

ROYAUME DU MAROC



MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE
L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE



COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

CDL-UD(2019)019

Or. fr

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

en coopération avec

**LE MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU ROYAUME DU MAROC**

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

**“ VERS UN SERVICE PUBLIC PLUS PROCHE DES CITOYENS :
MODELES ET BONNES PRATIQUES ”**

12 – 14 juin 2019

AMELIORER L'INTERACTION AVEC LES CITOYENS

par

Mme Nadia NAHIL

**(Directrice des systèmes d'information, Ministère de l'Équipement et des Transports,
Maroc)**



Royaume du Maroc
Ministère de l'Équipement, du Transport, de la Logistique et de
l'Eau



AMÉLIORER L'INTERACTION AVEC LES CITOYENS



Mardita MAHILL
Directrice des Systèmes d'Information

Neuvième séminaire UniDemMed
Marrakech le 14 Juin 2019

SOMMAIRE



1	INTRODUCTION
2	PLAN STRATÉGIQUE DU METLE ET PLAN DE LA TRANSFORMATION DIGITALE
3	PRINCIPAUX E-SERVICES
4	CLÉS DE SUCCÈS ET DÉFIS
5	CONCLUSIONS

SOMMAIRE



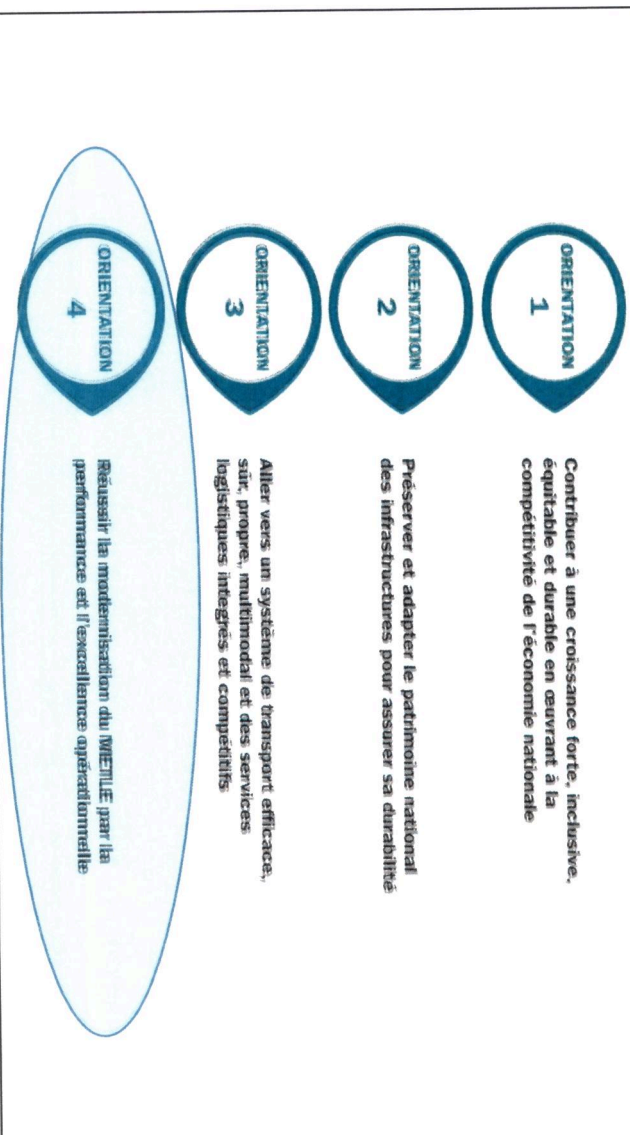
1	INTRODUCTION
2	PLAN STRATÉGIQUE DU METLE ET PLAN DE LA TRANSFORMATION DIGITALE
3	PRINCIPAUX E-SERVICES
4	CLÉS DE SUCCÈS ET DÉFIS
5	CONCLUSIONS



VISION & ORIENTATIONS

Pour répondre aux enjeux ressortis de l'analyse de diagnostic stratégique du Département, quatre orientations stratégiques ont été définies et qui couvrent plusieurs volets liés à la compétitivité, à l'emploi, au développement humain, à l'adaptation du patrimoine et aux réformes institutionnelles et administratives.

