



CDL-UD(2021)011

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<sup>ème</sup> UniDem Med**

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

**Visioconférence, Palestine\***

**5-6 octobre 2021**

**LA PANDEMIE DE COVID-19 COMME ACCELERATEUR DES INNOVATIONS  
NUMERIQUES ET DE LA TRANSFORMATION DIGITALE DES SERVICES  
PUBLICS : VERS UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE PLUS DEMOCRATIQUE,  
OUVERTE ET INCLUSIVE**

par

**Mme Samia CHAKRI**

**(Directrice des systèmes d'information, Département 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.*

\* Cette dénomination ne saurait être interprétée comme une reconnaissance d'un État de Palestine et est sans préjudice de la position de chaque État membre du Conseil de l'Europe et de l'Union européenne sur cette question.

Regional seminar for high level civil servants 13th UniDem Med "PUBLIC  
ADMINISTRATION FACING THE COVID-19 PANDEMIC:  
MODERNISATION AND DIGITAL INNOVATIONS"



L'administration numérique, au service du  
citoyen et de l'économie

Avant, pendant et après Covid19

Mme Chakri Samia, Directrice des systèmes d'information  
Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration -  
Département Réforme de l'Administration

# SOMMAIRE

03

TIMELINE  
GOUVERNEMENT  
NUMERIQUE

04

PLAN NATIONAL DE  
LA RÉFORME DE  
L'ADMINISTRATION

05

AXE DE  
TRANSFORMATION  
DIGITALE

06

ETAT DES LIEUX DES  
SERVICES EN LIGNE  
DESTINES A  
L'USAGER

07

MUTUALISATION  
DES APPLICATIONS

10

ARSENAL JURIDIQUE  
DU NUMÉRIQUE

11

LOI SUR LA  
SIMPLIFICATION DES  
DÉMARCHES  
ADMINISTRATIVES

12

LOI SUR LA CHARTE  
DES SERVICES  
PUBLICS

13

PROJET DE LOI SUR  
L'ADMINISTRATION  
NUMERIQUE

14

IDARATI.MA  
PORTAIL NATIONAL  
DE  
L'ADMINISTRATION

12

ACTIONS COURT-  
TERME COVID 19

# Gouvernement Numérique: Timeline

## Principales Etapes

2009

Mise en place du plan Maroc Numeric 2013,

-2011

Création du centre de veille, détection et réponse aux attaques informatiques, 2011  
-Désignation de Bardi al Maghreb en tant que prestataire de service de certification,

2016

Elaboration de la stratégie Maroc Digital 2020

2018

Plan National de la Réforme de l'Administration,

2020

Note d'orientation du digitale 20-25.  
Nouveau modèle de développement

-2009

Création du Conseil National des Technologies de l'Information et de l'économie Numérique  
- Création de la CNDP (loi 09-08),

2012

-Publication de la stratégie nationale en matière de cyber sécurité,

2017

Création de l'agence de développement digital,

2019

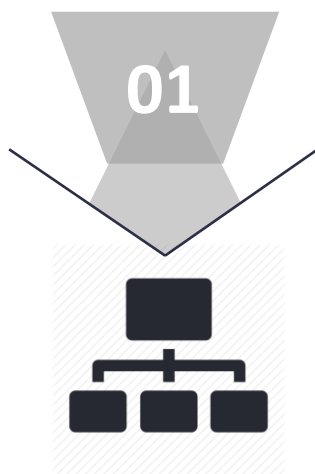
Adoption de la loi sur la simplification des démarches administratives ,  
2020 adoption loi charte des services publics  
2020 Soumission du projet de loi sur l'Administration numérique

2005

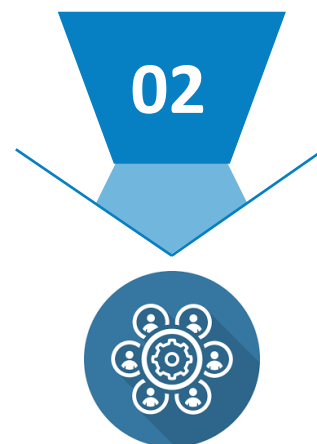
Elaboration de la stratégie E-Maroc 2010,

