



المملكة المغربية

Royaume du Maroc

#ADD

Agence de Développement du Digital

# Contribution de l'ADD dans le développement de l'administration numérique

Octobre 2022

# En vue d'ancrer de façon irréversible son ambition dans le domaine du Digital, le Maroc s'est doté d'un établissement stratégique\* dédié au Digital, l'Agence de Développement du Digital (ADD), créée en vertu de la loi n° 61-16

Rôle	Missions principales en lien avec le digital
<p>Ministère de la Transition Numérique et de la Réforme de l'Administration</p> <p>Ministère de tutelle</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Elaborer la stratégie nationale de développement de l'économie numérique et en assurer la mise en œuvre, le suivi, l'accompagnement et l'actualisation ;</li><li>&gt; Elaborer le cadre législatif et réglementaire des activités de l'économie numérique, de la poste et des télécoms.</li></ul>
<p>Agence de Développement du Digital</p> <p>Agence de mise en oeuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Mettre en œuvre, pour le compte de l'Etat, la stratégie digitale du Maroc</li><li>&gt; Proposer au gouvernement les orientations générales à suivre en matière de développement du Digital</li><li>&gt; Promouvoir la diffusion des outils numériques et le développement de leur usage auprès des citoyens</li></ul>

**Objectif :** Asseoir un nouveau mode de gouvernance dans l'exécution des stratégies nationales pour le développement du digital

(\*) réf. Loi organique n° 17-18 modifiant et complétant la loi n° 02-12 relative à la nomination aux fonctions supérieures



## Les 4 domaines d'interventions de l'Agence



### Smart Gouvernement

**Transformation digitale** de l'administration marocaine afin de modifier en profondeur les services publics pour les rendre plus efficaces, transparents et rapides



### Ecosystème Digital et Innovation

**Développement accéléré de l'économie digitale** au Maroc et volonté de placer le Maroc au rang de Hub Digital et Technologique de référence en Afrique



### Inclusion sociale et dev. humain

**Amélioration de la qualité de vie** des citoyens via le Digital, et notamment des **populations défavorisées**, en facilitant l'accès aux soins, aux aides sociales, ainsi qu'à l'éducation



### Environnement & confiance digitale

Mise en place de **l'environnement nécessaire pour la réussite du digital** (e.g., réglementation, formation, infrastructures), et développement d'une culture digitale

