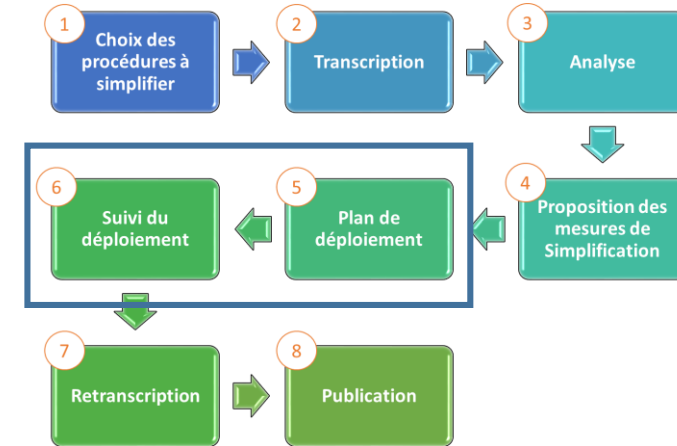
Mesures juridique

Mesures organisationnelles

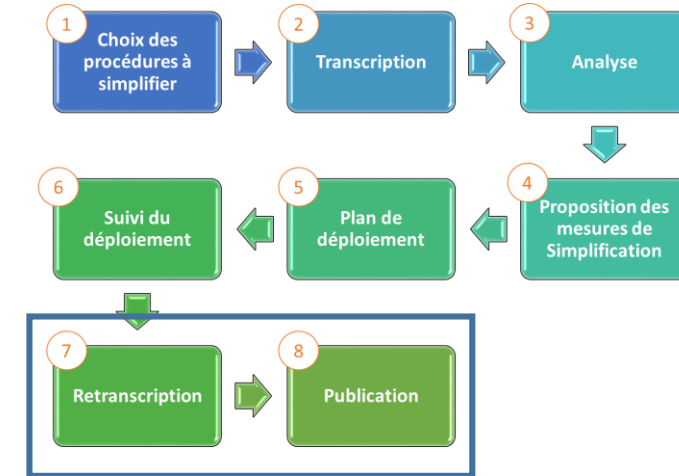
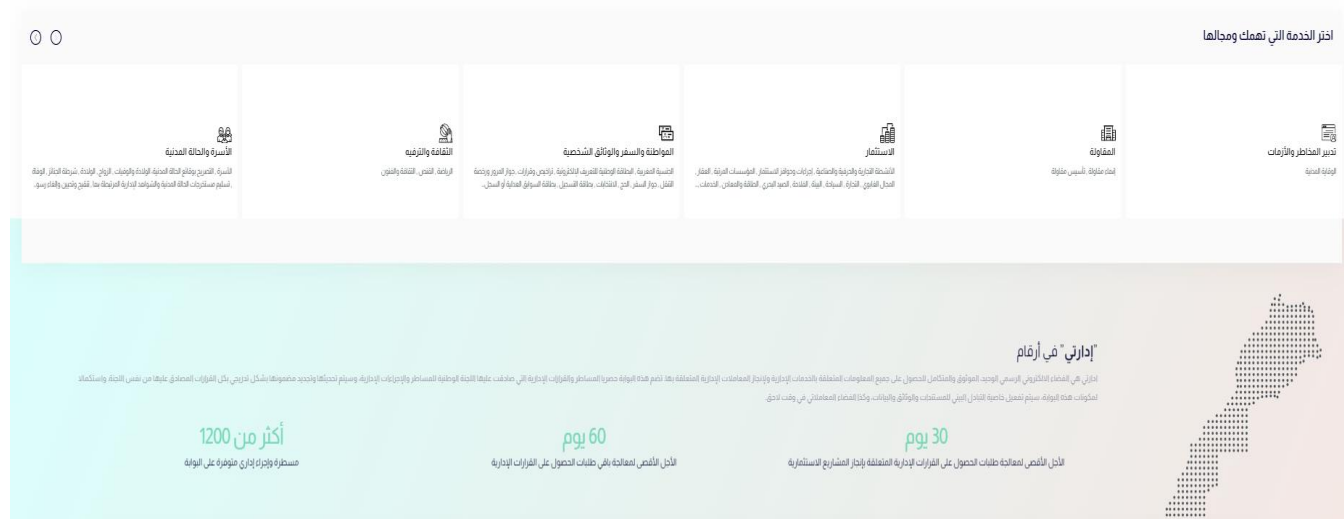
Mesures d'informatisation / digitalisation

Mesures d'interopérabilité

Plan de déploiement



Retranscription des procédures simplifiées





Digitalisation des parcours usagers : prérequis

- Registre des citoyens
- Registre des entreprises
- Registre du foncier

Identification
numérique



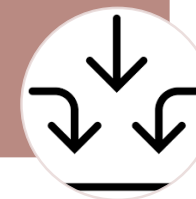
- Bases de données authentiques comme source d'échange de données
- Plateforme commune

Interopérabilité



- Cadre d'utilisation des services de confiance
- Plateforme commune de paiement des frais

Modules
communs



- Vision commune
- Financement
- Expertise / accompagnement
- Règles et standards

Cadre de
gouvernance





Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement
Ministère de la Transition Numérique
et de la Réforme de l'Administration

Merci de votre attention