Aussi, ces orientations contribueront à une croissance forte, inclusive et durable du pays. Les orientations arrêtées sont :





Réussir la modernisation du METLE par la performance et l'excellence opérationnelle

OBJECTIF 7 :

Appuyer l'administration numérique et la simplification des procédures administratives,

OBJECTIF 8 :

Assurer un service de qualité proche des citoyens et renforcer la relation avec les opérateurs économiques.

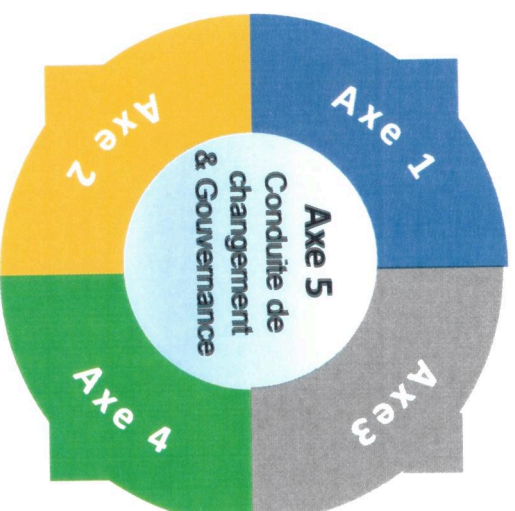
La Transformation Digitale du METLE : 5 axes (4 axes stratégiques et un axe transverse)

Axe 1 : Optimiser les processus et dématérialiser les démarches administratives

Axe 3 : Créer une dynamique favorable au développement de la mobilité intelligente

Axe 2 : Inscrire la digitalisation dans un schéma d'innovation collaborative
(interne /externe)

Axe 4 : Améliorer l'usage et la performance des systèmes d'information



La Transformation Digitale du METLE est structurée suivant 4 axes stratégiques alignés avec les objectifs stratégiques Maroc Numeric 2020 et un axe transverse permettant d'assurer la structuration, l'opérationnalisation et le suivi de sa mise en œuvre

SOMMAIRE



1	INTRODUCTION
2	PLAN STRATÉGIQUE DU METLE ET PLAN DE LA TRANSFORMATION DIGITALE
3	PRINCIPAUX E-SERVICES
4	CLÉS DE SUCCÈS ET DÉFIS
5	CONCLUSIONS

Axe 1 : OPTIMISER LES PROCESSUS ET DÉMATÉRIALISER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES



Qualification et classification des entreprises et laboratoires de BTP et agrément des BET



L'Institut National de la Recherche Scientifique et Technologique
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
et de l'Innovation et des TIC

Plateforme de Qualification et Classification des entreprises et laboratoires BTP et Agrément des bureaux d'études



ACCUEIL DEMANDES AJOUTER COMMISSION RECHERCHE AVANCÉE

BIENVENUE A LA PLATEFORME DE QUALIFICATION ET CLASSIFICATION DES ENTREPRISES ET LABORATOIRES BTP ET AGREMENT DES BUREAUX D'ETUDES

EXAMEN

En attente de signature 1

En attente de notification de décision 0

En attente d'examen par CN 2

En attente d'instruction par le SP 1

REEXAMEN

En attente de signature 0

En attente de notification de décision 0

En attente d'examen par CN 0

En attente d'instruction par le SP 1

VERIFICATION ANNUELLE

En attente de signature 1

En attente de notification de décision 0

En attente d'examen par CN 0

En attente d'instruction par le SP 1

Demandes en attente d'affectation

1

Réexamen

1

Demande de changement de statut

0

Demande de Sanction

4

Demande de déclassement

0



Axe 1 : OPTIMISER LES PROCESSUS ET DÉMATÉRIALISER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Système de prise de rendez-vous en ligne pour l'examen du permis de conduire

