

CDL-UD(2022)029

Fr. seulement

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

en coopération avec

**LE MINISTERE DE LA TRANSITION NUMERIQUE ET DE LA REFORME DE
L'ADMINISTRATION DU ROYAUME DU MAROC**

Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration

16^{ème} UniDem Med

**« LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DE
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE »**

format hybride (en ligne et à Rabat, Maroc)

23-24 novembre 2022

QUELLE GOUVERNANCE POUR UNE TRANSFORMATION NUMERIQUE REUSSIE ?

par

Mme Ikram HIMMI

**(Cheffe de la division de la simplification des procédures et l'appui à l'éthique,
Ministère de la Transition Numérique et de la Réforme de l'Administration,
Royaume du Maroc)**

Cofinancé
par l'Union européenne



COUNCIL OF EUROPE



Cofinancé et 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
« Protéger les droits de l'homme, l'État de droit et la démocratie par des normes partagées dans le sud de la Méditerranée » (Programme Sud V)

*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.*



La conduite du changement et les facteurs de réussite des projets digitaux dans l'administration publique

*Séminaire régional pour les hauts cadres de l'administration
16ème UniDem Med*

**“LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DE
L'ADMINISTRATION PUBLIQUE ”**

HIMMI Ikram, Chef de division de la simplification des procédures et de l'appui à l'éthique

Rabat, le jeudi 24 novembre 2022



Les **usagers** sont au **centre** de la conception des services numériques

Comprendre les **attentes** et les **besoins** réels des usagers à travers des outils appropriés et diversifiés

Accompagner l'utilisateur dans l'**utilisation** des services publics numériques

Prioriser les besoins de l'utilisateur
Pour une progressivité de mise en œuvre

Diversifier les **canaux d'accès** des usagers aux services publics numériques

Impliquer l'utilisateur dans la **conception** des services publics numériques



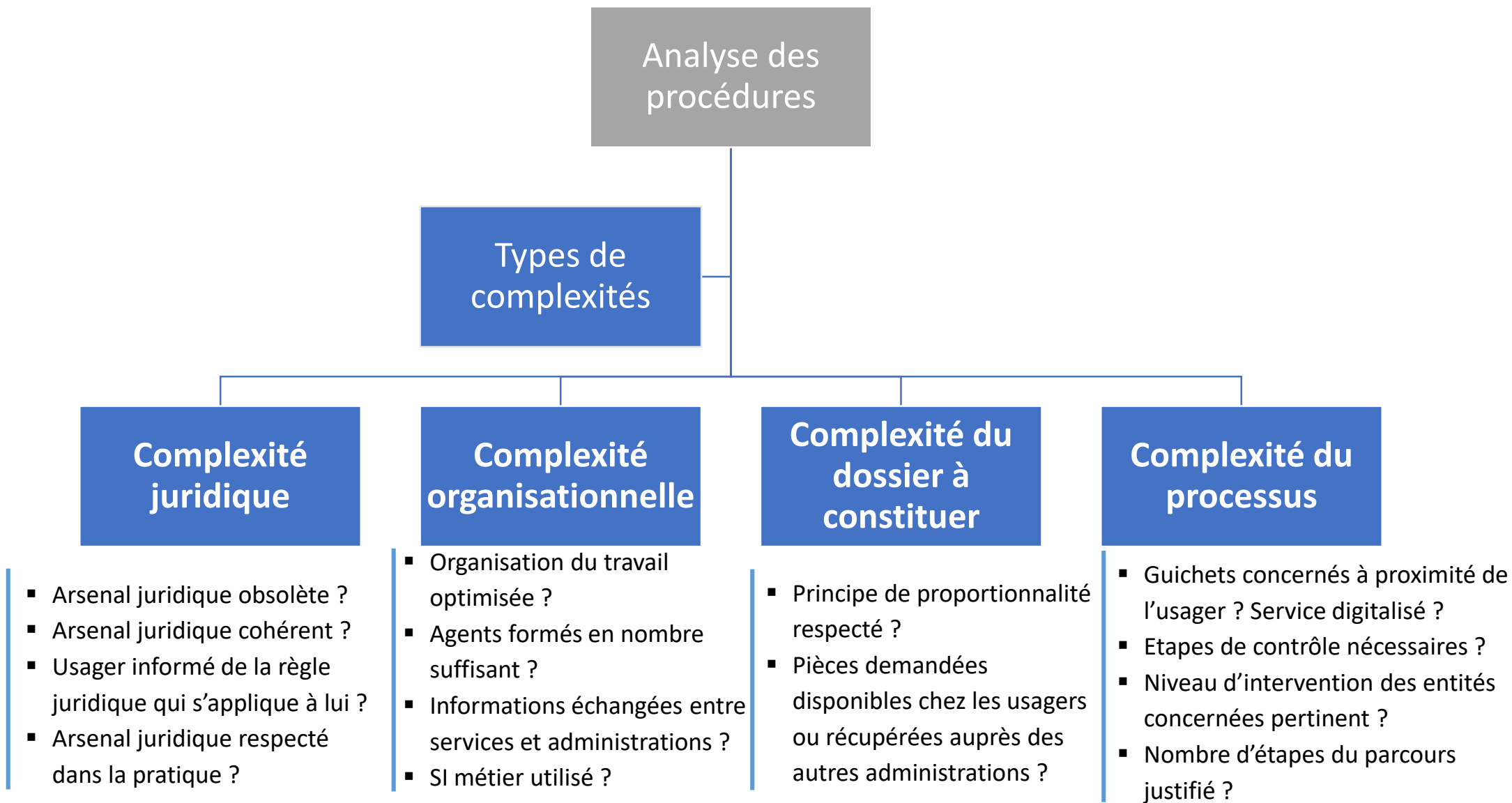
Digitalisation des parcours usagers de bout en bout

