

5ème Visioconférence organisée par l'Observatoire Marocain de l'Administration Publique sur le thème :

« Processus de numérisation de l'administration : cas des bureaux d'ordre »

Par Fatna EL FARSI

21/05/2020 à 14H

Rapport de synthèse

I. Introduction :

Ce rapport se propose de présenter une synthèse des travaux de la 5ème Visioconférence organisée par l'Observatoire Marocain de l'Administration Publique sur le thème : « Processus de numérisation de l'administration : cas des bureaux d'ordre », le 21/05/2020 à 14H.

La transformation digitale est aujourd'hui une des tendances clés au sein des administrations publiques et privées du Royaume du Maroc. Elle est considérée comme un atout potentiel d'efficacité et gage d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers/citoyens.

Dans son discours devant le parlement en octobre 2016 et celui du 29 juillet 2018 à l'occasion de la 19ème année de son intronisation, **Sa Majesté le Roi Mohammed VI que Dieu l'assiste**, a mis l'accent sur l'introduction des technologies de l'information dans l'administration publique pour devenir un enjeu majeur dans l'amélioration de l'efficacité de l'information et l'amélioration de la qualité des services rendus.

Conscient de l'importance que revêt le chantier de la transformation numérique dans l'essor de l'administration publique marocaine, le gouvernement a placé les technologies de l'information au cœur de son programme de réforme de l'administration et ce, en plus des trois autres axes principaux qui le composent à savoir :

- la transformation organisationnelle ;
- la transformation éthique et
- la transformation managériale.

Un dispositif d'interaction électronique multicanal avec l'utilisateur de l'administration publique a été mis en place à savoir le dispositif Idarati, composé de 4 portails thématiques dotés de leurs applications mobiles et d'un centre d'appel et d'orientation. Il s'agit notamment du :

1. Portail -service-public.ma- qui regroupe plus de 800 procédures administratives réparties selon 14 thèmes (papiers, famille, fiscalité, emploi,) et plus de 170 services publics électroniques ;
2. Portail -Emploi-public.ma- qui permet l'accès à toutes les annonces de recrutement et aux appels à candidature ;
3. Portail de géolocalisation des services publics - maps.service-public.ma- avec plus de 14000 points d'intérêt administratifs ;
4. Portail national des réclamations -chikaya.ma-,

Force est de constater que les citoyens, familiarisés aux usages numériques, attendent de l'administration publique d'intégrer à son tour cette culture numérique et qu'elle fasse preuve de plus célérité au niveau de l'implémentation des technologies de l'information pour répondre aux préoccupations des usagers et de fournir des services publics de meilleure qualité. Pour ce faire, l'administration doit agir dans un cadre de collaboration intersectoriel et d'adopter une approche multipartenaires, fondée sur le partage des données et de ressources.

II. Contexte général de l'intervention :

Pour s'enquérir des actions entreprises par le gouvernement en termes de digitalisation de l'administration, en cette période de crise sanitaire inédite, l'OMAP a jugé opportun d'inviter Mme Fatna El Farsi pour présenter les points saillants du processus de numérisation de l'administration : cas des Bureaux d'ordre.

M. Zyani, président de séance, a indiqué que la pandémie du Covid-19 est le déclencheur qui va accélérer, sans doute le processus de numérisation de l'administration. Aujourd'hui, l'administration a déjà fait évoluer le processus en incitant les départements ministériels, les collectivités locales et les établissements publics à privilégier le télétravail, la mise en place des bureaux d'ordre digital, le parapheur digital...