Administration

Numéro de l'agent : 56696

Entreprise : ERMIC 2014

Gestion des usages
 Première délivrance
 Extension de catégories
 Gestion des renouvellements
 Gestion des véhicules
 Réinscription en ligne
 Service Exam 2014
 Discussion

Examens en cours

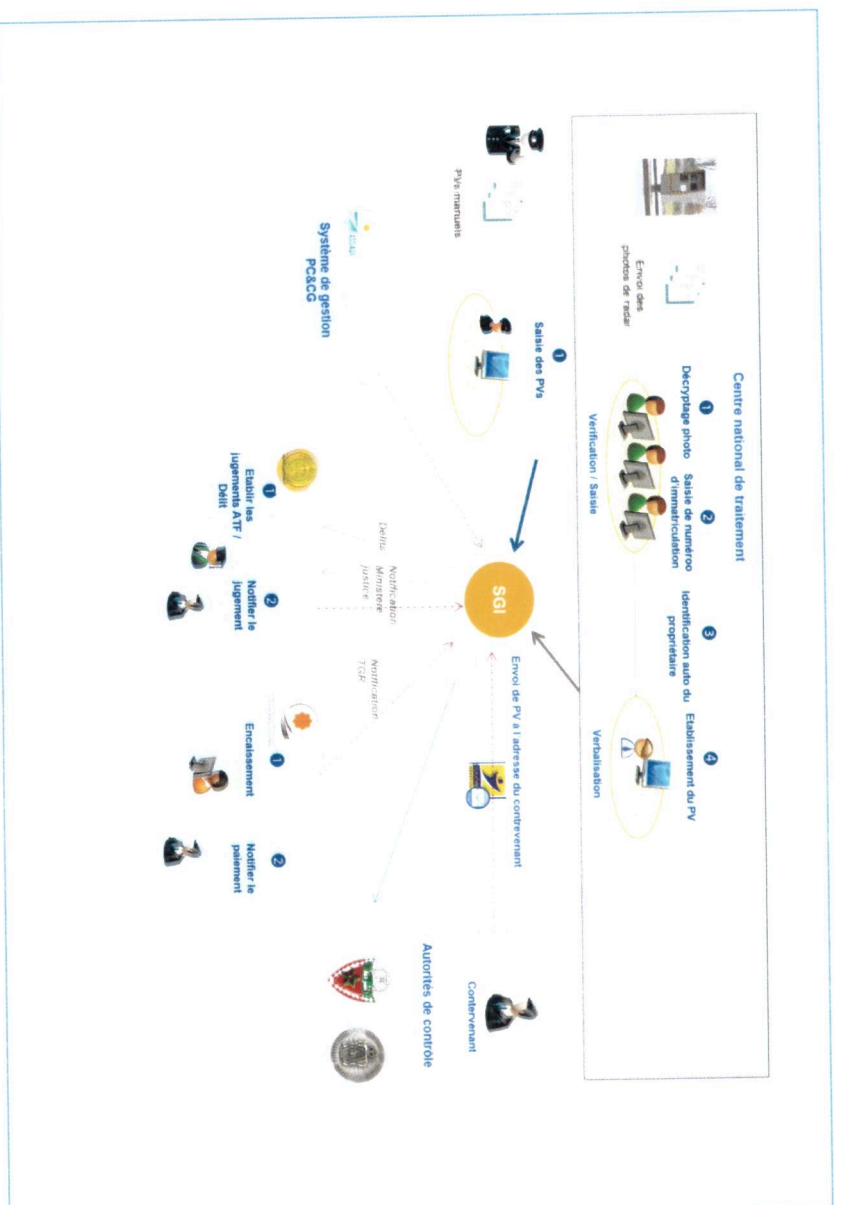
Numéro de la demande	Etat	Numéro d'attente	Personne	Nom	Date de venue	Etat de l'épreuve	Statut d'examen	Thème
98959-44870-483	4	44870	44870	COINTEL	27/07/2016 9h30	Prévu	Passé	X
98959-44870-483	2	44870	44870	COINTEL	27/07/2016 9h30	Prévu	Passé	X
98959-44870-483	3	44870	44870	COINTEL	27/07/2016 9h30	Prévu	Passé	X
98959-44870-483	3	44870	44870	COINTEL	27/07/2016 9h30	Prévu	Passé	X
98959-44870-483	3	44870	44870	COINTEL	27/07/2016 9h30	Prévu	Passé	X
98959-44870-483	3	44870	44870	COINTEL	27/07/2016 9h30	Prévu	Passé	X