# La feuille de route de l'ADD s'articule autour de 15 chantiers dont 5 sont prioritaires

1 Plateforme d'interopérabilité

2 Digital Factory

3 Portail unique Citoyen

4 Parcours de l'investisseur

5 Parcours Import/export

6 Digital Park

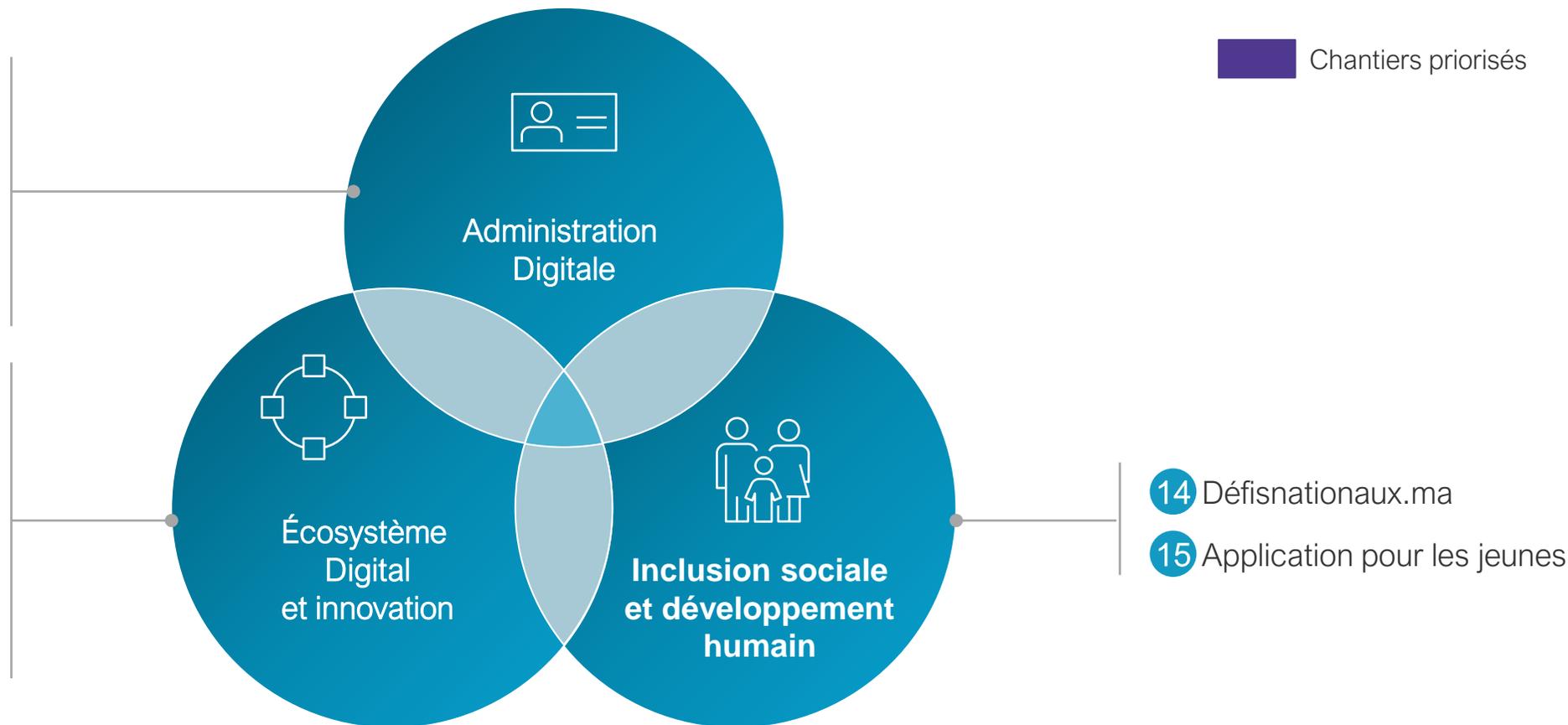
7 Smart Factory

8 Digital PME

9 Digital auto-entrepreneurs

10 Ecosystème IA

Chantiers priorités



14 Définitionaux.ma

15 Application pour les jeunes

11 Infrastructure



12 Réglementation



13 Génération Digitale

10101  
01010  
10101

# Principales réalisations de l'Agence dans le domaine « Smart Government »

# Le programme « Smart Government » de l'ADD, qui vise à accompagner la transformation digitale de l'administration, est structuré autour des initiatives suivantes :

1

Solutions numériques mutualisées

2

Formation et accompagnement au changement

3

Plateforme d'Interopérabilité

4

Modules communs leviers de la transformation digitale

5

Digital Factory

6

Infrastructures numériques

7

Réglementation et normalisation

# 1 L'ADD a lancé deux grandes initiatives digitales permettant aux administrations d'assurer leurs services en ligne

	Nombre d'organismes ayant utilisé l'application	Nombre de traitements / plateforme depuis 2020
 <p><b>Bureau d'ordre digital / parapheur</b> Application de dématérialisation du traitement du courrier des administrations</p>	<b>+1000</b> organismes publics	<b>+2,1 M</b> courriers
 <p><b>Gestion des Rendez-vous</b> Application permettant la prise de rendez-vous pour les citoyens et optimisant la gestion des rendez-vous au niveau des administrations</p>	<b>+28</b> organismes publics	<b>+250 K</b> rendez-vous
 <p><b>Télé-inscription</b> Application permettant la gestion des inscriptions annuelles des étudiants aux Universités Marocaines</p>	<b>+18</b> établissements sous tutelle de l'UHII de Casablanca	<b>+19 K</b> demandes traitées

# 1 D'autres outils mutualisés sont actuellement gérés par l'ADD au profit de plusieurs administrations

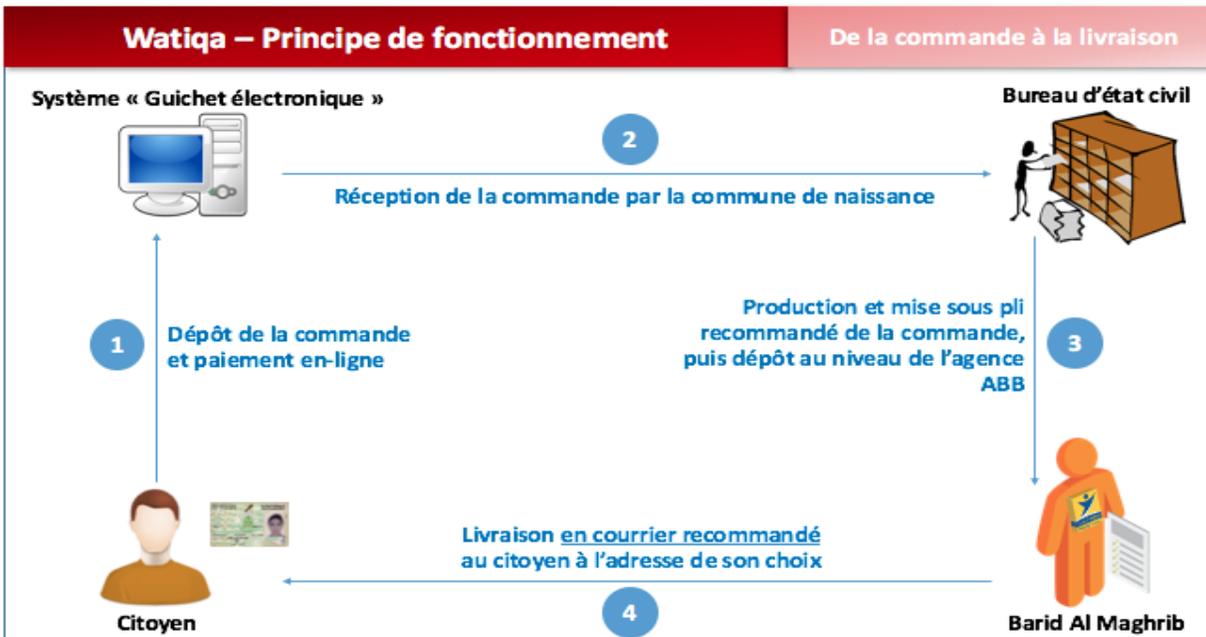
	Nombre d'organismes ayant utilisé l'application	Nombre de traitements / plateforme depuis 2020
 <p><b>Chikaya</b> Application de gestion des requêtes et des réclamations des usagers des administrations publiques</p>	<b>+1800</b> organismes publics	<b>+1,5 M</b>
 <p><b>Chikaya pour les Collectivités Territoriales</b> Intégration, en partenariat avec la DGCT, des collectivités territoriales dans le portail « Chikaya.ma ».</p>	<b>+1590</b> entités territoriales	<b>+11 K</b>
 <p><b>Questions parlementaires</b> Application permettant de dématérialiser l'affectation des questions parlementaires</p>	<b>+45</b> organismes publics	<b>+4,1K</b>

