

Les réformes relatives à la transition numérique au Maroc et les contraintes de leur mise en place

Dr Younès ACHEMRAH ^{1*} & Dr Driss EL ZANATI ²

¹ Chercheur et Professeur vacataire en Sciences Economiques et de Gestion, Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Tétouan, Université Abdelmalek Essaadi, **E-mail** : younes196817@hotmail.fr

² Professeur Habilité à la faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Tétouan, Université Abdelmalek Essaadi, Email : d.zanati@yahoo.fr

ARTICLE INFO

Received: April 2021

Accepted: August 2021

Volume: 4

Issue: 2

KEYWORDS

Information,
Télécommunication, Société de
l'information, Mondialisation,
Nouvelle Technologie,
Autoroute de l'information,
Transition numérique,
Economie, Entreprise,
Administration.

ABSTRACT

Dans un contexte en pleine métamorphose sur divers plans, l'information, la société de l'information, les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication-NTIC-, les autoroutes de l'information sont autant d'expressions introduites pour caractériser un changement du monde et une mutation profonde de la vie économique et sociale. Ce changement a été dynamisé par l'immense fluidité de l'échange et du traitement de l'information grâce aux avancées technologiques réalisées dans l'informatique, les télécommunications, l'audiovisuel et les multimédias depuis le début des années 80. L'explosion technologique intervient dans une conjoncture nouvelle du développement humain à savoir le mouvement de la mondialisation. Dans ce nouveau contexte, le changement induit par les nouvelles technologies touche l'ensemble de la vie dans la société toute entière offrant ainsi des opportunités énormes et des moyens sans précédent pour renforcer la gestion des systèmes et des politiques au niveau de l'économie, l'entreprise et l'administration de façon innovatrice, créative et fiable. La transition numérique s'insère dans ce sens, l'administration apparait comme le point de départ de ce processus où les technologies numériques transforment le fonctionnement de l'administration et la relation avec l'utilisateur. Parce qu'elle suppose un décloisonnement de l'administration et l'adoption d'un point de vue usager, l'administration électronique a été rapidement vue comme un levier de la réforme de l'administration et par conséquent de l'économie.

1. Introduction

La transition numérique est un processus d'adoption et d'intégration de la technologie numérique dans tous les aspects de la vie dans la société. La stratégie de la transition numérique est à la fois une démarche longue et un plan détaillé de la façon dont la société répondra aux défis essentiels résultant de la convergence des mondes numérique, physique et humain.

L'élément central est donc la mise en place d'une feuille de route de la transformation technologique, guidée par la volonté politique.

La révolution numérique a suscité d'importants changements dans différents secteurs : production, services, transport, etc., et ce partout dans le monde. Elle a entraîné une réduction des coûts, elle a rapproché les administrations de leurs citoyens, les fournisseurs de leurs clients et leur a ainsi permis de mieux répondre à leurs besoins.

En effet, dans un monde en réseau, l'efficacité, la rapidité et l'optimisation sont les maîtres mots de la compétitivité. C'est pourquoi les gouvernements se trouvent aujourd'hui amenés à définir et à mettre en place des programmes de modernisation de l'administration publique afin de pouvoir répondre aux exigences du marché et du développement économique et social.

Dans ce contexte, les NTIC constituent sans doute un levier pour la modernisation du service public. Pour ce faire, l'introduction des NTIC ne doit plus, comme par le passé, être considérée comme une fin en soi mais faisant partie d'un processus plus large de réforme institutionnelle.

L'objectif de cet article est de tracer les étapes de l'évolution institutionnelle de la transition numérique conduisant à l'établissement d'une société nouvelle basée sur l'usage des technologies numériques au Maroc depuis l'apparition des réseaux en ligne (Internet) à partir de la moitié des années 90.

