

# Programme national de l'administration numérique (**IDARATI**)

**Une démarche coordonnée**

*Dubai, DSG 6-7 mars 2006*

Pour une administration numérique et globale

*M. Salaheddine Jamal*



# Aperçu sur le programme national

## Objectifs Généraux

- Rapprochement de l'administration des citoyens et des entreprises en offrant un service public à moindre coût, efficace, rapide et de proximité
- Amélioration de la productivité
- Plus de transparence
- Bonne gouvernance

## Orientations stratégiques

- Approche progressive, participative et démonstrative
- Mutualisation
- Externalisation / Partenariat Public-Privé
- Accessibilité (services de proximité, régionalisation, multi canal, différentes catégories de citoyens : analphabètes, handicapés...)
- Interopérabilité (Normalisation, Standards technologiques, neutralité technologique...)
- Continuité des services (Assistance garantie, ...)
- Globalisation des services

# Idarati : Programme national d'administration numérique

La stratégie d'action du gouvernement en terme d'administration numérique durant la période 2005- 2008 a été définie par le programme nationale Idarati composé du :

- ▶ Plan stratégique de l'administration numérique (objectifs et orientations nationales)
- ▶ Plan de mise en oeuvre du programme (Les conditions de pilotage du programme, afin d'assurer le développement maîtrisé de toutes les composantes, les actions à réaliser pour accomplir le programme)
- ▶ Plan de dématérialisation des services (fiches descriptives des actions programmées et budgétées dans le cadre du programme)

***Ces documents répondent aux questions : Quoi faire, comment faire, quelles moyens, quels délais, qui est responsable...?***

125 actions e-gov ont été identifiées, elles ont été organisées autour de 4 axes principaux :

1. Mise en place de la structure de pilotage transversal (Missions, organigramme, Budget annuel, ressources, ...)
2. Support au développement du e-Gouvernement (Pôles : stratégie, normalisation, infrastructure et sécurité, mutualisation)
3. Services au citoyen et à l'entreprise (GC, GB)
4. Modernisation des services publics (GG)

# Idarati : Actions à réaliser

Pôles \ Actions	Mesures	Projets
Environnement et pilotage stratégique	6	-----
Normalisation	6	2
Infrastructures et sécurité	2	2
Mutualisation	7	3
Services transversaux	-----	12
Services verticaux	-----	85
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>104</b>
	<b>125</b>	

Services
-----
5
4
-----
30
191
<b>230</b>

## ■ Entreprise :

- ▶ **Système BADR** (déclarations et franchises douanières)
- ▶ **Système DAMANCOM** (télédéclaration et télépaiement des adhésions à la sécurité sociale)
- ▶ **e-ompic** (propriété industrielle et commerciale)

## ■ Citoyen :

- ▶ **Portail service-public.ma** (portail administratif publiant les procédures administratives, les démarches en ligne, l'annuaire de l'administration)
- ▶ **C2A** (centre d'appel administratif : information et orientation sur les démarches administratives via les canaux de la téléphonie et de messagerie électronique)
- ▶ **e-justice** (consultation des jugements en ligne dans les principaux tribunaux)
- ▶ **e-tax** (consultation des situations fiscales des contribuables) (pilote)
- ▶ **Portail islam-maroc.ma**
- ▶ ....

## ■ Entreprise :

- ▶ e-impôts (télédéclaration et télépaiement des impôts)
- ▶ e-dépenses (GID)

## ■ Citoyen :

- ▶ e-identité (carte d'identité nationale électronique)
- ▶ Programme génie : Généralisation des TIC dans l'enseignement (8600 établissements scolaires)
- ▶ e-justice: Généralisation à l'ensemble des juridictions du Royaume
- ▶ Permis de conduire et cartes grises électroniques
- ▶ Portail de la santé
- ▶ Portail de l'élève