(\*) incluant les collectivités territoriales

# 1 L'ADD participe également à faire évoluer des solutions déjà existantes sur les plans fonctionnels et techniques comme le cas de la plateforme Watiqa

## Présentation

WATIQA est un guichet électronique de commande de documents administratifs (Extrait de l'acte de naissance et copie intégrale), permettant aux usagers de demander la délivrance de leurs documents en ligne et de les recevoir par envoi postal enregistré et tracé à l'adresse de leur choix.



## Périmètre

Suite à la demande de la DGCT et Poste Maroc, l'ADD a assuré avec succès la refonte de la plateforme WATIQA en intégrant plusieurs évolutions. A titre d'exemples :

- Automatisation du processus de paiement pour assurer les virements quotidiens vers le compte de la TGR.
- Possibilité de remboursement des citoyens après l'annulation d'une commande ;
- Notification SMS ;
- Refonte de la charte graphique ;
- Simplification du formulaire;
- Suivi en temps réel des événements de distribution du courrier contenant les documents administratifs;
- Etc.

### Autres réalisations :

- Formation par ADD d'un noyau de 30 formateurs au niveau de la DGCT
- Le noyau de formateur s'est chargé de la formation de l'ensemble des formateurs points focaux dans les préfectures, provinces et préfectures d'arrondissements.
- Les formations ont été réalisées pour l'ensemble des Bureaux d'Etat Civil.

2

## L'ADD a lancé plusieurs actions de de sensibilisation et d'accompagnement au changement pour créer l'adhésion à ses solutions mutualisées



**+1200** Formations et ateliers à distance



**+48 000** Personnes formées  
*(une moyenne de 40 personnes/formation)*



### Méthodologie d'accompagnement à la conduite de changement

- Formations à distance et présentielles;
- Alternance entre apports théoriques et pratiques ;
- Mise en pratique des acquis pendant les ateliers ;
- Traitement et prise en charge des cas spécifiques pour certaines administrations ;
- Démarche interactive adoptée par l'équipe de l'ADD avec les participants.

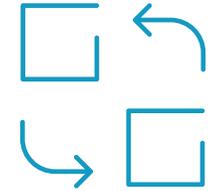
# Mécanismes actuels d'échange d'informations entre les administrations publiques



**Actes  
administratifs**



**Documents  
papiers**



**Données  
digitalisées**

Documents demandés aux citoyens dans le cadre de services administratifs

Ex: Modèle J : Document requis pour plus de 15 procédures administratives et délivré par le **tribunal de commerce**

Documents déposés par une administration auprès d'une deuxième administration selon les mesures régies par la loi en vigueur

Ex: Pièces justificatives des dépenses publiques à déposer avant la fin de chaque trimestre au près de la cour des comptes

Données échangées utilisant un processus digitalisé

Ex: Données académiques d'un étudiant sur le système **MASSAR** consommées par différents organismes à travers la plate-forme d'interopérabilité de l'ADD



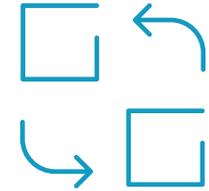
## Actes administratifs

- Rend le processus plus lent
- Frustrer l'utilisateur (entreprises/citoyens/agents publics)
- Rend l'administration moins efficace
- Ne répond pas aux mesures instaurées par la **Loi 55.19 (art. 24)**