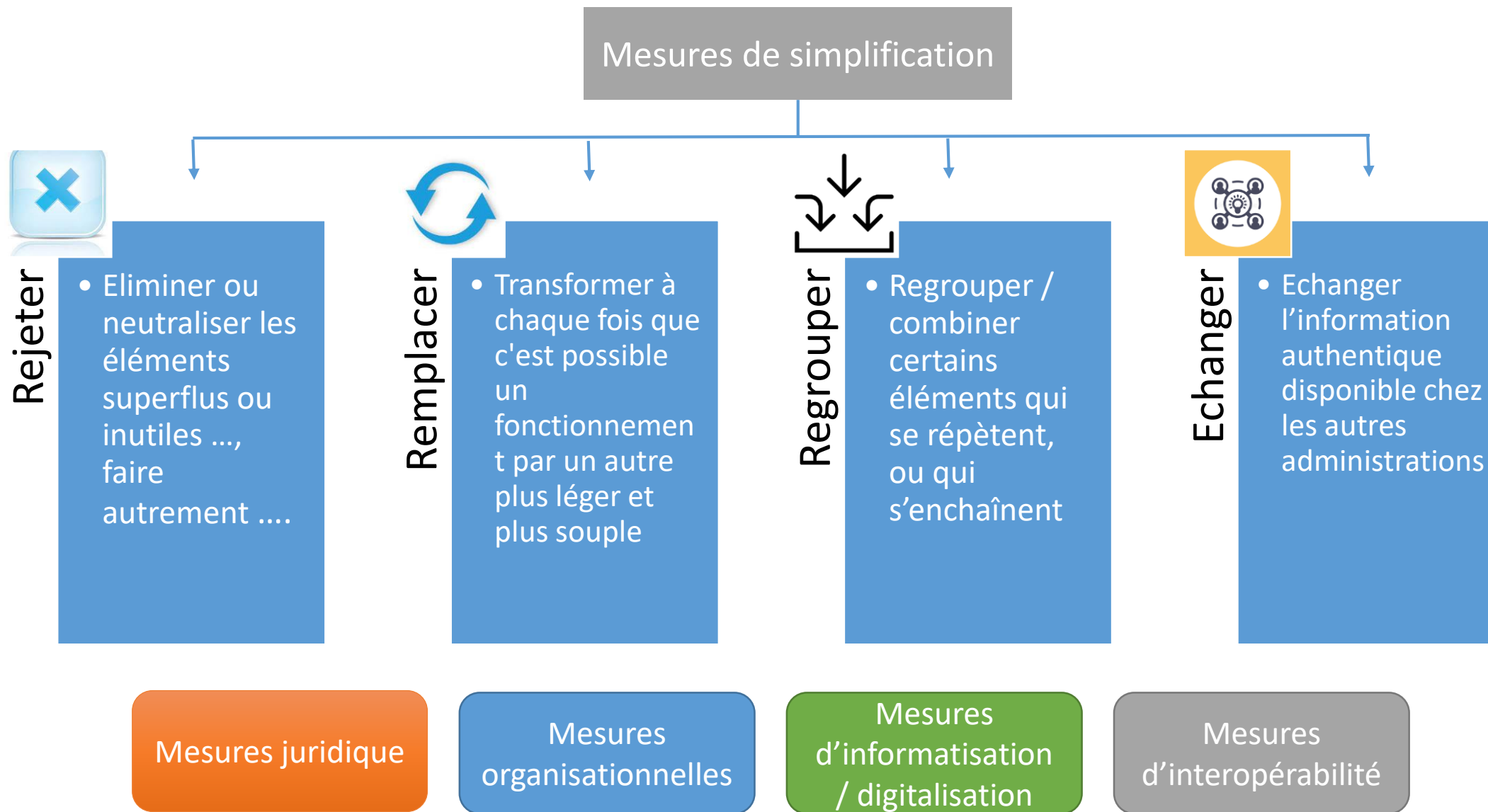
Penser le service de façon entièrement numérique
(Digital by design)