# Plan National de la Réforme de l'Administration 2018-2021

24 projets principaux répartis en 4 transformations



**Organisationnelle**



**Managériale**



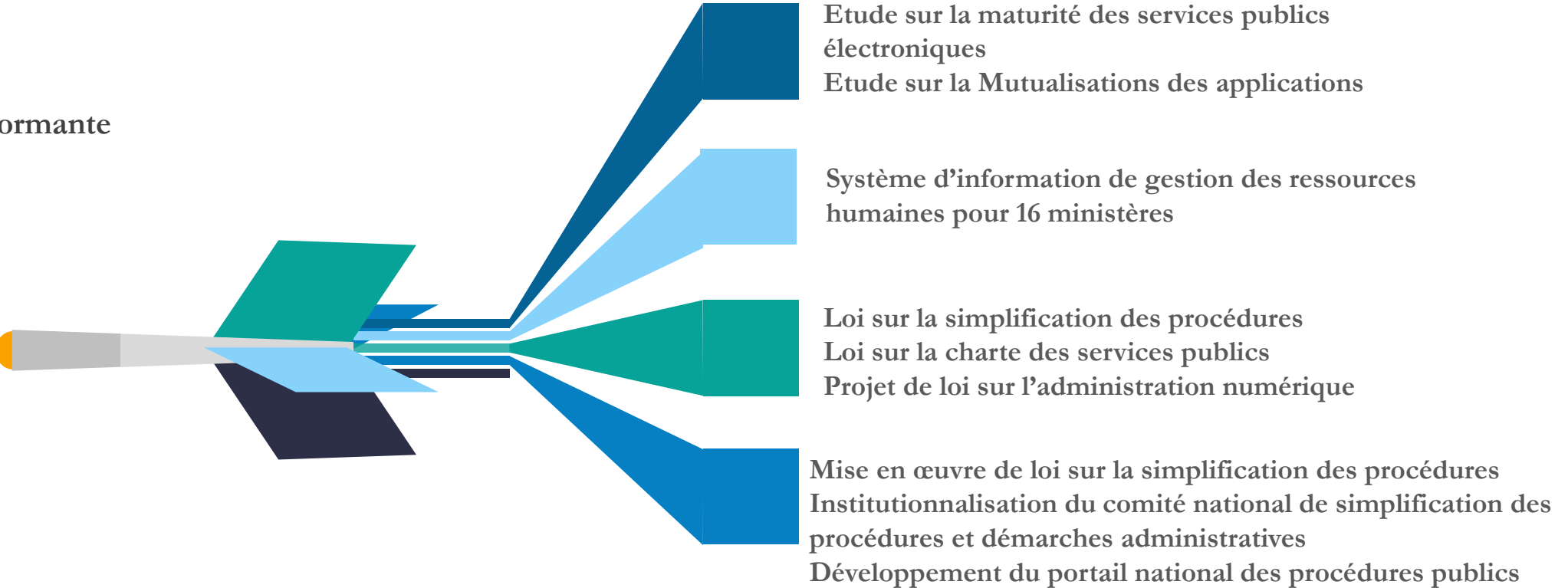
**Digital**



**Ethique**

# Axe de la Transformation Digitale

- ✓ Citoyen satisfait
- ✓ Administration performante



# Etudes de la maturité des services en ligne

## ❑ Périmètre de l'étude: 489 administrations et collectivités territoriales

- 35 Départements ministériels et hauts commissariats (taux de couverture:100%).
- 52 Etablissements publics (taux de couverture de 30%).
- 402 collectivités territoriales