## Documents papiers

- Rend l'administration moins efficace
- Augmente le risque de perte
- Augmente les coûts d'archivage
- Augmente le risque que les données soient erronées ou obsolètes



## Données digitalisées

- Rend le processus plus fiable
- Rend l'administration plus fiable
- Augmente la satisfaction des utilisateurs
- Assure une traçabilité des échanges
- Conforme à la **Loi 55.19**

# L'interopérabilité devrait permettre de passer d'un parcours siloté à un parcours consolidé et simplifié pour l'utilisateur

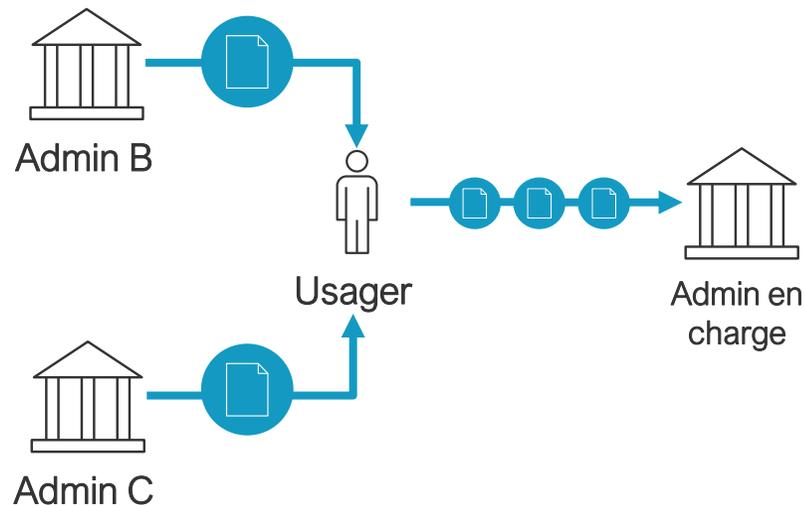


**Objectif de la vision cible:**  
réaliser une seule demande pour un acte A auprès de l'administration en charge, qui collecte les données et documents requis en tant que pièces justificatives directement auprès des administrations B et C

L'interopérabilité appuie la loi 55.19 (art.23) requérant des administrations d'identifier et d'échanger entre elles les données et documents relevant de leurs domaines lors d'une demande de l'utilisateur sans le solliciter pour les produire

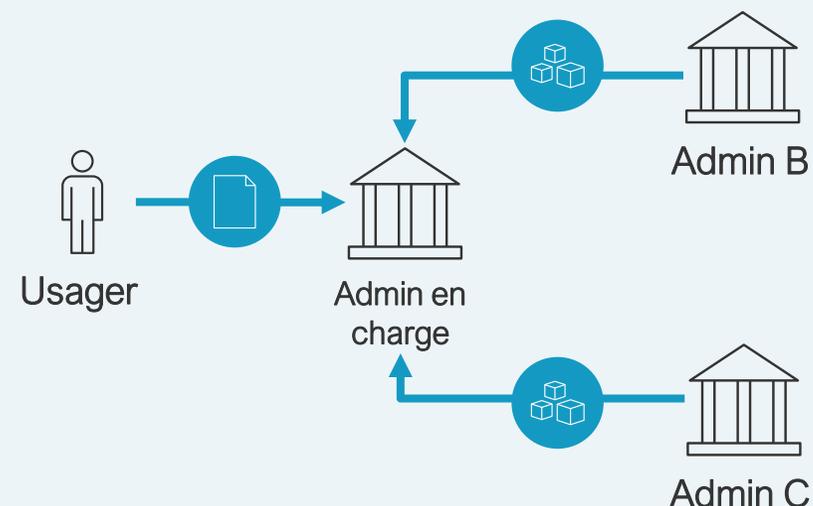
Pièces justificatives:  Document/acte  Donnée

## Principes du parcours actuel

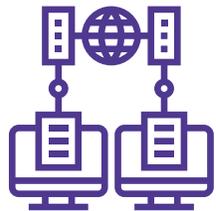


- Les procédures sont effectuées en « silo » par chaque administration
- L'utilisateur doit déposer une **demande séparée** pour chaque pièce justificative ou donnée devant être fournie par une administration