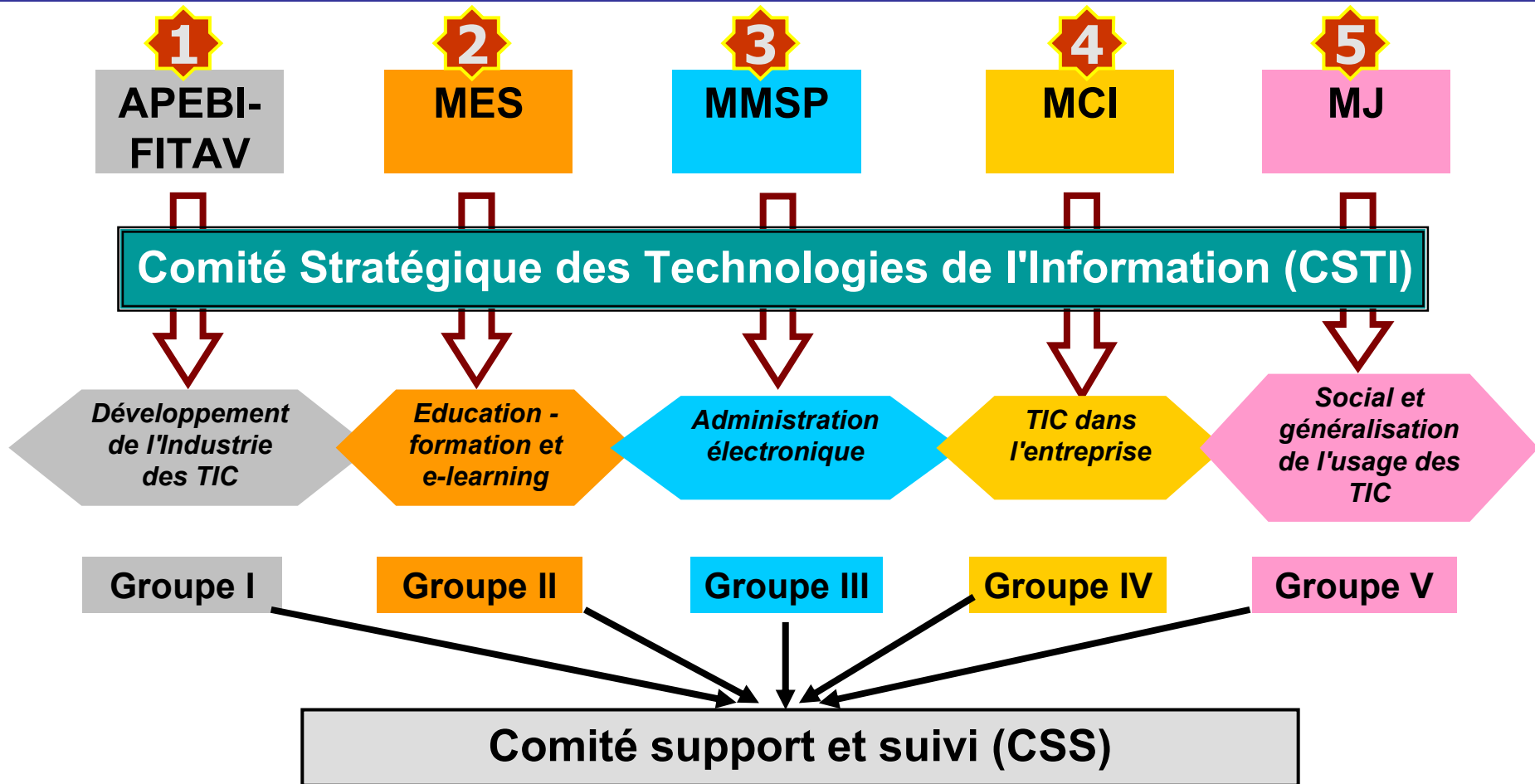
## ■ Administration :

- ▶ e-RH
- ▶ Carte multifonction professionnelle
- ▶ Mise en place d'une plate-forme centrale e-administration
- ▶ e-parlement
- ▶ Texte de loi relatif à la signature électronique (adopté par le conseil de gouvernement)



# Conduite de l'opération

**Mise en place d'un programme national d'administration électronique**



APEBI : Association des Professionnels de Technologies de l'Information.