## ❑ Type des services électroniques recueillis : « Démarches électroniques ».

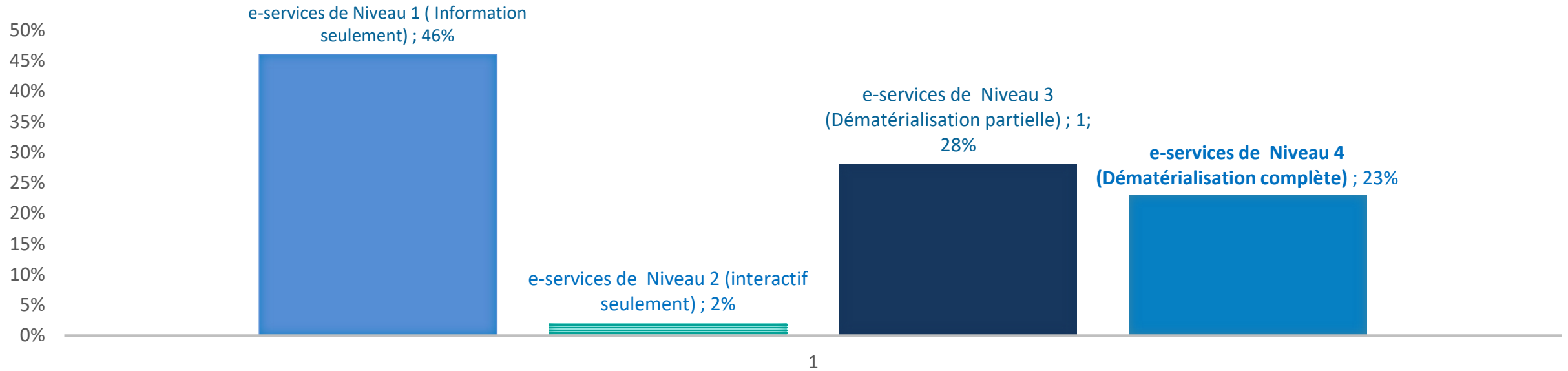
## ❑ Total recueilli : 453 démarches électroniques

## ❑ Résultats de l'étude: 23% des services électroniques sont dématérialisés complètement !

- Niveau de maturité électronique des services : **insuffisant !**
- Score E-readiness moyen : **48%**.



# Niveau de la maturité des services en ligne



## Recommandations de l'étude sur la maturité des services électroniques

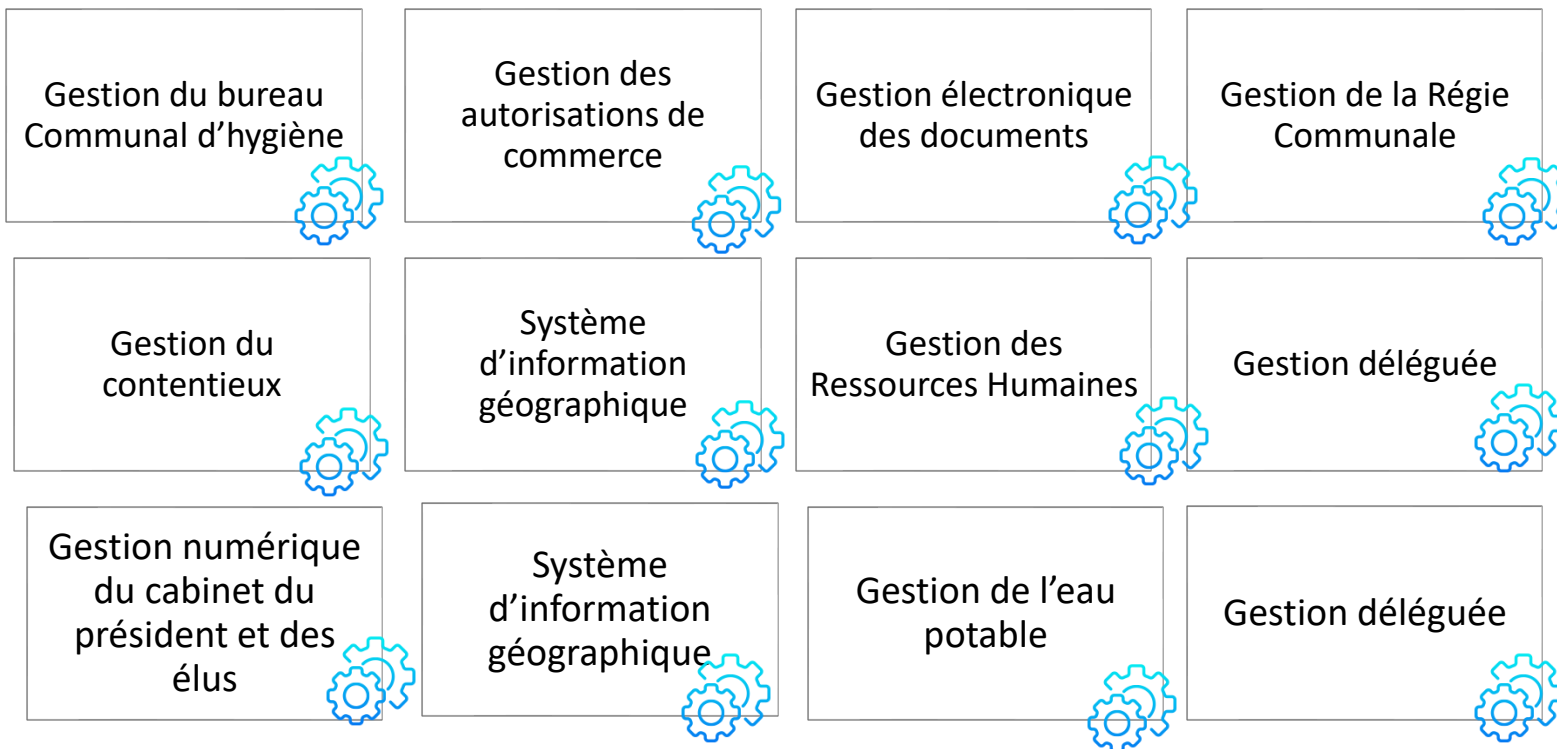
- La dématérialisation des services doit avoir comme objectif la simplification du parcours de l'utilisateur
- Les administrations doivent privilégier la dématérialisation complète de leurs services orientés usagers
- Les administrations doivent activer le partage et l'échange des données entre administrations. Cette action est indispensable pour la dématérialisation complète des services.
- Quel que soit le niveau de maturité de ses services, les administrations doivent publier toutes les informations liées à leurs démarches sur les canaux électroniques avec description des étapes et du délai de traitement.