Statistiques

Mois	Janv. 2016	Fév. 2016	Mars 2016	Avril 2016	Mai 2016	Juin 2016	Juillet 2016	Août 2016	Septembre 2016
08:30	2	4	5	3	3	11	10	11	11
09:00	2	4	10	4	3	11	10	11	11
09:30	2	5	4	3	3	11	10	11	11
10:00	2	9	7	4	4	11	10	11	11
10:30	3	2	19	3	3	11	10	11	11
11:00	7	4	19	3	3	11	10	11	11
11:30	7	3	11	3	3	11	10	11	11
12:00	19	19	11	11	11	11	10	11	11

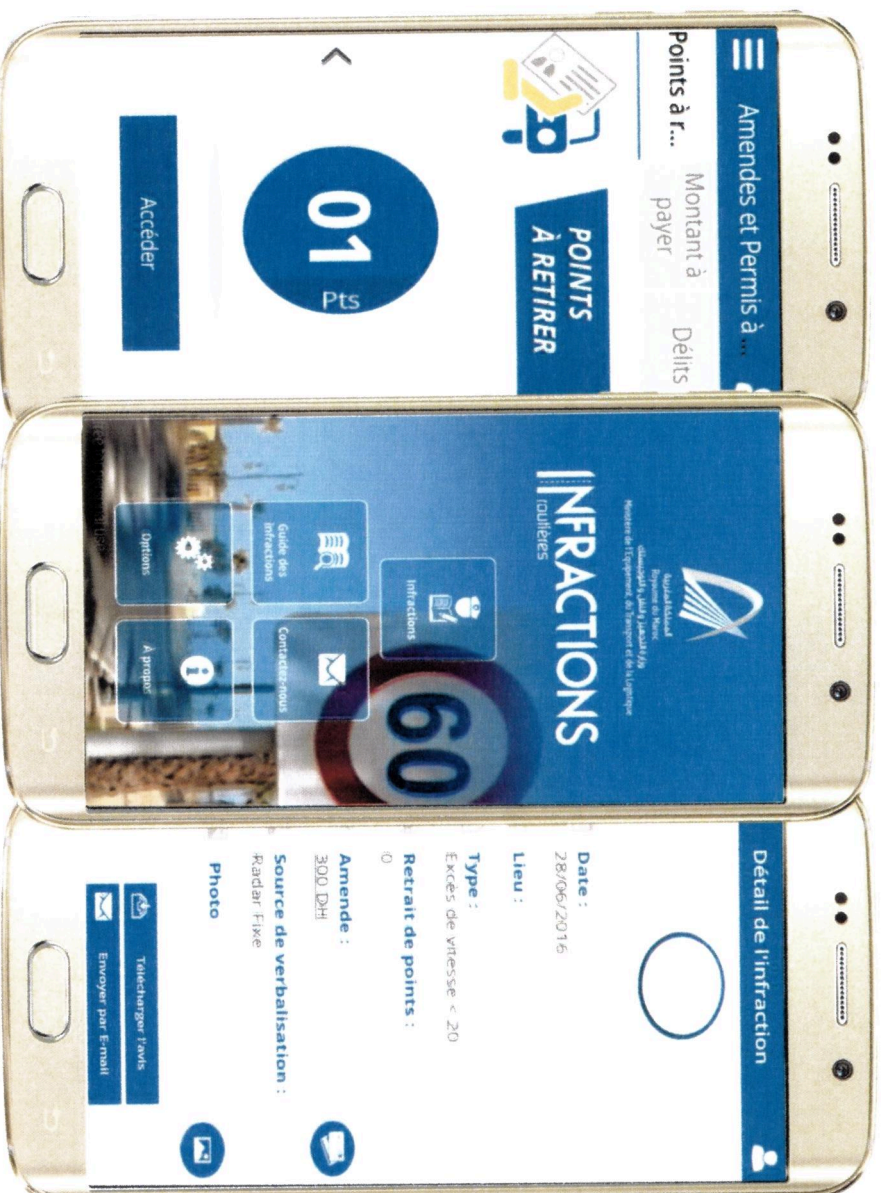


Système de gestion des infractions





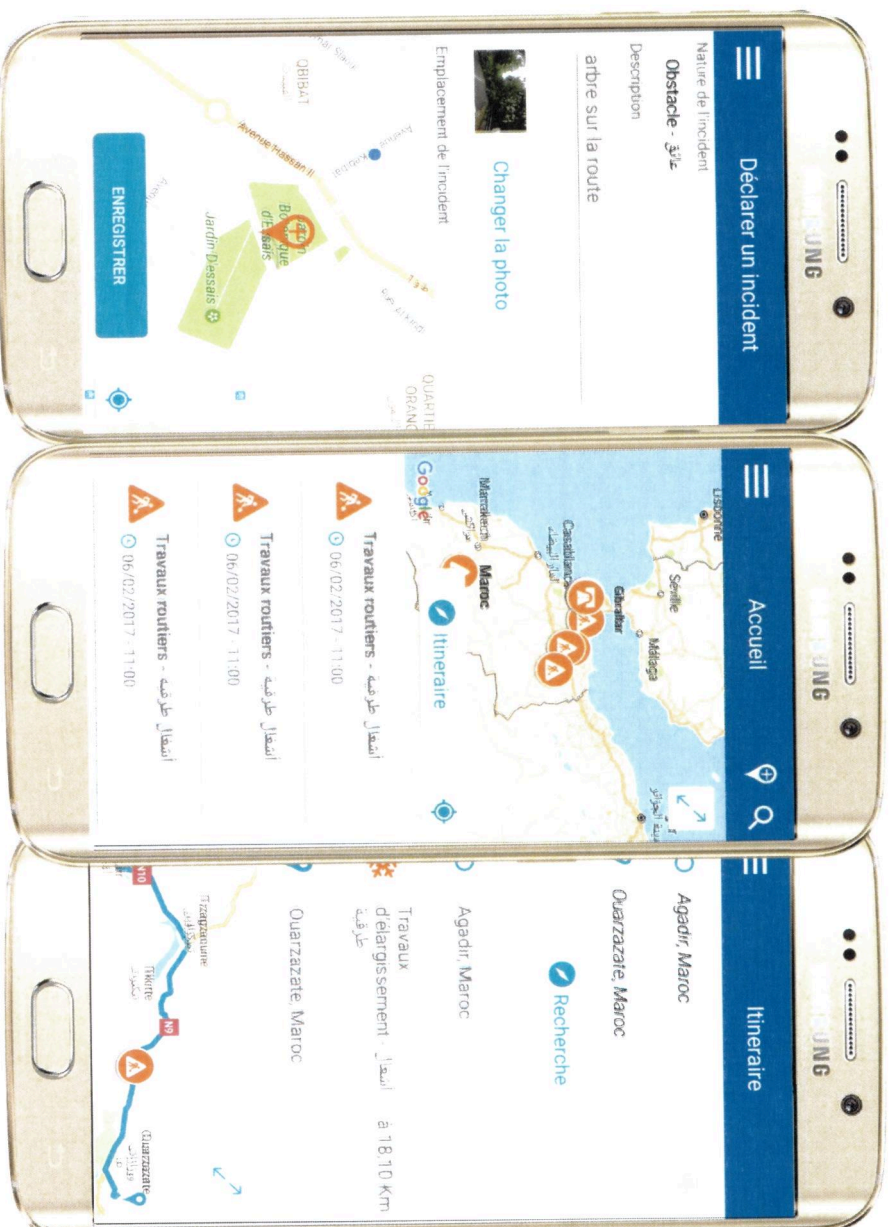
Application mobile « INFRACTIONS ROUTIERES »