Digitaliser l'ensemble du parcours usager (Un ensemble d'étapes et de procédures permettant de satisfaire un besoin de l'utilisateur)

Digitaliser l'ensemble de la chaîne de valeur : Front & Back office

Ne pas demander à l'utilisateur des données disponibles chez l'Administration







Approche méthodologique inclusive

Ecouter
l'utilisateur

Identifier
et prioriser

Diagnostiquer
les parcours

Digitaliser
de bout-en-bout

Accompagner
l'utilisation

Evaluer
les impacts



Gouvernance



Compétences
digitales



Infrastructures
communes



Gestion des
données

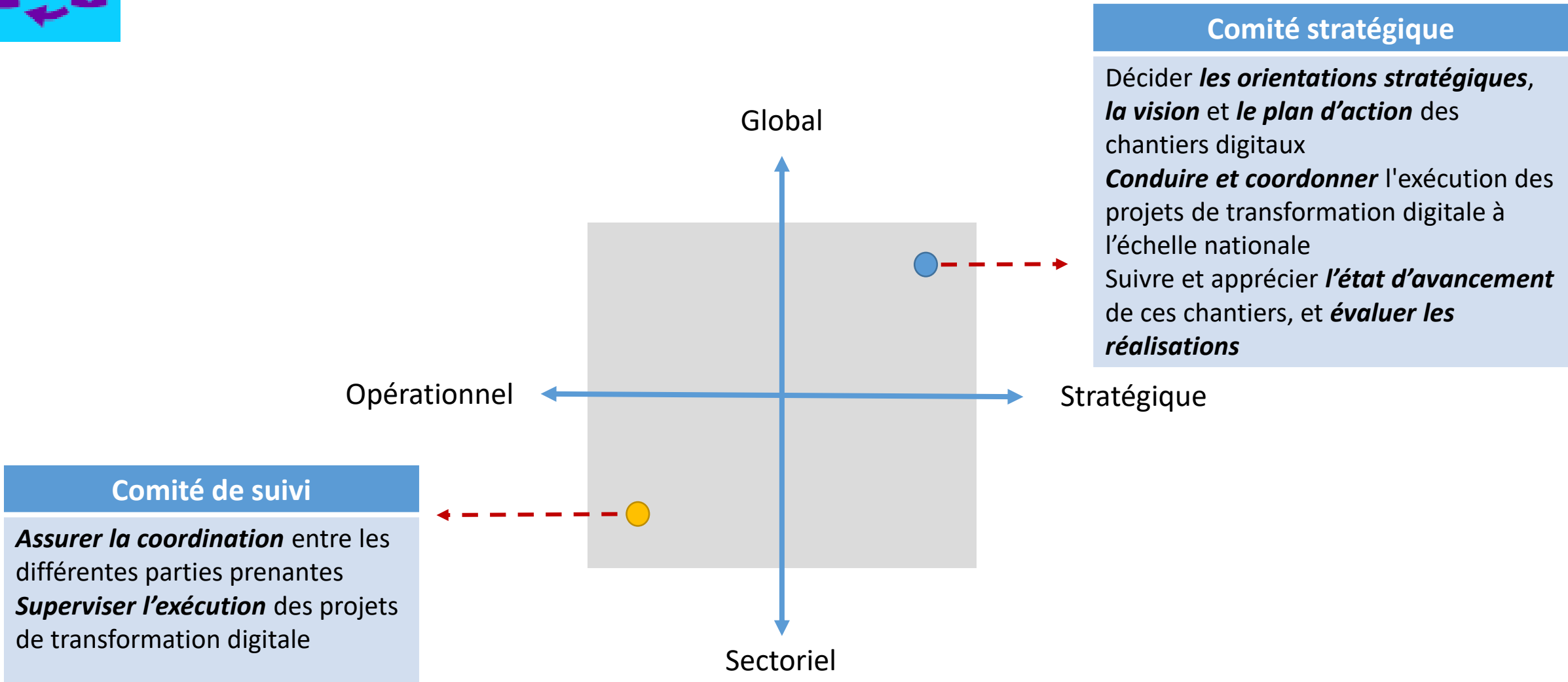


Législation et
Réglementation

Piliers des projets de transformation numérique



Une gouvernance à deux niveaux pour un suivi stratégique & opérationnel





Des programmes spécifiques à chaque population cible pour développer les compétences digitales



Population cible

Objectifs

Moyens



Experts en TIC

Former des experts dotés de compétences pointues en matière de digital

- Formation et certification des professionnels TIC publics et privés
- Incubateurs de startups TIC
- Cadre PPP adapté au numérique en vue de dynamiser l'écosystème
- Laboratoires d'innovation du secteur public



Agents de l'état

Disposer d'une main d'œuvre certifiée et dotée des compétences digitales nécessaires

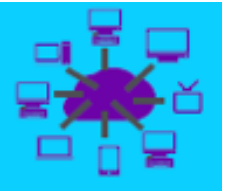
- Formation continue des agents publics sur les outils digitaux
- Communauté d'ambassadeurs du numérique au sein de l'Administration



Population

Former la population pour disposer de compétences digitales basiques, afin de favoriser l'usage du digital au niveau des services publics

- Programmes de formation TIC au profits des élèves et des étudiants
- Formation et sensibilisation de la population à travers la société civile



Des plateformes numériques communes pour une transformation digitale globale

Portail national unifié
One-Stop-Shop

Identification et
authentification digitale

Signature électronique

Plateforme d'échange
de données

Centre de communication
/ Relation avec l'utilisateur



Portail national unifié : 4 modèles

- L'utilisateur bénéficie d'une vue d'ensemble sur les services publics, généralement à partir des événements de vie

Informationnel

1

- Guichet unique permettant la réalisation des démarches administratives de manière unifiée

Transactionnel

2

- Plusieurs plateformes rassemblant les services utiles aux usagers

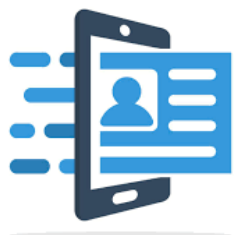
Ecosystème

3

- Portail d'accès aux services publics via la réorientation vers d'autres plateformes