# L'Etude sur l'identification des besoins en termes d'applications de gestion sujettes à la mutualisation entre les administrations publiques

Cette étude a pour objectif d'identifier les applications de gestion pouvant être mutualisées d'une part, de réduire les coûts engendrés par l'acquisition des solutions informatiques et des prestations annexes en procédant à la collaboration, le partage et la coordination entre les administrations publiques et les collectivités territoriales dans le but de rationaliser les dépenses publiques relatives à l'achat, , et d'autre part elle contribue d'une manière directe ou indirecte, à la modernisation des services publics par la mise à niveau des systèmes d'information et des plateformes sous-jacentes



# Les applications potentiellement mutualisables pour les collectivités territoriales



Les résultats de cette analyse et les recommandations sont traduits dans un plan d'actions sur deux années afin que l'organe gouvernementale en charge de la mutualisation puisse mettre en œuvre ce projet.

# administration numérique: Les textes de loi adoptés

- Loi 09-08 relative à la protection des données personnelles
- Loi 53-05 relative à l'échange des données juridiques
- Loi 31-13 relative au droit d'accès à l'information
- Loi 07-03 qui réglemente les infractions relatives aux systèmes de traitement automatisé des données
- Loi 131-13 sur la télémédecine
- Loi 04-20 relative à la carte nationale d'identité électronique
- Loi 72.18 relatif au registre social digital
- Loi 43-20 relative au services de confiance pour les transactions électroniques
- Loi 55-19 relative à la simplifications des procédures administratives
- Loi 54-19 relative à la charte des services publics
- Projet de loi sur l'administration numérique



# Loi relative à la simplifications des procédures administratives

01

la création d'un portail national dédié aux procédures et décisions administratives

02

La suppression de la légalisation de signature pour le traitement d'un dossier administratif;

03

la livraison de reçus aux usagers pour chaque prestation demandée

04

la dématérialisation des différentes procédures et formalités, dont le paiement des frais des dossiers déposés par les citoyens. Cette disposition doit être appliquée dans un délai de 5 ans à partir de l'entrée en vigueur de cette loi.

05

l'échange électronique, entre les administrations concernées, d'informations et de pièces administratives requises pour le traitement de la demande du citoyen

06

le "silence de l'administration" après ce délai est considéré comme une "approbation". Le citoyen doit être informé par tous les moyens de communication disponibles.

