



CDL-UD(2021)007

Or. Fr.

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

en coopération avec

**LE CONSEIL GENERAL DU PERSONNEL DE LA
PALESTINE***

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration

13^{ème} UniDem Med

**« L'ADMINISTRATION PUBLIQUE FACE A LA PANDEMIE DE
COVID-19 : MODERNISATION ET INNOVATIONS NUMERIQUES »**

Visioconférence, Palestine*

5-6 octobre 2021

**LA BONNE GOUVERNANCE DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE A
L'HEURE DE LA DIGITALISATION : S'ADAPTER POUR MIEUX SE
TRANSFORMER**

par

M. Mohamed MOUSSA

**(Chef de division des systèmes d'information interne, Direction des systèmes
d'information, Département de la Réforme de l'Administration, Ministère de
l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, Maroc)**

Financé
par l'Union européenne
et le Conseil de l'Europe



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
« Soutien régional à la consolidation des droits de l'homme, de l'État de droit et de la démocratie dans le sud de la Méditerranée »
(Programme Sud IV)

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 13ème UniDem Med

L'ADMINISTRATION PUBLIQUE FACE A LA PANDEMIE DE COVID-19 : MODERNISATION ET INNOVATIONS NUMERIQUES

La mise en œuvre du télétravail dans l'administration Marocaine

06 Octobre 2021

Sommaire

- 01 Introduction
- 02 Contexte
- 03 Pourquoi le recours au Télétravail?
- 04 Démarche d'adoption du télétravail
- 05 Les types de télétravail
- 06 Les objectifs du Télétravail
- 07 Engagements de l'administration et du fonctionnaire
- 08 Continuité des service publique face à la pandémie du COVID 19
- 09 Le télétravail dans la Fonction Publique en chiffres
- 10 Réglementation du Télétravail dans l'Administration

Introduction & Contexte

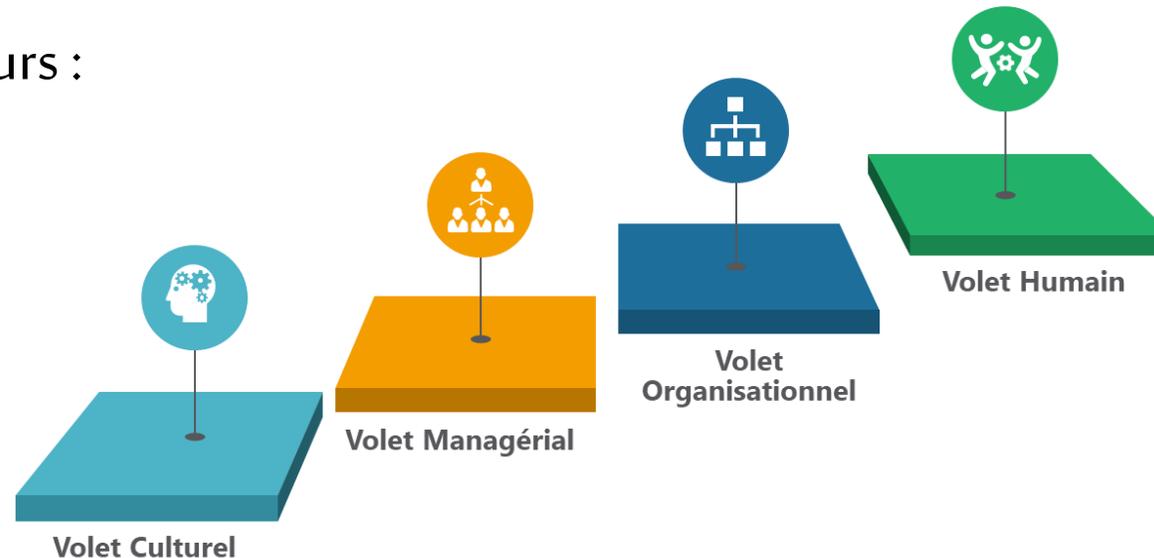


1- Introduction

La crise sanitaire causée par le Covid-19, en modifiant substantiellement l'organisation des administrations et des entreprises marocaines, a mis à jour de nouvelles pratiques de management, de collaboration et de communication, mais aussi un nouveau rapport au travail.

Dirigeants, responsables, ou managers de proximité ont dû prendre rapidement des décisions importantes en mode dégradé, avec 50 % moins d'informations, la moitié de leurs équipes et peu de moyens.