Porte d'entrée

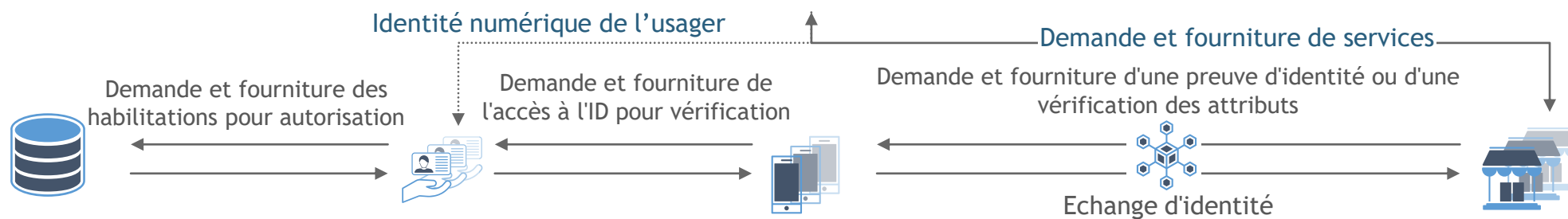
4



Digital ID : Identification & authentification des usagers



Usager qui utilise des services numérique fournis par les administrations



Administrateur de bases d'autorisations
Entité qui administre l'ensemble de règles spécifiant les droits d'accès associés à chaque identité

Fournisseur d'identité
Système qui crée, stock et gère les identités numériques des utilisateurs

Fournisseur de services d'identité
Interface chargée de gérer les demandes d'identification

Développeur et gestionnaire de la plateforme ID
Entité qui développe les capacités techniques et l'infrastructure

Fournisseur de services Administration
Administration qui fournit des services aux propriétaires d'identité numérique



Signature électronique : Plusieurs types & niveaux de sécurité disponibles pour accompagner les transactions numériques