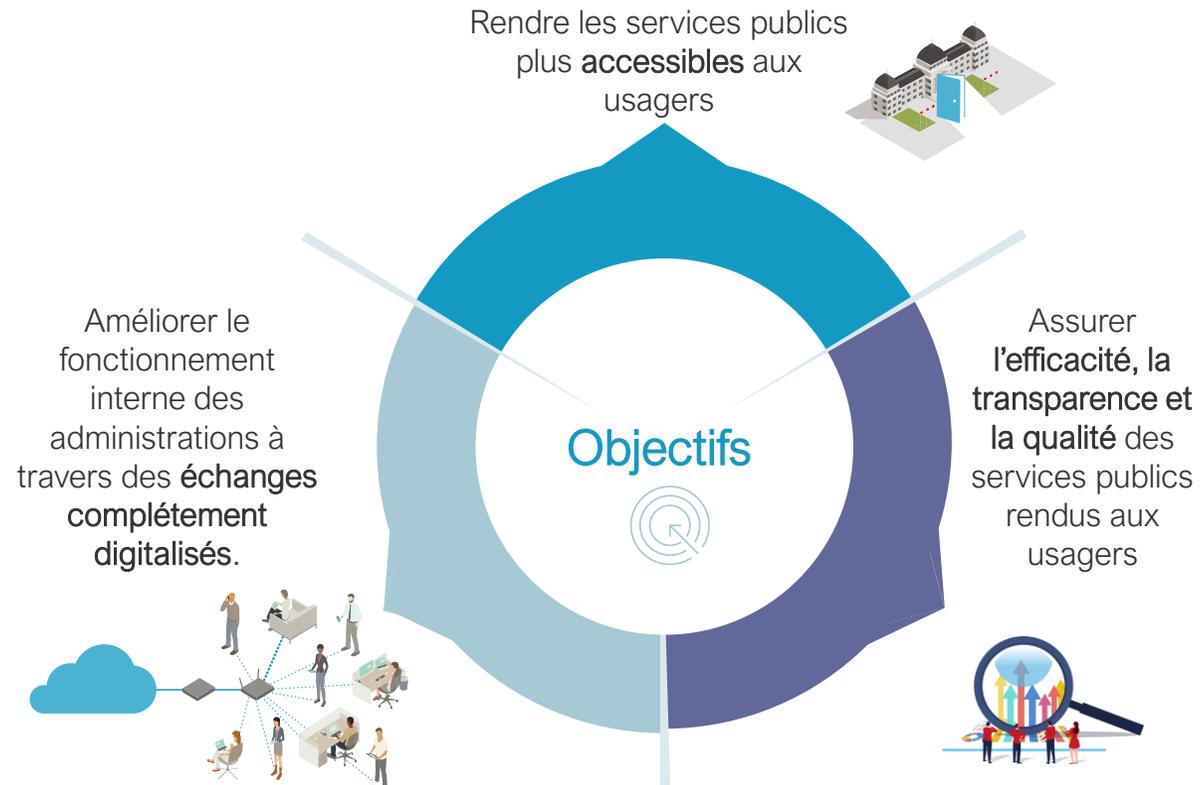
## Principes du parcours cible



- L'expérience utilisateur est **entièrement digitalisée**
- Les procédures sont effectuées de manière « **consolidée** »
- L'administration en charge **peut collecter automatiquement** les données nécessaires à la demande et **disponibles au niveau d'autres administrations**
- L'utilisateur ne doit fournir **que les données et documents non disponibles** au niveau des administrations



## Framework d'interopérabilité



# L'accomplissement de la vision cible nécessitera la mise en place d'un framework d'interopérabilité

## Domaines de l'interopérabilité

### Organisationnel

Parvenir à un accord entre les acteurs et procédures organisationnelles intervenant dans le système sur la manière de structurer leurs interactions

### Sémantique

Garantir la préservation et la compréhension de la signification des informations échangées par l'ensemble des acteurs du système

### Technique

Mettre en œuvre une plateforme d'interopérabilité permettant l'échange de données entre administration et élaborer un cadre général d'interopérabilité, incluant les normes et standards techniques d'interfaçage avec cette plateforme

## Actions à mettre en œuvre

- Adoption du projet de décret d'application relatif à l'interopérabilité (en cours)
- Application de la loi 55.19 (art. 23) favorisant les échanges entre administrations pour limiter les sollicitations envers l'utilisateur
- **Disponibilité des données** des administrations au format électronique au sein de SI métier
- **Refonte des processus et des règles de gestion** au sein des administrations pour favoriser les échanges et le traitement de données: mise en place de matrices d'échanges de données, ingénierie des process etc.

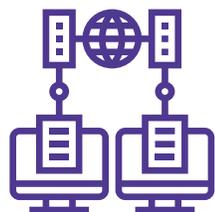
- Mise en place des registres de données pour assurer (projet en cours):
  - L'identification des sources de données à échanger
  - Standardisation des données échangées et utilisées incluant une description disponible afin qu'elles soient pertinentes et compréhensibles par tous les systèmes
  - **Standardisation de la nomenclature des données et mise en place de registres de données par domaine** (p.ex., registre de l'apprenant, registre de l'état civil...) intégrant l'inventaire des données, leurs formats, leurs sources etc.

