

La digitalisation à marche forcée de l'administration

[Anaïs Lefebure](#) Le 17 avril 2020

Après des années de tâtonnement numérique et quelques wagons de retard en matière de digitalisation, la crise du Covid-19 a poussé l'administration publique à passer à la vitesse supérieure.



L'Institut marocain d'intelligence stratégique (IMIS) estime que "le e-gov basé sur une vision du haut vers le bas (...) n'est plus d'actualité. Le citoyen doit désormais être au centre des nouvelles stratégies numériques." Crédit: MAP

10 min *P*lus le choix. Depuis l'imposition du confinement sanitaire le 20 mars, l'administration publique a dû revoir sa manière de procéder. Pour éviter les longues files d'attente devant les guichets ou les attroupements dans les différentes institutions du royaume, et pour faciliter l'échange de documents administratifs, l'Agence de développement du digital (ADD), en coordination avec le ministère de

l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'administration, a lancé plusieurs initiatives début avril afin d'accompagner le travail à distance des administrations.

Bureau d'ordre digital, guichet électronique des courriers, parapheur électronique... les administrations et organismes publics peuvent désormais gérer électroniquement les flux des courriers entrants et sortants, automatiser le traitement des courriers et dématérialiser complètement la signature des documents administratifs.

Ministères, collectivités territoriales, entreprises et établissements publics ont ainsi pris le train de la digitalisation. La Caisse nationale de la sécurité sociale (CNSS) a par exemple mis en place un site électronique spécial "Covid-19" dédié au dépôt des demandes d'indemnités. D'autres organismes publics comme l'Administration des douanes et impôts indirects (ADII), l'Office des changes ou les tribunaux ont suivi la tendance pour faciliter certaines procédures.

Même le ministère de la Justice a lancé un portail permettant aux couples de faire une demande en ligne afin d'obtenir l'autorisation de se marier. Un effort collectif qui s'inscrit dans la lignée de tous les programmes lancés depuis plus d'une décennie pour accélérer la réforme de l'administration, mais qui ont brillé, jusque-là, par la lenteur de leur mise en route.

"Du 1.0 au 5.0"

"On attendait cette accélération depuis longtemps. Le Maroc a lancé plusieurs plans numériques ces dernières années, mais le vrai plan a été fait par le Covid-19"

Mehdi Alaoui, vice-président de l'Apebi

"On attendait cette accélération depuis longtemps. C'est dommage que ce soit ce virus qui en soit le déclencheur, car le Maroc a lancé plusieurs plans numériques ces dernières années, mais le vrai plan a été fait par le

Covid-19", indique à TelQuel Mehdi Alaoui, vice-président de la Fédération des technologies de l'information, des télécommunications et de l'offshoring (Apebi).

Selon lui, le Maroc est passé "du 1.0 au 5.0" en matière de digitalisation depuis le début de la crise. "Aujourd'hui, il est nécessaire d'annuler tout frottement entre l'administration et le citoyen, il faut que tout se passe à distance. Je pense que le citoyen est prêt à s'adapter à partir du moment où ce qu'on lui propose lui permet d'économiser du temps et de l'argent, et qu'il sait qu'il peut obtenir ce qu'il demande de manière transparente", ajoute l'entrepreneur, également fondateur de l'incubateur de start-ups La Factory à Casablanca.

« Je pense que le citoyen est prêt à s'adapter à partir du moment où ce qu'on lui propose lui permet d'économiser du temps et de l'argent »

Mehdi Alaoui, vice-président de l'Apebi

"On a vu comment les aides ont pu être débloquées pour les populations vulnérables à travers une simple déclaration par SMS, et on est en train de voir [comment le paiement mobile, qui n'avait pas pris jusque-là, va prendre maintenant](#)", poursuit-il, convaincu que cette situation montre aux plus sceptiques que "le digital est au cœur du nouveau modèle de développement et que c'est le seul outil qui permettra d'apporter de l'équité, de la transparence et de l'efficacité" dans un pays comme le Maroc.

Le pari de la digitalisation n'était pourtant pas gagné – et ne l'est pas encore tout à fait. Selon une note d'information publiée en janvier dernier par l'ADD, le citoyen marocain passe en moyenne 50 heures par an à interagir avec les différentes administrations publiques. Quant aux entreprises, elles passent en moyenne 200 heures par an en contact avec les services publics, pour un taux d'insatisfaction variant entre 85 et 90%. Des chiffres peu glorieux *"qui cachent des durées de contact beaucoup plus importantes en fonction des cas",* soulignait la même

source.

C'est pour combler ces lacunes que l'ADD avait proposé la mise en place, d'ici 2025, "d'un cadre global d'interopérabilité effectif des administrations (cloud mutualisé, services partagés) et des prérequis fondamentaux (identifiant unique, signature électronique), la création d'un laboratoire d'innovation permettant à la fois d'accélérer les transformations digitales des services publics et de développer des initiatives digitales structurantes, et la digitalisation de bout en bout des parcours de services publics". La crise aura donc permis de donner un coup d'accélérateur à ces réformes.