5 Etapes

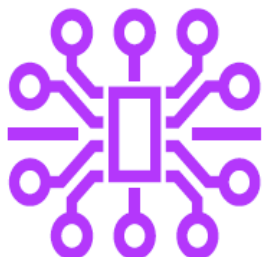
Affichage du document à signer

Consentement de l'utilisateur

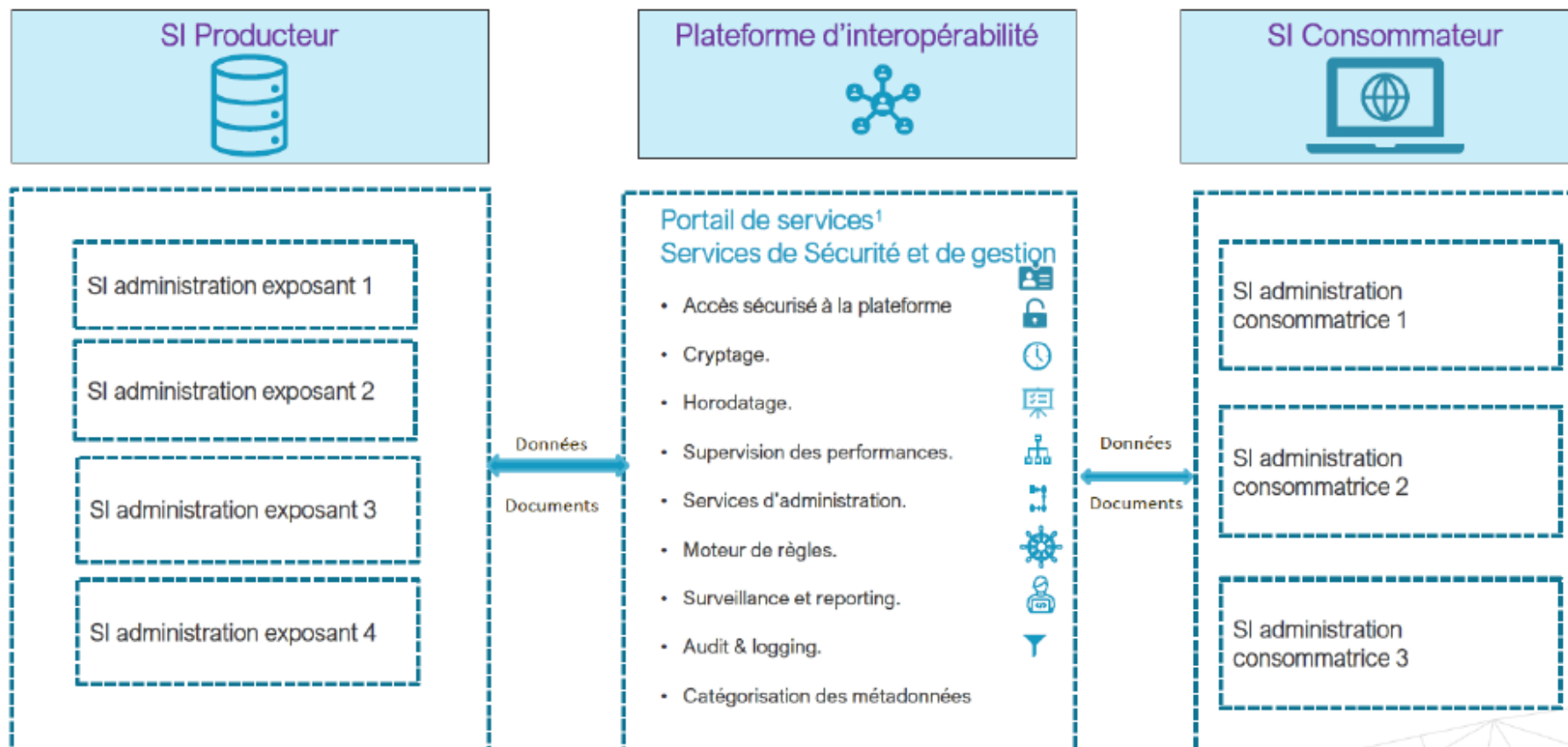
Authentification de l'utilisateur

Signature et horodatage du document

Génération d'un certificat électronique et archivage



Une Plateforme d'échange de données entre les administrations via des sources de données authentiques