FITAV : Fédération de l'Informatique, des Télécoms et de l'Audiovisuel de la CGEM

- **Pilotage :**
  - ▶ Le Ministre chargé de la modernisation des secteurs publics préside le groupe.
  - ▶ Le département du Premier ministre en assure la coordination interministérielle et l'animation des travaux.
- **Composition :**
  - ▶ Le groupe est composé des représentants des ministères et établissements publics, impliqués directement dans le processus de modernisation des services publics, et des représentants du secteur privé et des associations des usagers.
- **Champs d'action :**
  - ▶ Le champ d'action du groupe est l'administration centrale et territoriale, les établissements publics, ainsi que les collectivités locales.
- **Concepts :**
  - ▶ Concertation et communication
  - ▶ Émulation
  - ▶ Mutualisation

**Le pilotage** doit répondre à deux exigences fondamentales :

- ▶ La légitimité à travailler de façon transversale
- ▶ La capacité d'imposer un rythme et de mobiliser les moyens

Deux types de pilotage :

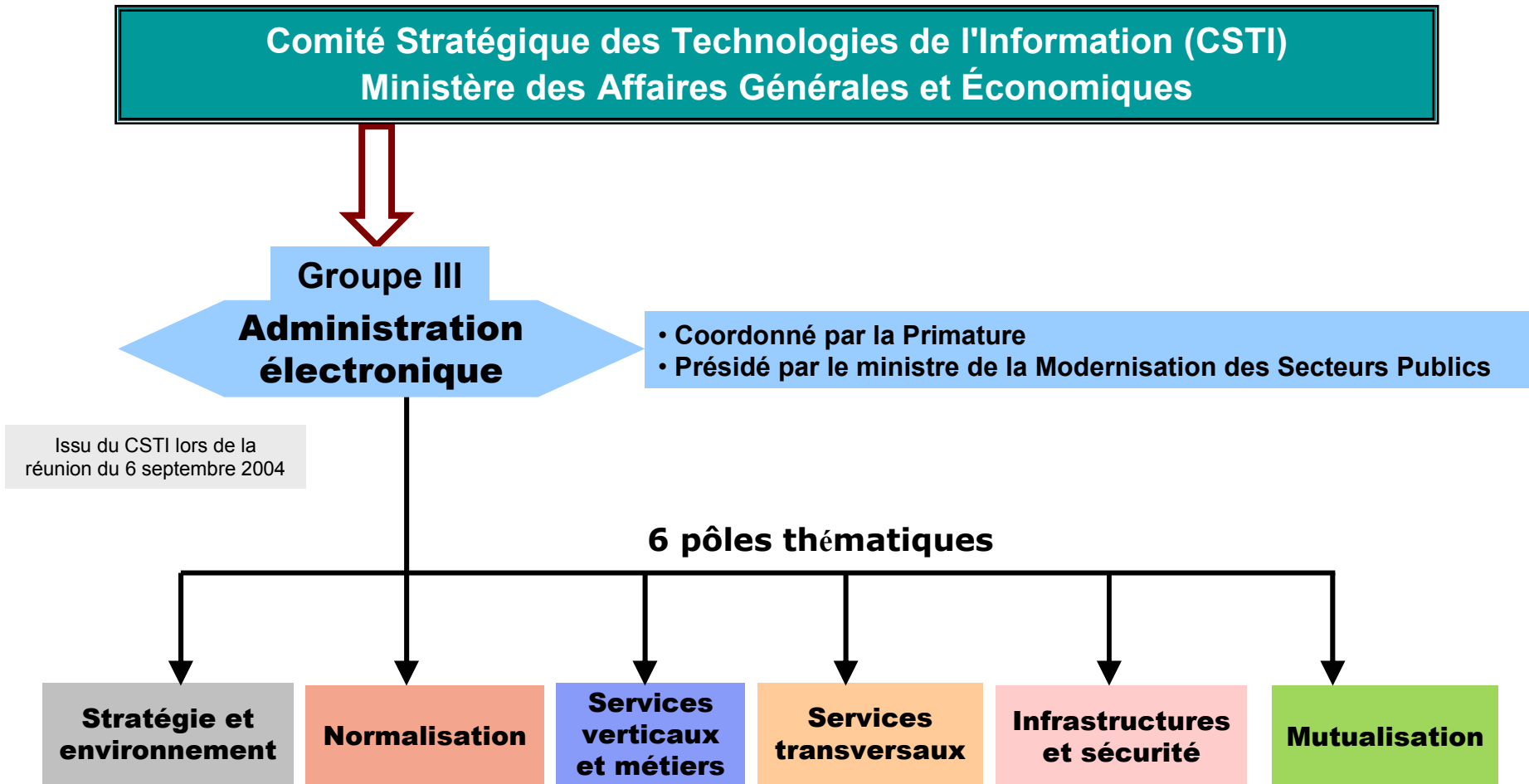
- ▶ Le pilotage institutionnel du programme est assuré par le Comité National e-Gov (réseau des DSI)
- ▶ Le pilotage opérationnel nécessite quant à lui la mise en place d'une structure transversale nouvelle (MMSP)