Au-delà du contexte inédit de la crise sanitaire, le recours au télétravail interpelle les décideurs sur au moins quatre volets majeurs :



1- Contexte

- Afin de veiller à la sécurité des fonctionnaires et des usagers dans les circonstances exceptionnelles lié à la pandémie, le Département de la Réforme de l'Administration a pris un certain nombre de mesures de prévention et de sécurité sanitaire à travers la publication de plusieurs circulaires / guides :
 - Prévention et le respect des mesures de protections et de prévention émises par les autorités ;
 - Sensibilisation des fonctionnaires ;
 - Organisation des réunions à distance en utilisant les outils de visioconférence;
 - Assurer la disponibilité des services administratifs en ligne ou via autre canaux (email, centre d'appel);
 - Autoriser la possibilité d'organiser le roulement pour les fonctionnaires qui font les mêmes tâches;
 - **Autoriser le travail à distance (télétravail);**
- La mise en place du système de télétravail au Maroc s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de certaines dispositions du décret-loi n° 2.20.292 du 24 mars 2020 relatif à l'état d'urgence sanitaire et aux procédures de sa déclaration, visait essentiellement de protéger les citoyens contre les risques de la propagation du Corona virus, mais aussi pour assurer la continuité du service public;

Le recours au Télétravail



3- Pourquoi le recours au Télétravail?

- ✓ La transformation numérique a, en quelques années, bouleversé nos modes de vie et produit des effets importants sur le monde du travail;
- ✓ Elle a eu un impact sur les formes, les conditions et l'organisation du travail et implique de nouveaux modes de collaboration et l'utilisation des TIC;
- ✓ Le télétravail s'intègre dans cette logique de l'amélioration des conditions de vie au travail;
- ✓ Le Télé travail s'inscrit également dans le cadre d'une transformation managériale, le développement et la diversification des méthodes de travail, pour proposer aux Fonctionnaires de meilleures conditions d'exercice de leurs fonctions.
- ✓ Actuellement, le télétravail est considéré comme une forme moderne d'organisation du travail dans les Administrations publiques dans plusieurs pays du monde
- ✓ Assurer la continuité des services publics



4- Démarche d'adoption du télétravail

Aussi, afin de garantir l'application appropriée des différentes mesures préventives entreprises ainsi que la continuité des services administratifs, le Département de la Réforme de l'Administration, a élaboré un guide visant à déterminer les principales mesures à prendre par les administrations publiques, pour la mise en œuvre du télétravail, dans ces circonstances exceptionnelles.

Ce guide prend en considération la nature et les spécificités des missions imparties aux administrations concernées, tout en respectant les instructions de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information et les recommandations de cybersécurité liées au télétravail, ainsi que les orientations nationales relatives à la Sécurité des Systèmes. Il se conforme également, aux dispositions de la loi n° 09.08 relative à la protection des données à caractère personnel.

SOMMAIRE

Introduction

1. Télétravail : concept, types et objectifs

1.1 Concept du télétravail

1.2 Types de télétravail

1.3 Objectifs du télétravail

2. Champ d'application

3. Règles relatives au télétravail

4. Critères de choix des fonctions adéquates au télétravail

5. Engagements de l'administration et du fonctionnaire

5.1 Engagements de l'administration

5.2 Engagements du fonctionnaire

6. Mécanismes de mise en œuvre



5- Les types de télétravail

- **Champs d'application:**

- Administration de l'Etat : Administration centrale et services déconcentrés

- **Les types de télétravail :**

- **Le télétravail Partiel**

où le Fonctionnaire peut partager son temps de travail entre le lieu de travail de l'administration et le lieu de travail distant en parts égales ou différentes, et cela peut être des heures par jour, des jours par semaine ou un mois ;

- **Le Télétravail Totale**

qui concerne les emplois ou les fonctions qui peuvent être effectués entièrement en dehors du lieu de travail officiel.

5- Les objectifs du Télétravail



6- Engagements de l'administration

■ Les obligations de l'Administration :

- ✓ Les coûts directement liés à l'exercice du travail à distance sont engagés par l'administration (en particulier le coût du matériel, des logiciels, des abonnements, des communications et des outils de travail connexes, les coûts de maintenance et de support technique sont également pris en charge);
- ✓ Les programmes de formation adéquats relatifs au télétravail en faveur des fonctionnaires
- ✓ L'administration évaluera le travail du fonctionnaire à distance et sa capacité à atteindre les objectifs définis.
- ✓ Respect des instructions émanant de la Direction générale de la sécurité des systèmes d'information, et des dispositions de la loi 09-08 relative à la protection des données à caractère personnel
- ✓ Adoption de la signature électronique des documents administratifs conformément à la loi 53,05 relative à l'échange électronique des données juridiques,
- ✓ Garantir des accès sécurisés aux données et aux plateformes ouvertes pour le télétravail.