07

la demande d'une seule copie du dossier et des pièces composant la demande de l'utilisateur;

08

l'abandon des copies conformes des pièces composant les dossiers de demande présentés par les citoyens, sauf dans des cas particuliers

09

La création d'une Commission nationale de simplification des procédures administratives, chargée de définir une stratégie nationale et du suivi du chantier de dématérialisation

# Loi relative à la charte des services publics

01

Les objectifs du code de la bonne gouvernance et ses principes,

- le respect de la loi;
- l'égalité;
- la continuité dans la prestation des services;
- la qualité, l'équité, la transparence, l'intégrité, la reddition des comptes et l'ouverture.

02

Les règles relatives à l'efficacité des services publics au niveau de l'organisation et de la gestion

03

La relation entre les services publics et les usagers:

- L'ouverture;
- La communication;
- Amélioration de l'accueil)

04

La simplification des mesures et procédures administratives et leur dématérialisation

05

L'instauration d'un identifiant unique de l'utilisateur pour bénéficier d'un service administratif

06

L'échange électronique, des données entre les administrations concernées, pour le traitement de la demande du citoyen

07

les règles relatives à la moralisation du service public,

- Codes de bonne conduite, à respecter par les ressources humaines;
- L'élaboration d'un programme pour renforcer les valeurs de transparence et de prévention contre toutes les formes de corruption

08

La création d'un observatoire national des services publics, pour l'évaluation de la performance des services administratifs et de leur efficacité

# Projet de loi sur l'administration numérique

Le projet de loi a été élaboré pour fixer les règles et les normes juridiques de la transformation numérique des démarches administratives. Il permet de combler le vide juridique que connaît les transactions numériques entre l'administration et l'utilisateur d'une part et entre les administrations d'autre part.

01

Favoriser le principe du numérique par défaut

02

Définir le cadre juridique relatif à l'échange des données et de l'interopérabilité entre les départements ministériels

03

Attribuer un identifiant commun à l'utilisateur pour bénéficier des services administratifs en ligne

04

Mettre en place un compte personnalisé de l'utilisateur

05

Créer un guichet unifié des services publics orientés utilisateurs

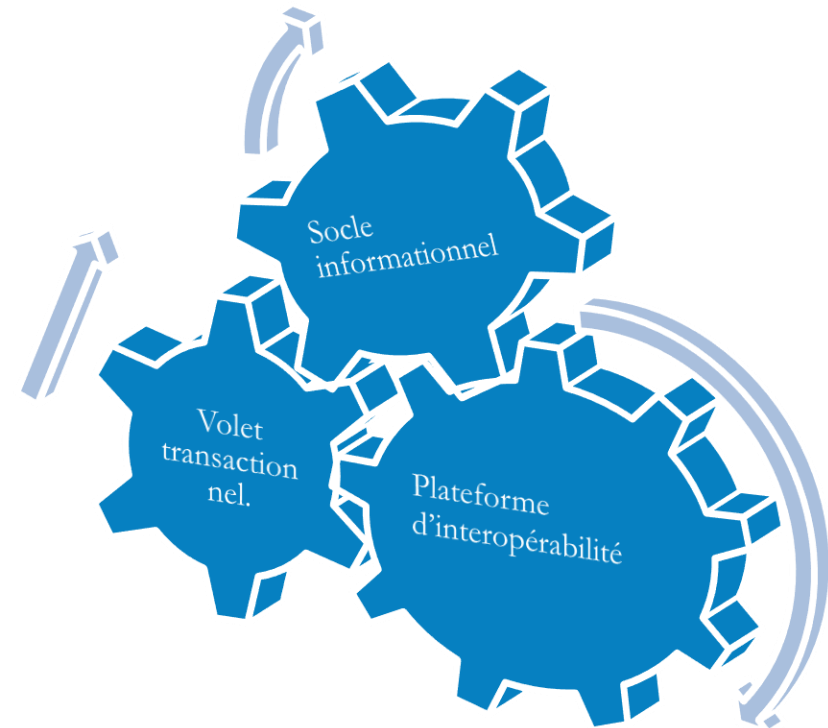
06

Fournir les règles de catégorisation, de classification et de l'ouverture des données

## Portail national de l'Administration "idarati.ma"

Un portail IDARATI est développé pour la mise en œuvre de ces lois et accompagner le mouvement de simplification de l'ensemble des procédures administratives du Royaume. est constituée :

1. D'un **socle informationnel** mettant à la disposition de l'utilisateur une bibliothèque d'information complète et opposable de procédures simplifiées. Celui-ci est fonctionnel depuis Mars 2021.
- D'un **volet transactionnel de la plateforme** qui va permettre aux usagers d'effectuer leurs démarches administratives en ligne sera opérationnel vers septembre 2021
- D'une **composante d'interopérabilité**. qui va permettre aux administrations l'échange des données et informations de façon sécurisée et standardisée instituant ainsi un point d'entrée unique vers les services publics en ligne.





