

Allocution d'Ouverture
Monsieur Mohammed BENABDELKADER
Ministre de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique

17ème édition du Med-IT
Salon des Technologies de l'Information
27 au 28 Novembre 2018 au Centre Des Congrès, Skhirat, Rabat
Sous le thème

« La transformation digitale ».

Mesdames et Messieurs

J'ai le plaisir d'ouvrir les travaux de cette 17^{ème} édition du Med-IT, importante tant par la thématique que par la qualité et la diversité de ses participants. Je tiens à remercier les organisateurs, pour les efforts accomplis depuis plusieurs mois afin de mener à bien ce projet.

Mesdames et messieurs

Grâce aux énergies combinées des acteurs du secteur public et privé, nous avons enregistré des progrès importants dans l'administration numérique. Il est clair que nous avançons dans le bon sens, mais ces résultats positifs ne doivent pas nous faire oublier la nécessité de poursuivre les efforts pour offrir plus de services en ligne qui satisfont les besoins des usagers, en particulier ceux qui requièrent une coordination et un échange d'informations et de documents entre les départements ministériels et les établissements publics. Notre ambition est de moderniser les pratiques administratives et améliorer leur efficacité par la dématérialisation des procédures administratives.

Mesdames et Messieurs,

En visionnaire avisé, Sa Majesté le Roi Mohammed VI avait fait de l'introduction des TI dans l'administration publique un enjeu majeur pour améliorer son efficacité, promouvoir la qualité des services rendus et l'habiliter à accompagner les réformes structurelles entreprises.

Ainsi, SM le Roi a insisté sur l'administration électronique au service de l'utilisateur dans son discours à l'occasion de l'ouverture de la 1^{ère} session de la 1^{ère} année législative de la 10^{ème} législature en octobre 2016 et celui du 29 juillet 2018 à l'occasion du 19^{ème} anniversaire de l'accession du Souverain au Trône de Ses glorieux ancêtres

Extrait du discours du **octobre 2016**:

« Par ailleurs, l'administration électronique doit être généralisée selon une approche intégrée permettant aux différents départements et aux divers services un accès commun aux informations. De fait, l'utilisation des nouvelles technologies contribue à faciliter l'accès, dans les plus brefs délais, du citoyen aux prestations, sans qu'il soit nécessaire de se déplacer souvent à l'Administration et de s'y frotter, car c'est là la cause principale de l'extension du phénomène de corruption et du trafic d'influence ».

Extrait du discours du **29 juillet 2018**:

« et empêchant, d'autre part, toute administration publique de demander, de la part d'un investisseur potentiel, des documents ou des informations qui sont déjà en possession d'une autre administration publique. C'est, en effet, aux services publics qu'il revient d'organiser un échange coordonné des informations, grâce au recours à l'informatique et aux nouvelles technologies. »

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, d'une manière conséquente et opératoire, au cœur même de son programme de réforme de l'administration.

A cet effet, le programme gouvernemental prévoit le lancement d'une réforme globale et profonde de l'administration, basée essentiellement sur l'administration électronique et ce afin de répondre aux besoins des usagers.

Ainsi, le Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique a placé la transformation numérique, d'une manière conséquente et opératoire, au cœur même de son programme de réforme. Et ce, en plus des trois autres axes principaux qui le composent à savoir, la transformation organisationnelle, la transformation éthique et la transformation managériale.

Dans ce sens un dispositif d'interaction électronique multicanal avec l'utilisateur de l'administration publique a été mis en place « le dispositif Idarati ». Lequel se compose de 4 portails thématiques dotés de leurs applications mobiles et d'un centre d'appel et d'orientation. Il s'agit notamment du :