III. Portrait de l'intervenante :



Mme Fatna EL FARSI, Ingénieur Général au département chargé de la Réforme de l'Administration relevant de la MEFRA, titulaire d'un diplôme d'Ingénieur Analyste, de l'Ecole Nationale de Statistique et d'Economie Appliquées– INSEA de Rabat et d'un Diplôme d'auditeur conseil dans le domaine socio organisationnel, à l'Ecole Nationale d'Administration (ENA) de Rabat, Mme Fatna EL FARSI a accumulé au cours de sa carrière au ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique, une expérience riche orienté vers le développement des nouvelles technologies et l'information de de la communication au sein de l'administration publique. Elle a assuré de **2012-2020** le Pilotage et le développement

du programme de l'administration électronique au MFPMA et mise en place de la stratégie de développement des centres d'appels, Membre du groupe de travail « innovation, simplification et administration électronique », MENA-OCDE ; de **2014-2015**, chargée de la Direction des systèmes d'information au même Ministère, de **2006-2012**, chef de division de l'appui à l'administration électronique et de 1998-2006, Chef de service d'exploitation.

Mme Fatna EL FARSI est membre de l'OMAP depuis 2018.

IV. Grandes lignes de l'exposé:

Après avoir souhaité la bienvenue à l'ensemble des participants, le président de la séance, M Brahim Zyani a présenté ses brefs remerciements à Mme Fatna El Farsi, pour avoir acceptée d'animer la cinquième visioconférence sur le thème « Processus de numérisation de l'Administration : cas des bureaux d'ordre ». Cette conférence, ajoute-t-il, s'inscrit dans le cadre d'une série de visioconférence organisée par l'OMAP durant cette période de confinement dictée par l'Etat d'urgence sanitaire décrétée par le gouvernement suite à la propagation mondiale du virus COVID-19.

L'intervenante a structuré son exposé en six axes majeurs : le premier est consacré aux définitions et aux notions relatives à la numérisation et à la digitalisation qui sont deux notions indissociables et complémentaires, en précisant que le numérique se limite au processus technique servant la

digitalisation. Le deuxième axe traite la dématérialisation qui consiste en la transformation d'un document ou d'un flux de documents papiers, ainsi que les traitements qui lui sont appliqués, en document, flux et traitements numériques. Pour atteindre cet objectif, la dématérialisation cherche à conserver en électronique une valeur juridique équivalente aux documents papier, quels que soient leur support et leurs moyens de transmission, ainsi que leurs modalités d'archivage. »

Le troisième axe présente les étapes de l'évolution du rôle des Directions des systèmes d'information au sein de l'administration publique.

Le quatrième axe porte sur les 3 grands facteurs de rupture (concurrence sur vitaminée, évolution des consommateurs, évolutions technologiques), sur les facteurs clés de réussite d'une transformation digitale (Back office et front office), la signature électronique et les prérequis indispensables pour que l'administration publique marocaine intègre l'ère du numérique, il s'agit de quatre fondations qui doivent être mises en place à savoir :

- ✓ Une structure organisationnelle adéquate ;
- ✓ Une infrastructure IT flexible et opérante ;
- ✓ Une culture propice à la transformation digitale ;
- ✓ Le développement des talents digitaux.

Quant au cinquième axe, elle a mis l'accent sur la mutualisation et l'importance de la culture digitale avant l'infrastructure , la capacité qu'ont les individus d'une organisation à appréhender les nouveaux usages, comportements, rôles et outils induits par l'introduction des NTics et, enfin, en guise de sixième axe, Mme El FARSI a passé en revue les processus des trois initiatives de digitalisation que l'Agence de développement du digital (ADD) a pris en cette période de crise sanitaire et qui visent à appuyer la numérisation de l'administration, il s'agit en occurrence de la mise en œuvre.

- d'un **portail du bureau d'ordre digital** des correspondances visant à permettre aux administrations et aux usagers de déposer leurs courriers en ligne, en échange d'un accusé numérique de réception ;
- d'un **guichet électronique des courriers** pour assurer la gestion des courriers entrants et sortants, ainsi que ceux échangés entre les services internes, aux niveaux central et décentralisé des administrations ;
- d'un service **parapheur électronique**, qui permet aux administrations impliquées la dématérialisation des documents administratifs et la signature électronique ;

L'Écosystème digital est appelé à amorcer plein de ruptures technologiques, ainsi que dans la gouvernance et l'exécution. L'enjeu est de coller aux mutations mondiales et booster davantage l'accélération du développement du numérique.