Afin d'élaborer notre étude, on a adopté une méthodologie descriptive et analytique consistant à décrire la transition numérique comme un nouveau phénomène de la gestion des affaires de l'État, et ce, en passant en revue le cadre institutionnel qui régit cette nouvelle donne, tout en incluant les différentes réformes et stratégies adoptées par le gouvernement pour bâtir une société nouvelle basée sur le numérique et l'usage massif des NTIC dans toute la sphère de la vie économique et sociale. La recherche sera élargie à l'analyse de l'état des lieux et la situation actuelle de l'avancement de ce chantier considéré comme vital pour une réconciliation du citoyen et reprise de sa confiance avec l'administration dans le but de mettre fin à la lourdeur administrative et la lenteur des procédures ayant constitué au fil du temps un facteur de blocage du développement économique et social du Maroc et sa marche vers le futur.

2. Les jalons de la transition numérique au Maroc

Le point de départ de la transition numérique réside dans le développement de la relation de l'administration avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il s'agit pour le secteur public d'aller au-delà de la technologie et d'adopter une nouvelle culture et attitude dans sa prestation de services fondée sur l'efficacité, l'optimisation et la transparence. Le secteur public doit adopter de nouvelles manières de penser, intégrer l'esprit d'entreprise en s'appuyant sur les nouvelles technologies. Ceci paraît essentiel si l'on désire répondre d'une manière adéquate aux besoins des citoyens, au moindre coût et plus d'efficacité.

De ce fait, opter pour la modernisation de l'administration publique à travers l'introduction massive des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication –NTIC- ne constitue pas un choix technologique mais apparaît beaucoup plus un choix politique d'un système nouveau et de valeurs de gouvernance.

L'administration électronique, qui constitue l'un des principaux facteurs de modernisation de l'administration, a plusieurs objectifs notamment : le renforcement de la communication entre administrations, l'optimisation des circuits administratifs et des processus de prise de décision, l'amélioration des services rendus aux citoyens et aux entreprises en termes de qualité et de proximité et une meilleure transparence dans la gestion administrative.

A travers le programme de l'administration électronique, l'accès électronique aux services publics devient de plus en plus important pour les citoyens et les rapproche plus de leur administration. La mise en œuvre de l'administration électronique requiert, au préalable, l'identification d'un cadre et des orientations stratégiques induisant le changement. Il s'agira de simplifier les procédures, de développer de nouvelles compétences chez les fonctionnaires, de corriger certaines pratiques, de

créer l'environnement réglementaire, de faire des choix prioritaires concernant les applications pilotes et d'impliquer tous les acteurs dans l'accompagnement d'une stratégie d'une telle envergure.

En effet, le gouvernement pourra offrir, via l'administration électronique, des services de haute qualité, accessibles et sécurisés. Ceci permettra au citoyen et à l'entreprise de mieux cerner l'organisation du gouvernement, de ses départements ou agences, de ses services décentralisés ou déconcentrés. Toutefois, la prestation électronique de services n'élimine pas le besoin de contact direct qui devra être organisé en fonction des besoins des usagers.

Il sera essentiel de s'assurer que les citoyens ont confiance dans les systèmes utilisés, en protégeant leurs données personnelles et en sécurisant les systèmes. L'accès aux services publics électroniques pourra se faire soit individuellement, soit par des accès communautaires (Plateformes numériques, télé guichets, cyber poste, centres d'appels, etc.).

2.1. Notion de l'administration numérique

L'administration numérique désigne l'usage des NTIC, tels les grands réseaux, l'Internet et l'informatique, par les instances gouvernementales. Leur adoption modifie la relation fondamentale entre le gouvernement d'une part, et le public (soit les citoyens et les entreprises) d'autre part. Ce changement prend deux aspects :

- L'administration numérique réorganise les pratiques gouvernementales, par le biais de nouveaux moyens permettant d'intégrer les informations, de les rendre accessibles grâce à l'Internet et de participer dans le processus d'achats et de fourniture de services ;
- L'administration numérique change aussi la nature de la gouvernance en modifiant la relation et la responsabilité entre les Etats et leurs citoyens.