Axe 1 : OPTIMISER LES PROCESSUS ET DÉMATÉRIALISER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Application mobile « MARROUTE »





Gestion des Réclamations

Interface citoyen

BENVENUE SUR LA PLATE-FORME DE RECLAMATION

Cette plateforme vous permet de soumettre vos réclamations en ligne et de suivre leur traitement en temps réel.



SOUMETTRE UNE RECLAMATION

Il est simple et rapide de soumettre votre réclamation en ligne. Cliquez sur le bouton "Commencer à déposer" pour commencer.



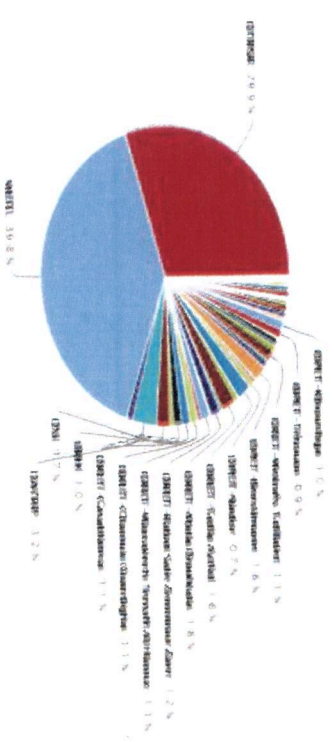
SUIVRE MA RECLAMATION

Vous pouvez suivre l'état de votre réclamation en temps réel. Cliquez sur le bouton "Accéder" pour accéder à votre dossier.



Figure 1 : Interface de l'utilisateur citoyen de la plateforme de gestion des réclamations

Repartition ou Classement 3661 Réclamations





Axe 1 : OPTIMISER LES PROCESSUS ET DÉMATÉRIALISER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Gestion des occupations temporaires de domaine public maritime



Entreprise Projet Management

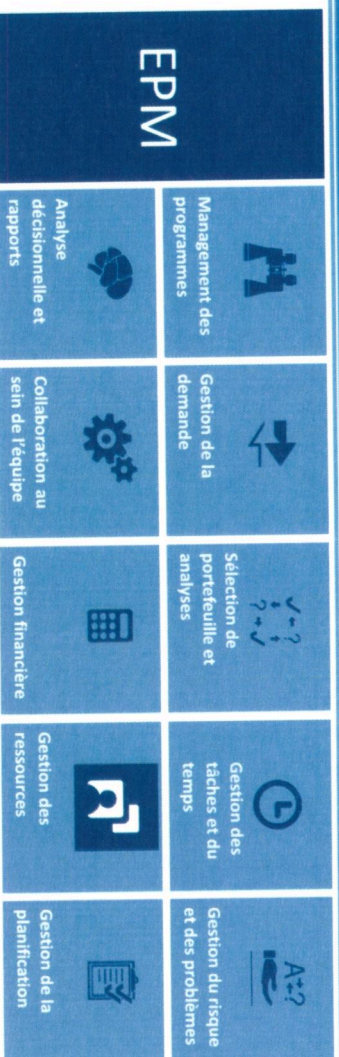


Table with columns: Description, Date, and Progress. The table lists various project tasks and their completion status.