- Contribuer à l'élaboration de la stratégie
- Structure d'appui à la démarche et la validation des grands chantiers
- Donner des orientations ou suggestions d'amélioration des chantiers e-gov
- Aider à assurer l'échange et la mutualisation des efforts consentis par les départements ministériels
- Contribuer à la promotion et à la coordination des initiatives, assurer leur suivi et procéder à leur évaluation

# Mandat de la structure de pilotage

- Dresser et piloter le programme national
- Favoriser le développement des systèmes d'information et de communication permettant de moderniser le fonctionnement de l'administration
- Apporter son appui aux administrations pour l'identification des besoins, la connaissance de l'offre et la conception des projets
- Proposer les mesures tendant à la dématérialisation des procédures administratives, à l'interopérabilité, à la sécurité des systèmes d'information, ainsi qu'au développement de standards et de référentiels communs
- Assurer un certain nombre de services opérationnels en matière de gestion des noms de domaine, de messagerie, d'annuaire, d'accès à des applications informatiques ...
- Recenser les meilleures expériences et promouvoir les meilleures réalisations par des actions de communications ad hoc et procéder à leur éventuelle mutualisation (en terme de connaissance, de plateforme, d'applicatifs, de monitoring, de normalisation,...)
- Créer des plates-formes techniques mutualisées, parfaitement sécurisées pour l'ensemble des services publics.

# Structure comité e-Gouvernement



# Mandat pôle 1 : Stratégie et environnement

---

- Élaborer les orientations stratégiques et dresser les grandes lignes directrices d'un *plan d'actions stratégique* accompagné d'un *plan de mise en œuvre* de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication au sein de l'administration publique
- Préparer l'environnement et l'infrastructure organisationnelle : réglementation (lois), structures, formation, RH, systèmes ouverts....etc



Élaborer les référentiels communs et des guides d'interopérabilité pour une meilleure communication inter procédures, et arrêter des standards techniques (sécurité, architecture, plateformes, structures..)....

## ■ Fond : (Interopérabilité - Échanges)

- ▶ Données : Communication, codification , échange de données, standards ...
- ▶ Procédures : Process, programmes, choix à arrêter (orientations, architectures, open source...)

## ■ Forme : (Ergonomie - Uniface)

- ▶ Présentation : Charte graphique unifiée, langues, interfaces, charte de nommage...

- Identifier et hiérarchiser les services externes monodépartement (services verticaux ou par secteur)
- Animer, suivre de plus près et soutenir les projets «e-services» des différents départements ministériels tels que la e-finance, e-justice, e-transport....etc

# Mandat pôle 4 : Services transversaux

---

- Recenser les projets multisecteurs offrant des services externes ou internes dans le domaine des TI et les hiérarchiser
- Réaliser les projets transversaux tels que le portail national, l'annuaire de l'administration publique, les procédures administratives en ligne, le réseau inter gouvernemental, le centre d'appel administratif, carte multifonctions professionnelle, base des lois fondamentales du royaume,.....etc.

Préparer l'infrastructure électronique : la plateforme d'échange ou passerelle d'interconnexion, le réseau intergouvernemental, les aspects liés à la sécurité, clé publique, identité électronique, normes techniques,.....etc. :

- ▶ Accès – habilitation
- ▶ Identification -authentification -certification –signature
  - ▶ Confidentialité

**Capitaliser et réutiliser**  
**Adapter et adopter**  
**Améliorer et mutualiser**  
**Concevoir et réaliser**

**les projets à caractère commun et unifié**  
offrants des services internes à l'administration  
tels que la gestion des ressources humaines, la  
gestion budgétaire, la gestion du patrimoine, le  
suivi du courrier, le stock, ....etc.