V. Résumé du débat :

Le Président de la séance M. ZYANI a ouvert le débat, il a félicité l'intervenante de la clarté et la richesse de son intervention et il a appelé, par la suite, les participants à poser leurs questions ou à présenter leurs points de vue sur les éléments exposés par Mme Fatna EL FARSI.

Un débat fructueux a été engagé, les principales observations formulées par les intervenants, et les questions posées à l'intervenante tournent autour de quatre axes suivants :

1. Vision, stratégie, planification et coordination de la numérisation de l'administration publique :

- ✓ l'absence d'une vision cohérente menée par le Maroc dans le domaine de l'administration numérique ;

- ✓ l'absence d'une stratégie de développement concertée intégrant l'ensemble des départements ministériels ;
 - ✓ la stratégie pour développer la convergence entre l'informatique, l'audiovisuel, les télécoms et le smartphone ;
 - ✓ l'opportunité de réaliser un plan d'action avec des programmes et actions intégrés avec des objectifs SMARTisés.
- 2. Cadre juridique et institutionnel de l'administration numérique :**
- ✓ la mise en place d'un cadre juridique et réglementaire adéquat et des choix technologiques adaptés ;
 - ✓ la loi 53-08 sur la signature électronique et la valeur juridique de la signature électronique ;
 - ✓ le manque de leadership et de coordination entre les divers intervenants dans le chantier de numérisation de l'administration ;
 - ✓ les organes de gouvernance de l'ADD n'ont pas mis en place, une stratégie avec un plan pluriannuel ;
 - ✓ la nécessité de clarifier les rôles et les responsabilités des parties prenantes dans le projet de la digitalisation de l'administration publique ;
 - ✓ La nouvelle loi sur le registre national ;
 - ✓ la numérisation de légalisation de signature ;
- 3. Pilotage, coordination, communication, infrastructure numérique et mutualisation des moyens :**
- ✓ le rôle du comité de pilotage institué au niveau chef du gouvernement pour coordonner le chantier ;
 - ✓ le renforcement et l'encouragement de la mutualisation au niveau des outils technologiques et les plates-formes de gestion ;
 - ✓ la réticence des administrations quand il s'agit de l'hébergement de leurs données au mode cloud ;
 - ✓ la culture de déperdition par manque mutualisation ;
- 4. Bilan de la digitalisation au sein de l'administration :**
- **Points forts :**
 - ✓ l'importance des actions prises par le MMSP pour développer la culture du digital ;
 - ✓ les prémisses de l'accélération de la numérisation dans notre pays (le télétravail, transaction commerciale, web conférence, délivrance de documents administratif ; enseignement à distance, suivi des requête, secteur bancaire, tribunal, CNSS) ;
 - ✓ les efforts entrepris en la matière par le Ministère de l'Intérieur, du Ministère de l'Economie, des finances et de la réforme de l'administration, justice et éducation
 - **Points faibles :**
 - ✓ le recul important du Maroc dans l'indice des services en ligne et l'indice de l'e-gouvernement ;
 - ✓ l'absence d'un système de gestion de courrier généralisé ;
 - ✓ La réticence et la lenteur observées au niveau de l'administration
 - ✓ le grand retard accusé par notre pays par rapport à beaucoup de pays ;
 - ✓ l'inégalité territoriale en termes de couverture internet ;
 - ✓ le manque de base de données nationale ;
 - ✓ le manque de synchronisation des applications métiers avec celles dédiées à la gestion.

VI. Conclusion :

Avant la levée de la séance, M. Zyani a réitéré ses remerciements, au nom de l'OMAP, à Mme Fatna EL FARSI la félicitant pour la qualité de sa présentation et la clarté de ses réponses. Il a aussi remercié l'assistance en leur donnant RV pour la prochaine visioconférence.