Description	Date	Progress
Projet Etsau Ger 01/07/2015	01/07/2015	100%
Projet Etsau Ger 02/01/2015	02/01/2015	100%
Projet Etsau Ger 03/07/2015	03/07/2015	100%
Projet Etsau Ger 04/04/2016	04/04/2016	100%
Projet Etsau Ger 05/07/2016	05/07/2016	100%
Projet Etsau Ger 06/07/2016	06/07/2016	100%
Projet Etsau Ger 07/11/2016	07/11/2016	100%
Projet Etsau Ger 08/02/2016	08/02/2016	100%
Projet Etsau Ger 09/12/2016	09/12/2016	100%
Projet Etsau Ger 10/02/2016	10/02/2016	100%
Projet Etsau Ger 11/01/2017	11/01/2017	100%
Projet Etsau Ger 12/01/2015	12/01/2015	100%
Projet Etsau Ger 13/07/2016	13/07/2016	100%
Projet Etsau Ger 14/02/2016	14/02/2016	100%
Projet Etsau Ger 15/07/2016	15/07/2016	100%
Projet Etsau Ger 16/11/2016	16/11/2016	100%
Projet Etsau Ger 17/03/2015	17/03/2015	100%
Projet Etsau Ger 18/07/2015	18/07/2015	100%
Projet Etsau Ger 19/12/2015	19/12/2015	100%
Projet Etsau Ger 20/01/2015	20/01/2015	100%

SOMMAIRE



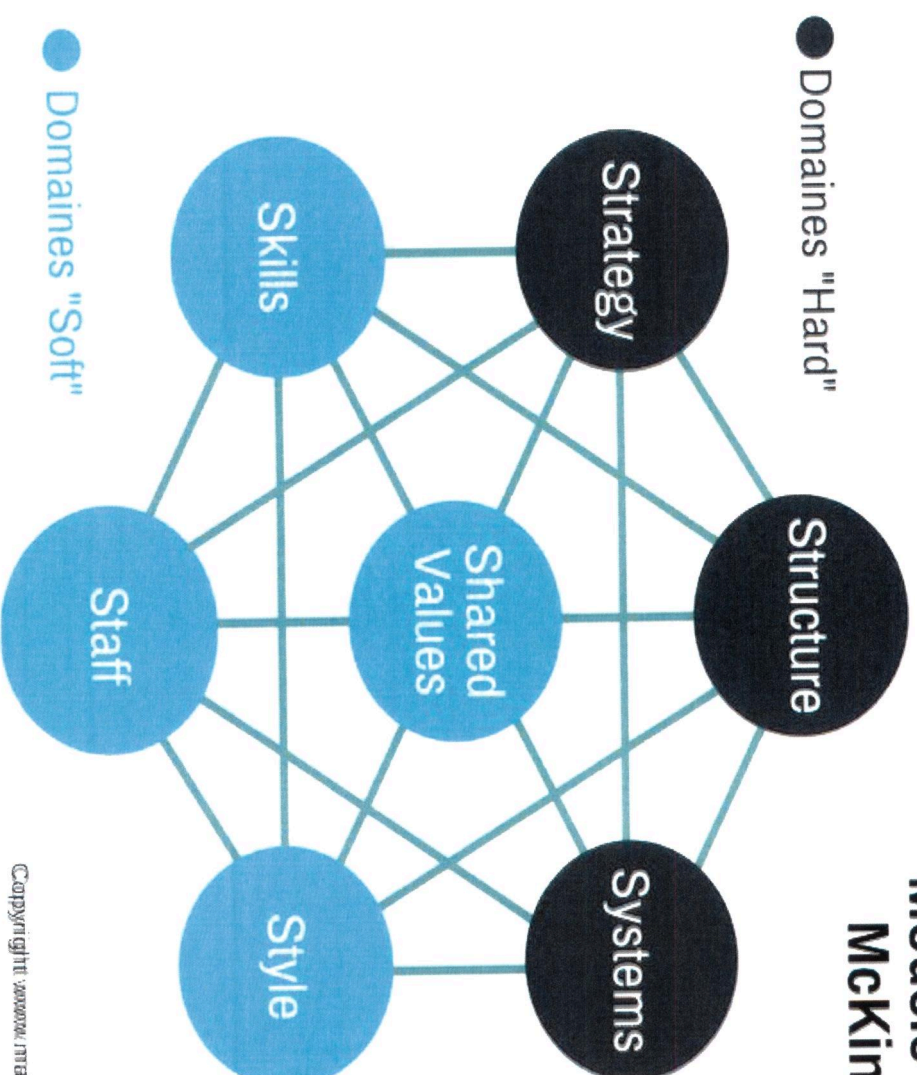
1	INTRODUCTION
2	PLAN STRATÉGIQUE DU METLE ET PLAN DE LA TRANSFORMATION DIGITALE
3	PRINCIPAUX E-SERVICES
4	CLÉS DE SUCCÈS ET DÉFIS
5	CONCLUSIONS