7- Engagements du fonctionnaire

■ Droits et Obligations du Fonctionnaire:

- ✓ Approbation préalable pour le télétravail auprès de l'Administration,
- ✓ Respect des règles de sécurité des systèmes d'information, des normes de cybersécurité et des dispositions de la loi 09-08 relative à la protection des données à caractère personnel,
- ✓ Exécution des missions et des tâches requises de manière optimale et dans les meilleurs délais,
- ✓ Assister aux réunions à distance,
- ✓ Respect de l'éthique de travail adopté par l'administration et exploitation du temps de télétravail pour effectuer les tâches qui lui sont attribuées,
- ✓ Garder le caractère confidentiel des informations, données et documents mise à sa disposition,
- ✓ Préserver les ressources, équipements et outils technologiques mis à sa disposition et ne pas les utiliser à d'autres fins ou usages privés



Digitalisation et Continuité des service publique



8- Continuité des service publique face à la pandémie du COVID 19

L'administration et ses différentes structures ont pu montrer leur agilité, leur flexibilité et leur capacité à agir rapidement et de manière cohérente face à un choc exogène, en adaptant outils, méthodes et processus pour la continuité, voire l'amélioration du service public

1- Relation avec les usagers de l'administration publique

Le gouvernement a mis en place des plateformes pour faciliter la communication avec les citoyens et les entreprises.

- E-Platforms pour le soutien financier afin d'alléger le fardeau économique des Marocains, en particulier ceux qui ont perdu des emplois dans le secteur formel et informel et les entreprises en difficulté.
- Une plateforme électronique qui a permis d'accorder une aide financière aux personnes non couvertes par la sécurité sociale, (plateforme SMS avec un code qui leur a permis de retirer leurs argents au niveau des guichets automatiques).
- Plateforme « Damancom » permet aux entreprises affiliées au système de sécurité sociale de déclarer les salariés libérés de leur emploi en raison de l'impact économique de l'état d'urgence.
- Les applications mobiles avec une reconnaissance faciale ont remplacé les attestations de vie demandées par les caisses de sécurité sociales aux retraités pour justifier leurs pensions.
- Le Maroc a également travaillé avec les banques pour faciliter l'accès pour les citoyens aux services bancaires et financiers digitaux.
- Plate forme pour le versement des dons au fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Coronavirus (COVID-19)
- Portail de la campagne de vaccination contre le coronavirus

8- Continuité des service publique face à la pandémie du COVID 19

En ce qui concerne les collectivités territoriales , la mise en œuvre accélérée du projet de digitalisation devient d'autant plus urgente que les grands défis posés par la pandémie de Covid-19

- La numérisation de la gestion des finances des Collectivités territoriales (CT),
- Adoption des systèmes d'information géographique,
- Modernisation de l'État civil,
- Plate-forme Watiqa (Obtention des documents administratifs liés à l'état civil à distance),
- Plate-forme Rokhas : permet la dématérialisation totale des permis de construire et des autorisations économiques,
- Plateforme Chikaya: dépôt des revendications, observations et suggestions des citoyens, liée aux services rendus par les CT.

8- Continuité des service publique face à la pandémie du COVID 19

2- Relation avec les entreprises

La soumission électronique les procédures d'approvisionnement ont été simplifiées et devenues plus souples et ce afin d'encourager l'utilisation des échanges digitaux entre l'administration et l'entreprise d'une part, et éviter tout retard de paiement d'autre part

- Dématérialisation de la procédure d'exécution, d'ordonnancement et de paiement des marchés publics
- Plateforme des marchés publique : soumission électronique aux AO
- GID : Gestion intégré des dépenses

8- Continuité des service publique face à la pandémie du COVID 19

3- Télé-enseignement

Compte tenu de l'importance de la poursuite de l'éducation pour les étudiants, enfants, lyciens et académiciens pendant les exigences de verrouillage et de distanciation sociale, un certain nombre d'actions ont été mises en place un soutien pour le passage à l'apprentissage en ligne. Il s'agit notamment de fournir aux écoles des ressources et des conseils en ligne pour entreprendre l'apprentissage à distance

- Plateforme en ligne appelée Telmid TICE : aider les élèves à poursuivre leurs études après la fermeture des écoles
- Mise en place d'un référentiel numérique de contenu d'apprentissage (en arabe et en Français) pour les niveaux primaire, secondaire et baccalauréat, ainsi que d'autres matériaux.
- Les trois opérateurs de télécommunications (Maroc Telecom, Orange et Inwi) opérant au Maroc ont décidé d'offrir temporairement un accès gratuit à tous les sites et plates-formes d'enseignement et de formation à distance
- Plate-forme massive de cours en ligne ouverts (MOOC),
- L'Université polytechnique Mohammed VI a également lancé, le 11 avril, une nouvelle plateforme électronique pour aider quelque 9000 étudiants à avoir accès à 400 cours gratuits.
- Utilisation des chaîne publique nationale pour diffuser des cours éducatifs
- Pour les écoles privées : utilisations des systèmes Microsoft tels que Office 365, des applications Google telles que Google Classroom et Google Meet