2.2. Le programme national de l'administration numérique au Maroc

Le gouvernement a pris conscience de la nécessité de développer l'administration numérique par le biais du Ministère de la Modernisation des Secteurs Publics qui a élaboré un vaste programme de promotion et de développement des nouvelles technologies dans l'administration. En effet, à la suite du Sommet Mondial pour la Société de l'Information en 2003 à Genève, le Maroc a exprimé sa détermination de développer de façon active la Société de l'Information. En effet, de nombreuses actions concrètes ont ainsi été lancées par les différentes administrations, parmi lesquelles on peut citer la mise à jour du programme e-Maroc, la réalisation du PROTIC¹ initié par le Ministère du Commerce et d'Industrie en 2005 et la mise au point du FOMAP (Fonds de Modernisation des Administrations Publiques).

A cet effet, un Comité Stratégique pour les Technologies de l'Information (CSTI), a entrepris de traduire cette détermination en un programme national de développement de la société de l'information et du numérique, traitant en parallèle de l'administration numérique, de l'éducation, du social, du secteur NTIC et des NTIC dans l'entreprise.

¹ PROTIC : Programme National pour la promotion des NTIC auprès des entreprises marocaines initié par le Ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Mise à niveau.

En février 2003, un comité e-Gouvernement a été constitué à l'initiative du Premier ministre, dans le but de contribuer efficacement à la réalisation du programme « Administration en ligne ». Ce comité e-Gouvernement est placé sous la présidence du Ministre chargé des Affaires Economiques et Générales et se compose de représentants de l'administration et du secteur privé spécialisé. L'Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications (ANRT) est représentée au sein de ce comité par un expert en technologies de l'information.

Dans ce sens, plusieurs projets e-gov réalisables à court terme ont été identifiés (e-douanes, Damancom, CNSS, e-justice, e-foncier, e-transport, e-santé...etc.).

Cette volonté, affichée au plus haut niveau, part d'une conviction profonde que l'administration, d'une manière générale, est un véritable levier du développement économique et social. Aussi, le constat fait parfois à tort et qui caractérise l'administration publique de lenteur, de bureaucratie et parfois même de rupture avec le citoyen, a fait que l'ambition du gouvernement et sa volonté, militent en faveur d'une administration de proximité, de qualité, de transparence, d'équité et de moralisation du service public.

Dans ce contexte, le programme baptisé IDARATI : « Informatisation des Départements de l'Administration et leur mise en Réseau Adéquat via les Technologies de l'Information », considéré comme le premier pas de la transition numérique permettra le développement de l'administration numérique autour de trois axes fondamentaux visant à ce que l'administration puisse accéder à l'ère des technologies numériques et de la modernité.

2.3. Programme IDARATI²

Le programme IDARATI est développé autour de trois axes fondamentaux :

- Généralisation et refonte de l'informatisation des secteurs publics (administration et établissements publics) ;
- Mise en place des réseaux locaux et interconnexion entre les administrations ;
- Utilisation des NTIC pour offrir un meilleur service administratif en ligne.

Ce programme permet ainsi la modernisation de l'administration, la création et la mise en ligne d'un contenu spécifique à l'activité des entreprises ainsi que la stimulation d'une offre locale pour la réalisation et l'exploitation des nouvelles applications. Et ce, afin de délimiter un « volume projets » qui constitue un « cadre d'engagement » entre l'administration et le secteur des NTIC marocain.

Il résulte de tout cela un potentiel énorme pour le secteur des NTIC marocain d'implication directe dans la modernisation de l'administration et de sa relation avec ses usagers.

² Ce programme a pour but d'améliorer le processus de traitement de l'information effectué par l'administration et la mise en ligne de ses services au profit de l'entreprise et le citoyen.

L'objectif recherché est de réduire les coûts supportés par le contribuable, d'améliorer la qualité du service rendu et de diminuer les délais de traitement.