- **Mettre en place la plateforme d'interopérabilité**
- **Elaboration d'un cadre général d'interopérabilité définissant les normes, standards et bonnes pratiques facilitant l'interopérabilité.**

Gateway



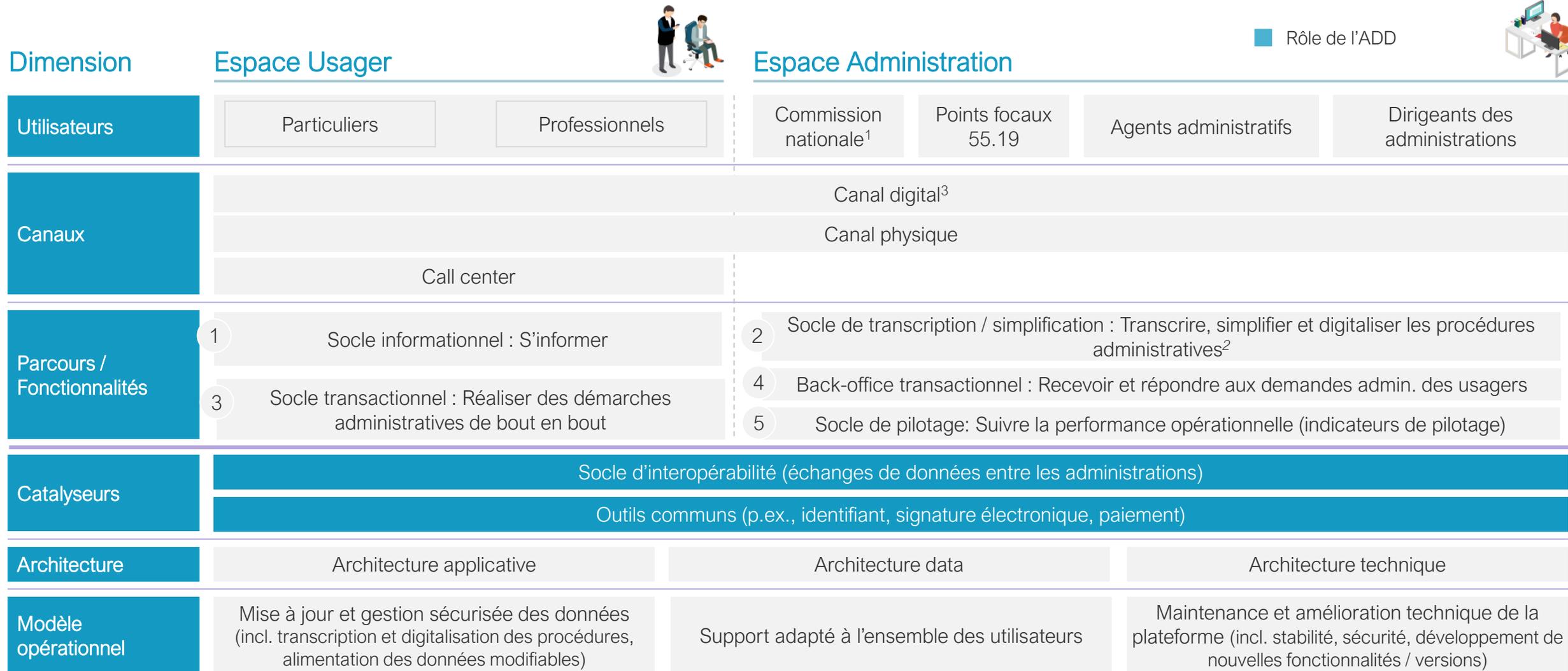
## CAS D'USAGE



## Framework d'interopérabilité

	OMPIC	MASSAR	R.S.U
<b>Données échangées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations relatives à Identité de l'entreprises.</li> <li>• Les informations légales de l'entreprises.</li> <li>• Les différents évènements juridiques de l'entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statut d'un étudiant.</li> <li>• Informations sur un étudiant.</li> <li>• Données académiques d'un étudiant.</li> <li>• Données de référence d'un étudiant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données liées à la consommation des ménages (eau, électricité, factures télécoms, possession de voitures et motocycles)</li> </ul>
<b>Organismes consommateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Office des changes, Douane, ADD(service de labélisation) et MICEVN,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CNSS, OFPPT, CMR, Département de l'enseignement supérieur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministère de l'intérieur</li> </ul>
<b>Services publics concernés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Labélisation JEI par l'ADD</li> <li>• Enquête sur les entreprises industrielles par la Direction des Statistiques du MIC</li> <li>• Vérifier l'existence d'une entreprise par l'Office des changes.</li> <li>• Fiabiliser les données juridiques d'une entreprise Douane.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscription dans un établissement d'enseignement supérieur ou OFPPT.</li> <li>• Attribution des allocations familiales par la CNSS ou la CMR.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribution des aides sociales selon le score calculé par ménage.</li> </ul>

# Les Modules communs: des leviers qui catalyse la transformation digitale



■ Rôle de l'ADD

1 y.c., commission technique et référents de simplification pour chaque administration

2. y.c., suivi et pilotage de la mise en œuvre de la réforme par la commission nationale

