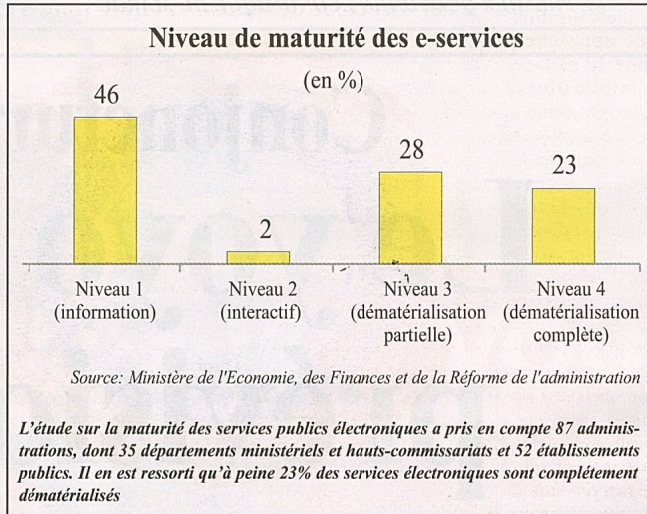


# Le virage numérique s'annonce serré

• Réduire l'insatisfaction des usagers, améliorer la productivité, santé et éducation

• Trois axes retenus pour la feuille de route du digital 2020-2025

«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 année en contact avec les services publics, pour un taux d'insatisfaction variant entre 85 et 90%. Des moyennes qui cachent des durées de contact beaucoup plus importantes en fonction des cas», indique la note d'orientations générales pour le développement du digital au Maroc à l'horizon 2025. Le document, qui trace la trajectoire du digital pour les cinq prochaines années, a



enfin été approuvé lors du dernier conseil d'administration de l'Agence de développement du digital (ADD) tenu le 23 décembre dernier.

La note dresse également un bilan peu reluisant des actions entreprises durant la dernière décennie avec les programmes précédents: «absence de vision intégrée de la transformation digitale, un système de gouvernance ne permettant pas un pilotage efficace de la

à la transformation digitale des services publics. Malgré les initiatives e-services lancées, le taux d'insatisfaction reste élevé en raison de l'absence d'une digitalisation des parcours de services publics. Sur ce volet, l'Agence table sur une réduction du taux d'insatisfaction des citoyens/entreprises «de 85-90% à moins de 20% à travers la transformation des interactions avec l'administration publique via la digitalisation de bout en bout des parcours citoyen/entreprises».

Pour remédier à cette problématique, l'ADD va intervenir dans la mise en place d'un cadre global d'interopérabilité effectif des administrations (cloud mutualisé, services partagés) et des pré-requis fondamentaux (identifiant unique, signature électronique, ...). L'Agence va également créer un laboratoire d'innovation permettant à la fois d'accélérer les transformations digitales des services publics et développer des initiatives structurantes de la digitalisation au Maroc.

Le deuxième axe stratégique retenu par l'ADD concerne l'amélioration de la productivité et la compétitivité de l'économie. Selon la note d'orientation, la croissance des années 2000-2015 s'est

## Zones reculées, inclusion financière, classes numériques...

Le dernier axe est relatif à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens. En effet, la digitalisation peut ouvrir de nouvelles perspectives en permettant à des populations moins favorisées d'accéder à l'information, aux bénéfices sociaux, aux services de soins et à l'éducation. La télémédecine pourrait, par exemple, redessiner la carte sanitaire et opérer un rééquilibrage territorial en faveur des zones à faible densité médicale. Dans des zones reculées, l'intégration du digital dans l'éducation permettrait la création de classes numériques. Sur le volet de la santé, l'enjeu est d'améliorer la prise en charge des patients via, notamment, le développement du dossier médical électronique pour faciliter le partage d'information et le suivi médical des patients. La digitalisation permettra aussi d'améliorer l'accès aux aides sociales et l'inclusion financière des populations fragiles et non bancarisées. □

mise en œuvre des programmes digitaux et des barrières réglementaires limitant la mise en œuvre effective et l'usage à grande échelle des plateformes digitales», tels sont, en substance, les principaux constats qui émanent du bilan de la dernière décennie. Le programme Maroc Numeric 2013 a permis une dynamique et des avancées. Toutefois, sa mise en œuvre s'est heurtée à une culture et des usages digitaux encore limités chez les citoyens, les entreprises et les administrations publiques, ou encore la pénurie des profils spécialisés dans les métiers du digital. Mais aussi, une infrastructure digitale à améliorer en raison des zones blanches restantes à couvrir, le faible débit des données et la faible utilisation des data centers. Face à ce qui précède, il urge de donner un coup d'accélérateur

fait principalement grâce à l'accumulation de capital fixe. Il devient donc nécessaire de chercher des gains de productivité pour maintenir et accélérer la croissance de l'économie. Sur le sujet, l'ADD estime que le digital peut être ce levier créateur de richesse. Ce chantier va consister à renforcer le positionnement du Maroc comme hub digital et technologique au niveau africain. La concrétisation de cet objectif se traduira par «une évolution du rang du Maroc dans le classement Online Service Index des Nations unies pour être dans le top 40 mondial et le top 3 africain ou encore l'installation d'un tissu de plus de 2.500 startups au cours des cinq prochaines années». □