Centre de communication / relation avec l'utilisateur :
Accroître l'utilisation des services publics numériques à travers une **professionnalisation des centres de contact**



Information/ orientation sur les démarches administratives



Complaint

Recueil des **plaintes et réclamations** des usagers des services numériques



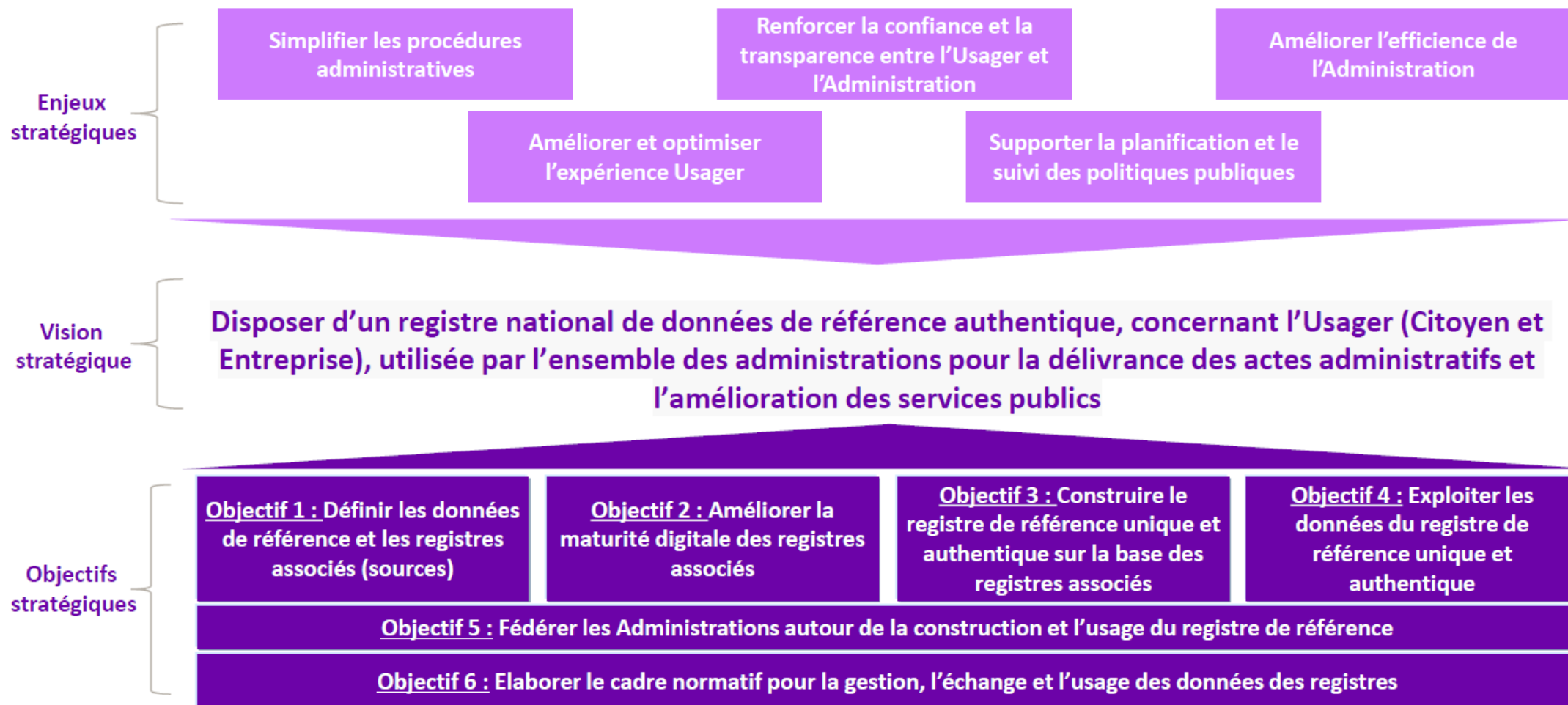
Remontée de la **satisfaction des usagers** des services numériques