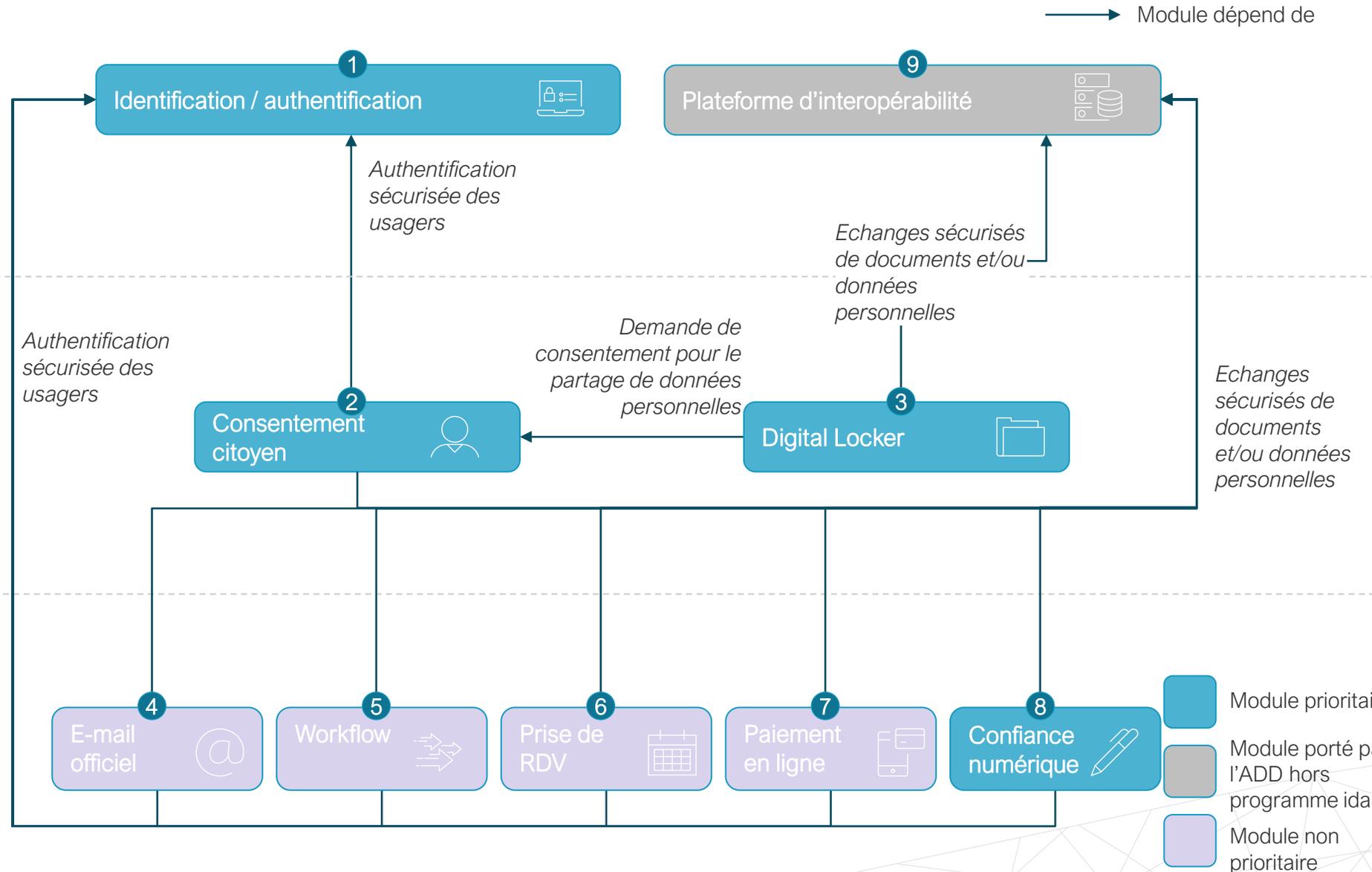
3. Site web responsive

# Une liste de modules a été arrêtée et une feuille de mise en œuvre a été définie

Les modules nécessaires au fonctionnement des autres modules (i.e. identification/authentification, plateforme d'interopérabilité)

Les modules interdépendants qui fonctionnent ensemble pour permettre l'échange de données personnelles

Les modules indépendants qui peuvent être rajoutés par la suite comme fonctionnalités additionnelles



# Service d'identification et d'authentification basé sur la CNIE



## Description

Le nouveau service, lancé le 25 Avril 2022 en partenariat avec la DGSN, offre aux organismes publics et privés habilités à exploiter les titres CNIE, la possibilité d'identifier et d'authentifier les citoyens accédant à leurs services en ligne. Il s'agit d'une plateforme qui propose aux organismes et aux citoyens un cadre dématérialisé pour les services de vérification d'identité.