- **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 ;
- **Portail « Emploi-public.ma »** qui permet l'accès à toutes les annonces de recrutement dans les administrations publiques, les collectivités territoriales et les établissements et entreprises publics, aux appels à candidature pour les postes de responsabilité ainsi que les appels à candidature pour les emplois supérieurs, et nous sommes en cours de dématérialisation de dépôt des candidatures dans le portail pour que la procédure de dépôt devienne totalement en ligne.
- **Portail de géolocalisation des services publics « maps.service-public.ma »**, lequel vise à aider les citoyens dans l'accomplissement de leurs démarches administratives en leur facilitant l'accès aux services publics, à travers la géolocalisation de plus de 14000 points d'intérêt administratifs ;
- **Portail national des réclamations « chikaya.ma »** développé en partenariat avec le Ministère de l'Industrie, de l'Investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique. Il s'agit d'un portail national unifié et multicanal pour le traitement et la gestion des réclamations, des suggestions et des observations des usagers, actuellement, le Ministère assure le suivi d'adhésion de l'ensemble des administrations publiques dans le portail national des réclamations « CHIKAYA.MA », qui englobe l'ensemble des départements ministériels et des établissements publics et qui ont reçu, à ce jour, plus de 58 000 réclamations dont 70% ont été traitées par les administrations concernées.
- **Et finalement le centre d'appel et d'orientation**, qui couvre l'ensemble des domaines des quatre portails, et qui permet aux usagers non-initiés au numérique d'interagir avec les administrations pour obtenir des informations ou déposer leurs réclamations,

Le Ministère de la réforme de l'Administration et de la Fonction Publique convoite non seulement à l'utilisation et l'exploitations des nouvelles technologies en faveur des usagers : citoyens et entreprise, mais aussi à promouvoir et encourager le développement des services publics en ligne, et ce par l'organisation (depuis 2005) du prix national de l'administration électronique 'e-mtiaz'. Ce prix, tout-à-fait symbolique, vise à créer l'émulation entre les différents acteurs publics (administrations, établissements publics, communes, délégataires de services publics) en matière de développement des services publics en ligne.

Mesdames et Messieurs,

D'après les études et analyses faites sur les réalisations effectuées, les contraintes qui ont limité l'atteintes des objectifs des différentes stratégies sur l'administration numérique ont été dû à des problèmes de gouvernance, de culture et de législation

Pour pallier à la contrainte, notre ministère en collaboration avec le ministère de l'Industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique (MIICEN) est en cours de préparation d'un projet de loi sur l'administration électronique.

Le présent projet de loi vise à repenser le mode de délivrance des services publics administratifs afin qu'un usager n'ait plus à fournir à une administration une information ou un document fourni par une autre administration « Discours Royal à l'occasion de la fête du trône, le 29/07/2018 ».

L'atteinte de cet objectif nécessite de mettre en place deux piliers, le premier est le partage des données entre administrations et ce via l'échange d'informations entre deux administrations, l'une fournissant une information nécessaire à une autre pour l'accomplissement d'une démarche demandée par l'utilisateur, et/ou via la création de bases de données fédératrices partagées et collaboratives, donnant aux administrations l'accès à une donnée fiable, à jour et complète au sujet de l'utilisateur.

Le deuxième pilier consiste à la simplification des procédures administratives via le remplacement des pièces justificatives demandées à l'utilisateur par l'accès à une base de données partagée, ou par un échange avec l'administration qui délivre la pièce justificative en question.

Pour appuyer la dématérialisation des services publics, notre ministère collabore avec le ministère de l'Industrie, de l'Investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique afin de généraliser l'utilisation de La Gateway Gouvernementale, plateforme développée par le MIICEN, pour constituer un one-stop-shop d'administration électronique rassemblant l'ensemble des services en ligne dans un portail unique (y compris les services en ligne créés en dehors de la Gateway), cette plateforme va offrir aux administrations un système sécurisé d'échanges électroniques « Gov to Gov » : au lieu que le citoyen se déplace entre les administrations pour rassembler des pièces justificatives, il se contentera de faire une déclaration sans justificatifs à l'administration en charge du traitement de son dossier, et celle-ci vérifie via la Gateway auprès des administrations concernées l'authenticité de l'information déclarée.

Les administrations concernées peuvent soit intégrer leurs bases de données métier avec la Gateway pour des réponses automatisées, soit désigner des agents qui vont répondre aux demandes reçues par la Gateway via des formulaires web eux-aussi disponibles sur la Gateway.