## Environnement et pilotage stratégique :

**Pilote** : Ministère des affaires générales et économique (M. RABBAH Aziz)

**Membres** : Primature, Ministère de la communication, ministère de l'industrie, du commerce et de la mise à niveau de l'économie, ministère des finances et de la privatisation, ministère de la modernisation des secteurs publics, Secrétariat Générale du Gouvernement, MEN, FP, ANRT

## Cadre réglementaire :

**Pilote** : Département des télécommunications (le mandater)

**Membres** : Primature, justice, ministère de l'intérieur, SGG

## Programme de généralisation d'accès :

**Pilote** : Ministère de la modernisation des secteurs publics

**Membres** : Barid al maghrib, CDG, direction générales des collectivités locales, Maroc Telecom, Fédération de la chambre de commerce

## Observatoire du e-Gov :

**Pilote** : Ministère des affaires économiques et générales et le département des télécommunications

**Membres** : MMSP, APEBI, ANRT

## Plan de formation :

**Pilote** : Ministère de la modernisation des secteurs publics (ENA)

**Membres** : ISA, le collège des inspecteurs, AGEF, impliquer les écoles d'ingénieurs et les universités, exemple : ENSIAS, INPT, OFPPT, ...

## Organisation, système de suivi et d'évaluation et démarche qualité :

**Pilote** : Pôle stratégie

**Membres** : Primature, MMSP, ministère des affaires économiques et générales, département des télécommunications

## Promotion des standards ouverts et dossier du libre :

**Pilote** : Pôle stratégie

## Normalisation :

**Pilote** : Ministère de l'intérieur et le haut commissariat au plan (Direction des statistiques : M. BENCHEKROUN Moudden)

**Membres** : Ministère de la communication, ministère de l'industrie, du commerce et de la mise à niveau de l'économie (direction de la qualité et de la normalisation), ministère des finances et de la privatisation, ministère de la modernisation des secteurs publics, Secrétariat Générale du Gouvernement, MEN, FP

## Mutualisation :

**Pilote** : Ministère des affaires générales et économique (M.ALAOUI Ismaili )

**Membres** : Ministère de la modernisation des secteurs publics, ministère des finances et de la privatisation, ministère du commerce extérieur, ministère des affaires étrangères et de la coopération, ministère de l'emploi, ministère des pêches maritimes.

## Infrastructure et sécurité :

**Pilote** : Agence nationale de réglementation des télécommunications (M. HJOMRI)

**Membres** : Ministère des finances et de la privatisation, ministère de l'intérieur, Barid Al Maghrib, ministère de la modernisation des secteurs publics.

## Services verticaux et métiers :

**Pilote** : Primature (M. MOUDDEN Adnane)

**Membres** : Ministère des affaires économiques et générales, Barid Al Maghrib et les représentants des différents départements ministériels en relation avec les projets sous mentionnés.

## Services transversaux :

**Pilote** : Le ministère de la modernisation des secteurs publics (M.SALAHEDDINE Jamal)

**Membres** : Primature, DEPTTI, ministère des affaires économiques et générales, ministère de la communication, ministère de la modernisation des secteurs publics, ministère des finances et de la privatisation, haut commissariat au plan (Direction des statistiques), Secrétariat générale du gouvernement, TGR, DGCL



- Séances de travail trimestrielles du comité e-gov élargi (réseau des DSI)
  - ▶ Présentation des objectifs escomptés, du déroulement de l'opération, des ressources affectées, du timing exigé et calendrier de mise en œuvre, des rencontres programmées, plans d'actions des pôles...
  - ▶ Restitution des résultats des travaux des différents pôles, recueil des observations et suggestions pour d'éventuels ajustements du programme
- Séances de travail mensuelles du groupe de pilotage (chefs de pôles)
  - ▶ Coordonner les travaux des différents pôles, éviter des chevauchement de mission, ajuster les délais,...
- Séances de travail hebdomadaires des 6 pôles
  - ▶ Arrêter une méthode de travail interne, collecter les projets, discuter des contenus, programmer des visites sur place...