Afin de permettre une intégration simple et inclusive, et grâce à l'utilisation de normes standards (l'openID Connect), la plateforme est facilement intégrable avec tout type de système et d'application, deux modes de connexions sont possibles :

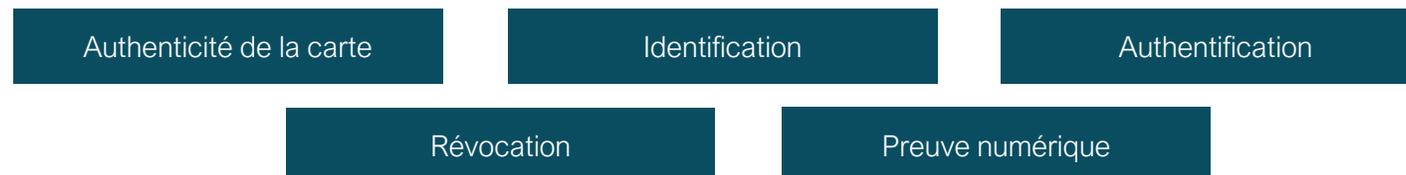
- Mode hors ligne : lors d'une présence physique ;
- Mode en ligne : pour un accès à distance.

## Fonctionnalités

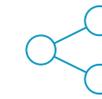
### Pour le citoyen



### Pour le fournisseur de service



## Objectifs



Solution Low-Cost



Authentification Multi-facteurs



Echanges sécurisés

## Statistiques



**+35 administrations en cours d'intégration**

# 5 Depuis 2019, l'ADD a mis en place la Digital Factory (DF) pour assurer un rôle moteur dans la transformation digitale des administrations marocaines

Qu'est-ce qu'une Digital Factory

Une Digital Factory est à la fois un **espace physique et un style de travail** d'équipes multidisciplinaires adoptant des **principes agiles** pour **transformer** un produit ou un service

Objectifs stratégiques d'une Digital Factory

1. Accélérer la digitalisation du parcours client
2. Servir de hub de talents digitaux multidisciplinaires
3. Stimuler et conduire des transformations digitales

Principes clés de fonctionnement d'une Digital Factory

- 1 Une structure **innovante** et **non hiérarchique** organisée autour de **squads**
- 2 La Digital Factory est composée de plusieurs types de profils ( **Produit, Agile, Ingénierie**, etc...)
- 3 Ces profils travaillent ensemble au sein **d'équipes multidisciplinaires « squads »** pour livrer des solutions digitales
- 4 Les membres de la Digital Factory sont affiliés à des **communautés** de **compétences** ou connaissances : « **Chapitres** »
- 5 Les « squads » reçoivent le **support de rôles centraux** pour assurer une **cohérence globale** de la méthodologie de travail de la Digital Factory

5 En adoptant des principes agiles clés, cette structure a déjà livré 5 projets importants dont 2 sont des initiatives digitales réalisées en réponse à la Covid-19 :

“ La Digital Factory, une entité de l'ADD ayant pour vocation de soutenir la transformation digitale de l'administration en s'appuyant sur des partenaires privés ”

1

Plateforme Ziara

2

Plateforme  
Startuphubmaroc

3

Plateforme  
d'approvisionnement

4

War Room Santé

5

E-Himaya

6

Mahakim.ma

## 6 Dans le but d'accompagner les administrations dans le développement et modernisation de leurs infrastructures numériques, l'Agence a réalisé une étude pour l'élaboration d'une vision pour le développement des infrastructures numériques

### Objectifs de l'étude

- Accompagner les administrations dans le développement et modernisation de leurs infrastructures numériques ;
- Mettre en place l'environnement adapté pour la réussite de la transformation digitale de l'ensemble des écosystèmes digitaux ;
- Mutualiser les infrastructures IT publiques ;
- Définir le cadre d'incitation pour attirer un Hyperscaler afin de positionner le Maroc en tant que Digital Data Hub au niveau continental.

L'étude est articulée autour de 3 composantes :

- 1 Définition du cadre technologique et réglementaire des infrastructures IT (Data center & Cloud)
- 2 Réalisation d'un état des lieux des Infrastructures IT (Data center & Cloud) au niveau national
- 3 Elaboration du Plan de développement des Infrastructures IT ( Data center & Cloud)

### Positionnement de l'ADD

L'ADD peut assurer le rôle de « **Conseiller Technique** » privilégié pour les administrations en matière d'infrastructure IT afin d'aider les prescripteurs dans leurs choix technologiques stratégiques avec une criticité très élevée

#### ▪ Exemples de missions :

- Participer à l'audit des infrastructures IT ;
- Assister aux présentations et soutenances des fournisseurs ;
- Aider à la rédaction de cahiers des charges ;
- Conseiller sur les choix technologiques permettant d'avoir une forte valeur ajoutée ;
- Contribuer aux travaux de qualification et quantification des besoins des administrations en matière de Data Centers / Services Cloud ;
- Promouvoir l'innovation et l'écosystème des Data Centers / Cloud au sein des incubateurs, universités et accélérateurs marocains.
- ...

# Merci de votre attention

L'ADD, Catalyseur de la  
transformation **Digitale** du Maroc