8- Continuité des service publique face à la pandémie du COVID 19

4- Echanges électronique G2G, B2G, C2G

- Mise en place des solutions digitales : guichet électronique de gestion des courriers , bureau d'ordre virtuel, Parapheur électronique afin de favoriser et faciliter le travail à distance au sein des administrations marocaines
- Généralisation du portail national des réclamations aux collectivités territoriales il était utilisé par 119 institutions publiques participant pour la réception des plaintes, des propositions et des observations des citoyens
- Plate forme des demandes des droits d'accès à l'information
- Plateforme watiqa: les certificats de naissance, en ligne
- Ejustice: Casier judiciaire
- les autorisations du mariage,
- le paiement des différentes factures d'électricité et de téléphone,
- Paiement des impôts
- Utilisations des outils collaboratifs au sein du même administrations et/ ou entre administrations
- Plateforme de prise de RDV
- Plate forme de la CNIE : Etablissement de la demande et prise de RDV
- Plateforme du passeport biométrique

Le télétravail dans la FP en chiffres



9- Le télétravail dans la Fonction Publique en chiffres

- **88 % des fonctionnaires ont été en roulement dont 56.36% des fonctionnaires Femmes**
- **37.91% des fonctionnaires ont fait du télétravail;**

Impact du COVID-19 sur les administrations publiques

Dans le cadre de la coopération avec la Banque Mondiale, Le Département de la Réforme de l'Administration a mené une enquête auprès de **35 ministères et dans les 12 régions** du pays pendant les mois d'août et de septembre 2020 pour déterminer l'impact du COVID-19 sur les administrations publiques. Le nombre final de réponses était de **3,325**.

L'objectif de l'enquête est de comprendre l'impact du COVID-19 sur les fonctionnaires et leur expérience de travail dans le service pendant la pandémie.

Les principaux résultats de l'Enquête ont porté sur :

- Le télétravail
- Impact sur le travail
- Perspectives d'avenir

Impact du COVID-19 sur les administrations publiques

Le télétravail :

- ✓ Pendant la Pandémie la majorité des fonctionnaires de l'administration publique ont eu des difficultés à se rendre à leur travail.
- ✓ Un manque de ressources (Ordinateur, internet, plate-forme) a été le plus grand défi pour les fonctionnaires.
- ✓ Seulement 30% des fonctionnaires disposent d'une connexion à internet suffisamment bonne pour effectuer leur travail efficacement depuis leur domicile.
- ✓ Les plates-formes de travail collaboratif ne sont pas encore largement utilisées dans les administrations publiques.

Impact du COVID-19 sur les administrations publiques

Impact sur le travail :

- ✓ La majorité des responsables de l'administration publique estiment que la qualité de l'interaction et du rendement de leur équipe n'a pas changé pendant la Pandémie.
- ✓ 26% pensent que le rendement a été négativement affecté.
- ✓ Seulement 37% des Directeurs ont fixé des objectifs pour leurs collaborateurs qui font du télétravail, même si 40% l'ont fait partiellement. 37% des Directeurs ont eu des difficultés pour fixer des objectifs ainsi que pour assurer le suivi de ces objectives.
- ✓ La charge de travail a augmenté selon 43% des responsables, bien que 20% disent qu'elle a en fait diminué.
- ✓ La majorité des responsables disent que moins d'un quart de leur travail a été affecté par la crise.

Impact du COVID-19 sur les administrations publiques

Perspectives d'avenir :

- ✓ 56% des fonctionnaires ont une opinion positive sur le télétravail pendant la pandémie, citant les gains de temps sur les déplacements et la flexibilité comme les principaux avantages.
- ✓ 78% des responsables sont d'accord pour instaurer le télétravail pour une certaine catégorie de personnel.
- ✓ Un large éventail d'exigences est nécessaire pour mettre en place une politique de télétravail réussie, à commencer par un cadre réglementaire et les équipements et infrastructures nécessaires.

**Pour aller
plus loin...**



10- Réglementation du télétravail dans l'Administration

Dans le cadre des efforts du gouvernement en matière de réforme de l'administration, notamment à travers le développement des modes de gestion dans le service public et sa digitalisation, un projet de décret relatif au télétravail dans les administrations de l'Etat a été élaboré.

Merci pour votre Attention