- Site web [www.idarati.ma](http://www.idarati.ma)
- Mise en place d'un **observatoire des TIC** composé d'indicateurs simples, afin de pouvoir mesurer, au fur et à mesure l'exécution de la stratégie, les progrès réalisés par le groupe
- Organisation de séminaires sur des thèmes d'actualité en collaboration avec l'agence française de l'administration électronique

# Planning des pôles (canevas)

<b>Pôle</b>	<b>Diagnostic (R1)</b>	<b>Propositions (R2)</b>	<b>Actions 2005-2008 (R3)</b>	<b>Fiches projets (R4)</b>
<b>1. Stratégie</b>	<b>Date</b> .....			
<b>2. Normalisation</b>				
<b>3. Mutualisation</b>				
<b>4. Infrastructure et sécurité</b>				
<b>5. Services verticaux et métiers</b>				
<b>6. Services transversaux</b>				

# Fiche de pôle (canevas)

<b>A - Organisation</b>				
<b>Titre du pôle :</b>				
<b>Responsable :</b>				
<b>Membres :</b>				
<b>B - Orientations</b>				
<b>Missions :</b>				
<b>Objectifs :</b>				
<b>Axes :</b>				
<b>C – Plan d'action 2005-2008</b>				
<b>Intitulé du projet</b>	<b>Actions</b>	<b>Opérations</b>	<b>Date</b>	<b>Délai</b>
<b>D - Fonctionnement</b>				
<b>Fréquence de réunion :</b>				
<b>Lieu :</b>				
<b>Responsable de suivi :</b>				
<b>Compte rendu :</b>				
<b>PV :</b>				
<b>E - Évaluation</b>				
<b>Indicateurs de performance :</b>				
<b>Facteurs de succès :</b>				

# Tableau des projets (canevas)

## Administration : .....

Titre du projet	Responsable du projet	Durée (mois)	Montant (MAD)	Impact attendu	Observations	Statut
..... ..... .....	..... ..... .....					
..... ..... .....	..... ..... .....					
..... ..... .....	..... ..... .....					

# Fiche projet (canevas)

**Pôle : .....**      **Code projet : .....**

<b>1. Intitulé du projet</b>	
<b>2. Présentation</b>	
<b>3. Objectifs</b>	
<b>4. Responsable</b>	
<b>5. Cible</b>	
<b>6. Coût estimatif</b>	
<b>7. Actions</b>	
<b>8. Opérations</b>	
<b>9. Échéances (délais et dates)</b>	
<b>10. Partenaires</b>	

# Quelques statistiques

---

- 56 séances de travail :
  - ▶ 670 Homme\*Jour
  - ▶ 30 hommes ressources
  - ▶ Environ 400 000 USD
  - ▶ 10 mois environ : Novembre 2004 - juillet 2005
  
- Plan d'action première version : 125 actions soit :
  - ▶ 24 mesures
  - ▶ 104 projets
  - ▶ 23 services
  
- Enveloppe budgétaire globale dépasse les 2,5 milliards de DH

## Quelques enseignements



- 1997 : Premier programme de développement des TI dans l'administration et lancement de quelques chantiers (portail mincom/ industrie : qui fait quoi / douane...)
- 1999 : Comité national an 2000 (SEPTI)
- 2000 : Comité interministériel des TIC (SEPTI)
- 2001 : Stratégie nationale e-maroc (1ère version)
- 2001-2003 : Quelques premières réalisations
- 2003 : Comité national e-gov version 1 (MAGE)
  - ▶ Cadre d'orientation et de suivi
  - ▶ Rencontres nationales 1 et 2
- 2004 : Comité national e-gov version 2 (MMSP)
  - ▶ Cadre redynamisé : lancement du chantier programme national
- 2005 : Nouvelle vision e-maroc 2010 (2<sup>ème</sup> révision-actualisation)
- 2005 : Programme nationale d'administration électronique (Idarati 2005-2008)
- 2005 : Rencontre nationale 3 : e-forum 2005
- 2005 : Prix e-mtiaz

- Appui du PM : Déclaration gouvernementale 2002 et 2005
  
- Appui de deux ministres dans le gouvernement (MAGE et MMSP)
  - ▶ Présidence effective du Ministre MMSP pour le comité e-gov
  
  - ▶ Présidence effective du Ministre MAGE pour les TIC au Maroc

# Étapes pour bâtir le plan d'action

- Mise en place des 6 pôles thématiques
- Nomination des chefs de pôles
- Définition d'une méthodologie de travail et des formes de contenu à produire
- Lancement des séances de travail hebdomadaires au niveau de chaque pôles avec comme activité à produire :
  - ▶ Diagnostic
  - ▶ Propositions
  - ▶ Actions 2005-2008
  - ▶ Fiches projets
- Restitution finale des travaux des pôles devant la plénière et validation du programme national d'administration électronique (Idarati)
- Avec :
  - ▶ Coordination mensuelle au niveau des chef de pôles
  - ▶ Réunions de mise au point à la demande au niveau du comité restreint (chefs de pôles) présidé par le ministre MMSP
  - ▶ Information périodique de l'état d'avancement des travaux au niveau de la plénière par mailing list
  - ▶ Un comité de rédaction au niveau du secrétariat permanent assisté par un bureau d'étude traite toute la documentation afin de la regrouper dans les trois documents finaux