En se basant sur les résultats acquis dès le démarrage du programme EGOV en 2003, le programme "IDARATI" lancé en 2005, s'est fixé comme but la simplification des procédures, conjuguée à la qualité de l'offre de service et l'amélioration de la productivité de l'administration. Cela se traduit essentiellement par des objectifs stratégiques chiffrés dont notamment le développement d'environ 400 télé-services publics, la mise en ligne de 50% des formules administratifs et la généralisation du déploiement des portails des administrations pendant la période 2005-2008³.

La période 2005-2007 a vu l'aboutissement de plusieurs projets :

- **Le portail National** : Lancé en 2006, ce portail représente une plateforme fédératrice d'information, de contenu et de services. Il constitue le point d'entrée e-Maroc pour les différents usagers tant nationaux qu'internationaux. Ce portail s'articule autour de deux composantes : institutionnel⁴ et administratif.⁵
- **Les programmes des Départements** : où il s'agit de mener, de manière coordonnée, des chantiers e-GOV ministériels relevant de la compétence de chaque administration, pour son fonctionnement interne, ses relations avec les usagers (Portails administratifs) et ses partenaires extérieurs. Plusieurs départements ministériels ont déjà initié et/ou mis en route de tels projets sectoriels. On peut citer : e-Finances, e-Transport, e-Identité, e-Justice, e- Tourisme, etc.
- **Le système de suivi de l'action gouvernementale** : Intranet du gouvernement haut débit et sécurisé ayant pour but de mettre en cohérence l'action gouvernementale par le suivi de la réalisation des objectifs affichés, impliquant tous les départements ministériels.
- **Le projet e-Parlement** : solution Internet/Intranet intégrée pour la gestion et le suivi des travaux du gouvernement au sein du Parlement. Le système mis en place a comme objectif de faciliter l'échange d'information et la communication entre le parlement et le gouvernement, suivre l'activité gouvernementale et parlementaire par le MCRP (Ministère Chargé des Relations avec le Parlement) et les autres départements. La solution déployée est opérationnelle depuis 2006.
- **Les portails des régions** : Déclinaison du portail, ces portails ont pour objectif de faire connaître et valoriser les potentialités de la région et de constituer la plateforme d'information et de services de proximité pour les usagers locaux, nationaux et internationaux. Les portails pilotes des régions "Sous-Massa-Draa" et "Doukkala-Abda" ont été réalisés en mois de mai 2006. La généralisation a concerné 11 régions en 2007.
- **Le système de gestion des procédures administratives** : visant la mise en ligne des procédures administratives des structures administratives de proximité (Arrondissements).

³ Source : « Programme national d'administration numérique. Bilan 2002-2007 », Ministère de la Modernisation des Secteurs Publics (MMSP), International WorkShop on eGov Architectures, Marrakech, juin 2007.

⁴ Le portail institutionnel (www.maroc.ma), principal vecteur de communication au Maroc sur le Web. Il constitue une vitrine informationnelle et promotionnelle et permet aux utilisateurs d'Internet de découvrir les potentialités économiques, touristiques et culturelles du Maroc.

⁵ Le portail administratif (www.service-public.ma), a une vocation de service public et permet aux citoyens et entreprises d'accomplir leurs démarches administratives. Il donne la possibilité de mettre en ligne un annuaire de l'administration, les formulaires et les procédures administratives (en suivant la logique : cycle de vie du citoyen et parcours de l'entreprise).

- **Les projets e-Gov instaurant l'usage des cartes électroniques** (biométriques et à puces) : Deux projets phares sont opérationnels. Il s'agit du projet e-identité et du projet Permis de Conduire et carte grise électronique.

- **L'Observatoire National de la Société de l'Information et de la Communication** (www.ontic.ma), Outil fédérateur pour la collecte (via des questionnaires spécifiques), la validation par les différentes parties prenantes, la consolidation et la publication régulières des informations relatives à l'évolution du Maroc dans les NTIC et à sa position dans les classements des instances internationales spécialisées. L'ONTIC est aussi un outil d'intégration des résultats des enquêtes réalisées par les acteurs marocains concernés par les NTIC.