CLÉS DE SUCCÈS ET DÉFIS

Les clés de succès et les défis à relever sont abordés selon le modèle 7S de McKinsey:

Modèle 7S de McKinsey



Copyright © 2000 McKinsey & Company



□ Strategy:

- Intégrer les SI dans les stratégies des Ministères
- Elaborer une stratégie SI qui tiennent compte des besoins remontés des services territoriaux en privilégiant les services orientés usagers
- Mettre en place des instances de gouvernance SI avec une représentation territoriale renforcée

□ Structure:

- Créer une représentation SI au niveau régional et provincial (cellule par région ou groupe de régions /correspondant informatique par province)
- Déconcentrer certaines missions techniques (Assistance technique, acquisition des équipements, exploitation...)

□ Systems:

- Disposer de procédures simples et adaptées intégrant les SI utilisés
- Adapter la réglementation à l'introduction de la dématérialisation (exemple des radars fixes, qualification, carrières...)
- Mise en place d'un cadre pour l'échange électronique des données entre les départements (Conventions, textes..)
- Intégrer les SI des différents acteurs de la région
- Garantir la Continuité de service (Infrastructures, stockage, protection des données,...)
- Disposer des référentiels uniques



CLÉS DE SUCCÈS ET DÉFIS

Style:

- Management participatif : Intégration des services territoriaux au sein des instances de gouvernance des SI
- Répondre aux objectifs territoriaux
- Mise en œuvre progressive des SI en commençant par ceux à forte valeur ajoutée
- Choix judicieux des sites pilotes (potentiel de réussite élevé)

Staff et Skills:

- Adopter de nouvelles méthodes de formation des utilisateurs et des représentants SI (Les supports multimédias et les plateformes E-learning)
- Virement des rôles des équipes centrales de l'opérationnel au pilotage et supervision
- Redéploiement et conversion des équipes

Shared Value:

- Elaboration et partage de la charte SI
- Partage des visions et sensibilisation aux missions stratégiques (séminaires, supports multimédia,...)

SOMMAIRE



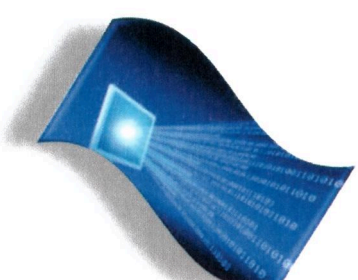
1	INTRODUCTION
2	PLAN STRATÉGIQUE DU METLE ET PLAN DE LA TRANSFORMATION DIGITALE
3	PRINCIPAUX E-SERVICES
4	CLÉS DE SUCCÈS ET DÉFIS
5	CONCLUSIONS



- Intégration des SI au niveau de la stratégie des Ministères et dans le système de gouvernance afférent
- Mettre les services orientés citoyens au cœur de la stratégie
- Mutualiser la mise en place du cadre réglementaire pour l'échange électronique de données
- Mettre en place et partager des référentiels uniques
- Assurer une réelle conduite du changement pour accompagner ce grand chantier
- Mettre en place des mécanismes à même de permettre aux différents départements d'avancer dans ce domaine à des cadences comparables



Royaume du Maroc
Ministère de l'Équipement, du Transport, de la Logistique et de
l'Eau



Merci pour votre attention

nahil@mtpnet.gov.ma