M.Ko.  
◆◆◆



# Agence de développement du digital: Le défi de l'adhésion



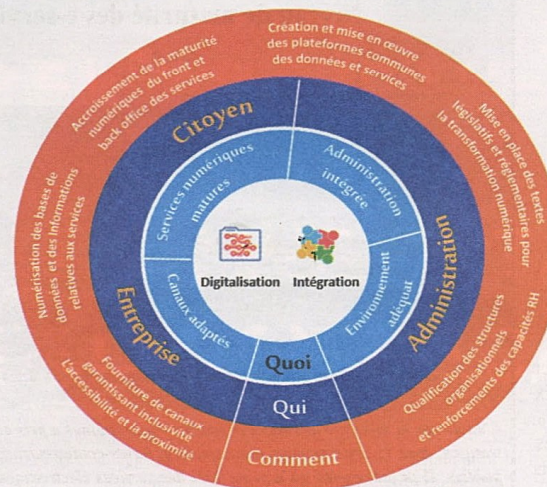
• Vulgarisation des textes de lois, interopérabilité entre les systèmes d'information...

• Amélioration de la qualité des services publics, réduction des inégalités sociales... les enjeux

LES perspectives de développement du digital au Maroc devront intégrer trois principaux défis, notamment l'amélioration de la qualité des services publics, de la productivité et de la compétitivité de l'économie nationale, la réduction des inégalités sociales. Il faudra surtout créer une dynamique d'adhésion autour des projets digitaux et mettre en œuvre les actions ad hoc qui permettront de faire évoluer significativement les modes de fonctionnement et les comportements, gage d'un changement durable. En la matière, le Maroc a beaucoup de chemin à parcourir. Rien que dans l'administra-

La rationalisation, la mutualisation des approches, voire le partage d'informations, s'avèrent compliqués à appliquer. Autre exemple: la mise en œuvre de la loi n°31-13 relatif au droit d'accès à l'information, entrée en vigueur en 2019. La loi donne la possibilité au citoyen de demander l'information dont dispose l'administration, que ce soit les études, une information se rapportant à la réglementation ou toute autre information pouvant répondre à ses attentes. «Le nombre de demandes adressées par

## Plan directeur de transformation numérique



Source: Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration

et de la Réforme de l'administration, lors de l'Assemblée générale électorale de l'Apebi. Le SG espère que la tendance s'inversera, avec le lancement d'un portail sur l'accès à l'information et qui prend en charge les demandes pour les administrations. Sur le chantier de l'interopérabilité entre les systèmes d'information, Ahmed Laamoumri soutient «qu'il est temps de réfléchir à l'élargissement des missions de l'ADD et lui donner plus de pouvoir». L'Agence devrait pouvoir vérifier les budgets alloués à la transformation numérique, fixer des normes et référentiels respectés par l'ensemble de l'administration ou encore mutualiser les services, créer des systèmes avec des passerelles fluides. Ce rôle relèverait de l'ADD, en tant qu'organe d'exécution opérationnel des politiques mises en

Ahmed Laamoumri, secrétaire général du ministère de l'Economie, des Finances

place par le gouvernement. □

M.Ko.

## Génération digitale

EN plus de ces trois axes stratégiques, l'ADD a défini les piliers transverses de sa feuille de route 2020-2025. Le premier vise à se doter d'un plan national de formation en mesure de relever le défi du capital humain. Baptisé «Génération digitale», le programme couvrira la formation supérieure, professionnelle et la formation continue. Le second pilier concerne la poursuite du chantier de la mise à niveau des infrastructures technologiques existantes et la mise en place d'infrastructures avancées (très haut débit, 5G, cloud gouvernemental, data centers régionaux...). L'élaboration d'un cadre réglementaire portant sur les aspects juridico-techniques intrinsèques au développement des échanges et transactions électroniques et sur la protection des libertés individuelles ainsi que la lutte contre la cyber-criminalité complètent les piliers de la feuille de route. □

tion, il est courant d'avoir des indicateurs différents d'un département à l'autre. Ces faits témoignent de systèmes d'informations qui ne communiquent pas entre eux.

les entreprises ou les citoyens est très limité. Est-ce l'administration qui n'a pas fait d'effort de vulgarisation autour de cette loi ou la société civile?» s'interroge