"Cygne noir"

"Le Covid-19 a transformé le monde entier en 'digital nation'. J'assimilerai cela au phénomène du "cygne noir", ou ce qu'on appelle la puissance de l'imprévisible"

Souad Maadir Tarmidi, vice-présidente de l'AFEM

"Le Covid-19 a transformé le monde entier en 'digital nation'. J'assimilerai

cela au phénomène du "cygne noir", ou ce qu'on appelle la puissance de l'imprévisible, en référence à la théorie du statisticien Nassim Taleb, car un tel événement, selon la théorie, était difficile à prévoir", explique Souad Maadir Tarmidi, vice-présidente de l'Association des femmes chefs d'entreprises du Maroc (AFEM) en charge de la transformation digitale, et directrice générale de la société de solutions de gestion SRA Afrique.

"L'impact positif de ce 'cygne noir' est l'accélération de la digitalisation de l'administration. En effet, face à un facteur de risques grandissant sur les échanges et transactions de papier, qui favorisent la propagation de l'infection, l'administration marocaine a vite adopté des solutions numériques pour assurer la continuité des travaux administratifs. L'administration se met au diapason avec ses administrés", souligne-t-elle.

« La crise nous a tous obligés à faire une digitalisation à marche forcée. Elle a également mis en exergue l'importance du digital pour assurer la continuité des services publics »

Meriem Zairi, présidente de la commission start-up, CGEM

Même son de cloche chez Meriem Zairi, présidente de la commission start-up et transformation digitale à la CGEM et DG du fonds SEAF Morocco: *"La stratégie digitale de l'administration n'a pas attendu le Covid-19 pour être mise en place, certains services étaient déjà dématérialisés, mais la crise nous a tous obligés à faire une digitalisation à marche forcée. Elle a également permis de mettre en exergue l'importance du digital pour gérer la crise et assurer la continuité des services publics".* Pour elle, *"c'est un bond en avant qui s'est fait en quelques semaines, alors que le processus aurait été beaucoup plus long en temps normal".*

Changer de "mindset"

Pour Mehdi Alaoui, la digitalisation totale de l'administration devrait ainsi

permettre au Maroc de *"devenir un pays développé qui donne les mêmes droits à tous"*. Plus de passe-droit ni de billet glissé dans la poche du fonctionnaire au guichet des administrations pour qu'un dossier soit mis en haut de la pile : le traitement électronique des demandes met tout le monde dans le même panier.

"Avant la crise, on pensait qu'il fallait une volonté politique pour transformer les choses, mais en fait il fallait un cas de force majeure, qui est arrivé"

Mehdi Alaoui, vice-président de l'Apebi

"Avec le digital, il n'y a pas de différence de traitement entre les citoyens", souligne le vice-président de l'Apebi. De même, la traçabilité des procédures et le follow up permettent une plus grande transparence des opérations: *"On sait que telle personne a fait telle demande à telle date, c'est archivable. Et quand ça se passe mal, on peut voir qui a été fautif dans la chaîne de valeur. Avant la crise, on pensait qu'il fallait une volonté politique pour transformer les choses, mais en fait il fallait un cas de force majeure, qui est arrivé",* note-t-il.

Si pour lui les compétences techniques, les talents et les moyens sont là, il faut encore développer le mindset pour que la digitalisation soit perçue comme indispensable et que des investissements soient faits dans le domaine pour sauver l'économie après le déconfinement: *"Avec la crise, beaucoup d'industries sont à l'arrêt. Si elles étaient digitalisées, elles auraient pu garder un minimum d'activités. Le digital démontre qu'on ne peut plus faire sans lui, c'est la pierre angulaire, le réacteur de toute entreprise"*.

Pilier de l'économie de demain

Pour Souad Maadir Tarmidi, la digitalisation doit en effet être vue comme *"un pilier de l'économie de demain, une économie numérique qui se doit d'être innovante et créative, qui doit marquer l'émergence sur tous les plans. C'est le seul chemin vers une économie compétitive et une société*

inclusive grâce aux gains de performance qui seront amenés par cet écosystème digital".

Vivier d'emplois, cet écosystème doit permettre de retenir les entrepreneurs talentueux, notamment les digital natives, et d'en attirer d'autres, souligne pour sa part Meriem Zairi. Pour ce faire, il est nécessaire au préalable de mettre à niveau le cadre réglementaire, de multiplier les formations dans le domaine et de faire de l'administration *"une locomotive"* de l'écosystème digital.

"En tant que donneur d'ordre, elle peut offrir des opportunités pour les acteurs du digital et créer un marché pour les entreprises innovantes, estime la présidente de la commission start-up et transformation digitale à la CGEM. Il faut qu'elle soit la plus collaborative possible avec tous les acteurs de l'écosystème".

Dans un rapport présenté en mars par l'Institut marocain d'intelligence stratégique (IMIS) à la Commission spéciale sur le modèle de développement (CSMD), intitulé *"Maroc: 2020-2030, la décennie de la montée en puissance?"*, le think tank préconise ainsi *"d'appuyer l'investissement dans les infrastructures numériques et l'entrepreneuriat innovant"*.

Il est également nécessaire selon lui *"d'évaluer de manière lucide les réussites et les échecs des stratégies de gouvernement électronique (e-gov) qui se sont succédées durant les vingt dernières années. Aujourd'hui, le e-gov basé sur une vision du haut vers le bas (...) n'est plus d'actualité. Le citoyen doit désormais être au centre des nouvelles stratégies numériques. Le Govtech et la Civictech sont devenus effectivement les nouvelles formes d'organisation et de services numériques transformant complètement la relation entre gouvernements, établissements publics, villes et citoyens"*.

article suivant

Ait Taleb : "Le confinement est efficace, mais nul

ne sait à quel moment il sera levé"