La Gateway est techniquement opérationnelle aujourd'hui, et est utilisée en pilote.

Egalement, nous sommes en train de préparer un plan directeur de transformation digitale, l'objectif étant de travailler sur la transformation organisationnelle des administrations et sur la conduite de changement afin d'accompagner cette transformation.

Dans le même cadre, le Ministère prépare un système d'information intégré de gestion des ressources humaines des administrations publiques (SIRH-AP) qui sera généralisé de façon progressive aux administrations publiques dans l'objectif d'améliorer la gestion des ressources humaines de l'Etat.

En parallèle, le ministère œuvre pour la mutualisation et l'échange des meilleures pratiques et des expériences pilotes à travers la définition des besoins en applications de gestion mutualisables entre les administrations publiques et l'élaboration d'une feuille de route pour développer ces applications.

L'objectif étant de rationaliser les dépenses, de réduire les coûts et de jeter les jalons d'un ancrage volontariste, rapide et efficace de l'utilisation de ces nouvelles technologies dans les pratiques administratives.

Le ministère a aussi entamé un projet portant sur le recueil des services publics électroniques et l'évaluation de leur niveau de transformation électronique, ceci en mettant en place un référentiel de définition et de classification des services publics et la mesure de leurs maturités électroniques.

L'objectif de cette enquête c'est d'explorer la manière de progresser dans les services en ligne et aussi de disposer d'une cartographie des services publics en ligne disponibles au Maroc et d'un aperçu sur la maturité des démarches administratives dématérialisées.

Mesdames et Messieurs,

D'après les statistiques le niveau de maturité numérique au Maroc est assez développé, le rapport de l'ANRT de 2017 prouve que notre pays connaît une forte mutation des usages vers la consommation de la donnée, le parc Internet a franchi la barre des 19.6 millions d'abonnés, cela a amélioré le taux de pénétration de l'Internet dans les ménages qui poursuit sa tendance haussière avec 70,2% des ménages qui sont équipés d'un accès Internet en 2017, avec un net avantage pour l'Internet mobile qui équipe 66,5% des ménages. Alors que l'utilisation des téléphones mobiles s'est largement répondu, avec une couverture de 99,78% des ménages. Le parc estimé de smartphones, quant à lui est de 22,64 millions. S'agissant de l'équipement des ménages en ordinateur/tablette, le taux se situe à 58,4 % en 2017.

Les citoyens, familiarisés aux usages numériques et aux différentes formes d'interactivité dans leur vie personnelle, attendent de l'administration publique d'intégrer à son tour cette culture numérique et qu'elle fasse preuve de plus d'agilité et d'efficacité dans le processus d'implémentation des TI dans ses politiques de développement afin de proposer des éléments de réponse aux préoccupations des usagers et de fournir des services publics de meilleure qualité.

En effet, pour être efficace, l'utilisation des TI nécessite de faire preuve d'un esprit de collaboration intersectoriel et d'adopter une approche multipartenaires, fondée sur l'ouverture des données.

Je saisis cette occasion pour rappeler à tous les acteurs la nécessité d'adopter cette approche dans un cadre d'intégration, de convergence et d'harmonie afin d'atteindre les changements structurels souhaités, de rehausser la performance de l'administration publique et de mieux répondre aux aspirations et aux attentes du citoyen.

Mesdames et Messieurs,

Je suis convaincu que les travaux de cette édition permettront de favoriser l'échange d'expériences réussies entre les participants.

Certes, les débats qui animeront ces deux journées contribueront à consolider un dialogue plus constructif entre les responsables du secteur public et ceux du secteur privé. En effet, C'est par de telles initiatives que nous parviendrons à une meilleure compréhension des défis et enjeux de chacun pour réussir à co-émerger un cadre de collaboration et de coopération bénéfique à tous.

Je réitère mes félicitations aux organisateurs de cette édition pour la dimension nationale qu'ils ont réussi à lui donner et les remercie chaleureusement pour les efforts fournis.

Je vous remercie de votre attention.