# Rythme soutenu : Organisation de rigueur

---

- ▶ Réunion de la plénière tous les 3 mois sous la présidence effective du Ministre MMSP
- ▶ Réunion de coordination du comité restreint tous les mois sous la présidence effective du Ministre MMSP
- ▶ Séances hebdomadaires de travail des pôles
- ▶ Un secrétariat permanent et qualifié de suivi des travaux au niveau du MMSP (contact personnalisé par courrier écrit, téléphone et e-mails)
- ▶ Mise en place d'un site web de suivi des activités du comité et création d'une mailing list

- **Avoir la légitimité pour guider le projet**
- **Se doter des capacités humaines et matérielles nécessaires**
- **Bien choisir le leadership et les chefs de pôles**
- **Procéder à des partenariats entre ministères clés**
- **Associer les professionnels en TIC**
- **Associer les associations des usagers**
- **Travailler autour d'une task force composée d'experts convaincus des projet capables d'influencer ayant une expérience et une notoriété pour faire passer des idées nouvelles ou des décisions importantes (Lobbying positif)**
- **Capitalisation des acquis et harmonisation des perceptions**
- **Être bien organisé et manager le changement**
- **Se faire assister par le secteur privé (partenariat)**
- **Maîtriser le système de suivi et d'évaluation**

- e-forum : rencontre annuel d'évaluation et d'échanges
- e-mtiaz : concours annuel des meilleures pratiques
- L'implication des trois réseaux mis en place :
  - ▶ Réseau des DSI : comité élargi e-gov (40 membres environ)
  - ▶ Réseau des DRH : comité élargi des managers des ressources humaines
  - ▶ Réseau des simplificateurs : comité interministériel de la simplification des procédures
- FOMAP : octroi de fonds pour mise en place de nouveaux projets d'administration électronique avec possibilité de suivi et d'évaluation
- La structure de pilotage des projets transversaux de l'administration électronique

- ▶ Problème de la légitimité des attributions et de mission
- ▶ Besoin accru d'un **vrai leadership**
- ▶ Convaincre les hauts décideurs que les TIC est un projet structurant comme les autres grands chantiers (ports, autoroutes, barrages, villes, ...)
- ▶ Problèmes lié à la capacité quantitative et qualitative de monitoring du programme
  - ♦ Problèmes liés à l'insuffisance de compétence en matière de e-gov, de management de projets, de maîtrise des métiers...d'où le manque de confiance (au niveau de l'équipe e-gov et même au niveau des départements ministériels)
  - ♦ Prédominance de la dimension technique technicienne au niveau de la gestion et des réalisations
  - ♦ Faible niveau d'implication hiérarchique dans le domaine des TI au sein de certains départements
  - ♦ Insuffisance des ressources financières
- ▶ Faible adhésion ou accompagnement de certains départements ou établissement publics
- ▶ Comment tenir compte des besoins des usagers et des partenaires privés
- ▶ Faible sécurisation des systèmes d'information et leur mise en réseau
- ▶ Comment réaliser le monitoring des projets (démarche)

# Solidarité arabe numérique (propositions)

---

- **Mise en place d'un fonds arabe pour le développement des TIC**
- **Création d'un réseau d'opérateurs ou d'experts dans le domaine du e-gov**
- **Appui à l'institut régional arabe e-gov (REGI)**
- **Mise en place d'un portail arabe sous forme d'observatoire des projets e-gov. Il peut être géré soit par le REGI ou par l'OA (les bonnes pratiques ou initiatives avec des plans d'actions des pays membres, partage d'expérience, état des lieux dans le monde arabe, indicateurs de suivi, documentation, forum de discussion, ....)**
- **Mutualisation régionale : création des projets inter-pays arabes**





المملكة المغربية  
Royaume du Maroc

---

**Merci**

شكرا