Recueil des **observations/ suggestions/ avis** des usagers sur les services numériques



La gestion optimale des données pour une transformation numérique efficace de l'Administration





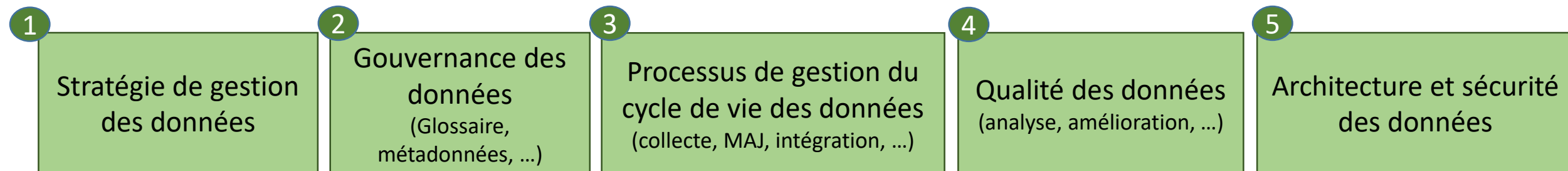
Améliorer en continue la **maturité digitale des registres** des données de référence



5 niveaux de maturités des registres des données



Selon 5 axes d'analyse





Le cadre juridique pour accompagner la transformation numérique de l'Administration

Thématique	Description et objectif de la loi
Confidentialité et protection des données	Régit les conditions de traitement et de transfert des données personnelles, fixe les droits et les obligations.
Identité digitale	Définit le périmètre d'usage de la carte d'identité électronique, un nouvel outil sécurisé permettant l'authentification électronique sur plusieurs plateformes et portails publics.
Signature électronique	Définit les principes applicables aux aspects juridiques et techniques des signatures électroniques et garantit que ces dernières sont produites selon les procédures identifiées.
Cybersécurité	Renforce la protection et la résilience des infrastructures d'importance vitale et définit les exigences techniques et organisationnelles en matière de cybersécurité.
Interopérabilité et échange de données	Explique et organise le cadre technique et organisationnel d'interopérabilité, les exigences minimales pour les registres publics et l'échange d'informations sous forme électronique.
Manuel de procédures administratives	Détermine la structure du manuel de procédures administratives dans la fonction publique. Un manuel de procédures administratives sert à aider l'institution publique à organiser sa documentation de procédures écrites.



Merci pour votre attention