# Actions immédiates « Covid 19 » Relation avec les usagers

---

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

---

La plateforme pour le soutien financier pour 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;

---

le site spécial « Damancom » ou les entreprises affiliées au système de sécurité sociale (CNSS) devraient déclarer les salariés libérés de leur emploi en raison de l'impact économique de l'état d'urgence. Environ 86 % des bénéficiaires ont déjà été remboursés;

---

Pour ceux qui ont la carte RAMED « régime de l'assistance médicale », l'inscription en ligne est disponible. Ainsi que pour les non-titulaires de cartes en saisissant des données supplémentaires; pour bénéficier de l'aide sociale;

---

Les banques ont offert leurs services en ligne et en mobile pour faciliter l'accès aux services bancaires et financiers.

# Actions immédiates « Covid 19 » Relation avec les étudiants

---

La mise en œuvre de l'apprentissage à distance pendant la période d'isolement d'urgence. Le ministère de l'Éducation a développé, une plateforme en ligne appelée Telmid TICE pour aider les élèves à poursuivre leurs études après la fermeture des écoles;

---

Un référentiel numérique de contenu d'apprentissage (en arabe et en Français) pour les niveaux primaire, secondaire et baccalauréat, ainsi que d'autres matériaux ont été développés pour ce faire;

---

Les trois entreprises 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;

---

Une plate-forme massive de cours en ligne ouverts (MOOC), est rendu disponible pour les étudiants de premier cycle;

---

L'Université polytechnique Mohammed VI a également lancé, le 11 avril, une nouvelle plateforme électronique pour aider quelque 9 000 étudiants à avoir accès à 400 cours gratuits;

---

Outre ces plateformes, et pour atteindre les étudiants des zones rurales et d'autres personnes ayant des difficultés à accéder à Internet, le ministère utilise à la fois la chaîne publique SNRT TV 4 et la chaîne sportive pour diffuser des cours éducatifs.

# Actions immédiates « Covid 19 » Relation avec les étudiants

---

Les écoles privées utilisent des systèmes Microsoft tels que Office 365, des applications Google telles que Google Classroom et Google Meet pour des environnements éducatifs;

---

Les start-up ont développé des plateformes éducatives gratuites pour donner à un plus grand nombre d'étudiants la chance d'apprendre à travers des cours gratuits pendant leur isolement;

---

Les universités marocaines ont également créé des comités de conseil en collaboration avec des psychologues pour un soutien psychique pour les étudiants et les citoyens en général par téléphone. Une université organise également une série de conférences sur Facebook en direct pour donner des conseils sur la façon dont les gens devraient gérer leurs quarantaine;

# Actions immédiates « Covid 19 » continuité du service public

---

L'instauration du télétravail au niveau des administrations publiques

---

Le Ministère de l'Economie, finances et réforme de l'administration- département de la Réforme de l'administration a sorti un circulaire et un guide de télétravail pour offrir au fonctionnaire ou à l'employé la possibilité d'exécuter ses obligations professionnelles, de manière partielle ou complète, depuis différents endroits et loin de son lieu de travail habituel. Le télétravail va être considéré comme étant une option de travail alternative assurant la continuité du service public;

---

Dans le but d'améliorer le flux de travail, l'administration publique a créé un bureau d'ordre virtuel, permettant aux administrations et aux organismes publics de gérer électroniquement les correspondances intra et inter-administration dans le but de limiter l'échange physique de documents et de courrier administratif;

---

Le gouvernement a également généralisé le portail des réclamations en ligne à toutes les administrations et aux collectivités territoriales pour la réception des plaintes, des propositions et des observations des citoyens.



Merci pour votre attention

Mme Chakri Samia  
[s.chakri@mmsp.gov.ma](mailto:s.chakri@mmsp.gov.ma)  
[www.mmsp.gov.ma](http://www.mmsp.gov.ma)