- **Le Centre de Ressources pour les Technologies de l'Information (CERTI)**, Centre dédié à la mutualisation des ressources informationnelles et à la promotion des logiciels libres, via le partage et la réutilisation des contenus et des applications. Regroupant plusieurs composants, le CERTI s'appuie dans sa gestion sur des solutions intégrées incluant un portail Internet et un système collaboratif dédié, dont le développement a démarré en mai 2007. Ses composantes sont :

. **Centre de Documentation Numérique des NTIC (CDN-TIC)**, le but est de développer une mémoire informationnelle sur les NTIC, à l'avancement de la recherche et de l'innovation dans le domaine des NTIC et la circulation des connaissances au service d'une intelligence collective.

. **Centre de formation et de promotion des ressources en logiciel libre (LABTIC)**, le but est la normalisation des outils open source, leur mise à disposition au profit des administrations, l'élaboration et la diffusion de recommandations sur les plans de transition vers les logiciels libres et enfin la mise en place d'espaces d'échanges thématiques sur les logiciels open source.

. **CVS** : projet commun entre le Centre de Veille Stratégique, rattaché au Premier Ministre, et le Département de la Poste, des Télécommunications et des Technologies de l'Information. Le CERTI intègre le système d'information de la veille stratégique en vue de permettre au CVS d'entamer sa phase de déploiement en automatisant son processus de veille et en mettant en services les deux pôles animation et assistance.

De grands chantiers ont déjà été lancés entre les instances administratives afin de faciliter la dématérialisation de leurs procédures et l'échange d'information.

Les progrès dans le domaine des NTIC créent une révolution dans le domaine du traitement et de la diffusion du savoir, ce qui a un impact considérable sur l'économie, la politique et la culture mondiale. La façon dont les responsabilités seront assumées à l'avenir changera de façon profonde les relations de l'administration avec son environnement. Les institutions publiques subissent de leur côté une transformation, adoptant de nouvelles activités et adaptant les activités traditionnelles aux progrès technologiques.

La relation du citoyen avec l'administration peut évoluer rapidement avec le développement de l'e-gouvernement. La réforme du service public ne signifie plus uniquement la simplification des procédures administratives, mais aussi leur mise en ligne abolissant aussi toute contrainte de déplacement et d'attente. L'Etat est alors plus proche, et ses décisions plus transparentes. Malgré les efforts fournis jusque-là, le citoyen marocain souffre encore dans son quotidien de la lenteur et la bureaucratie

dans les différentes instances administratives marocaines. Pour cela, le développement de l'administration électronique continue à figurer parmi les priorités de l'Etat dans sa stratégie de l'évolution de la transition numérique avec comme buts de généraliser les services en ligne, de dématérialiser toutes les formules, de déployer la grande majorité de portails et d'intranets administratifs centraux ou locaux, de numériser le patrimoine informationnel de l'Etat et de lancer l'utilisation d'une carte digitale unifiée.

L'amélioration du niveau de vie d'une grande majorité des petits et moyens fonctionnaires des administrations marocaines (collectivités locales surtout) est une condition nécessaire pour la réussite de l'administration numérique au Maroc. Perçue dans un cadre stratégique, les efforts des autorités publiques continuent cette mouvance avec l'adoption d'une nouvelle stratégie appelée « e-Maroc 2010 » visant à renforcer le processus de la transition numérique du pays.

3. Les orientations stratégiques de la transition numérique

La stratégie nationale pour le développement de la société de l'information et l'économie du savoir et la réussite de la transition numérique a été baptisée e-Maroc 2010

3.1. La stratégie e-2010

La vision stratégique de développement du secteur des TI, des Télécommunications, a été établie dans le cadre d'un véritable modèle de partenariat public-privé. Lancée en janvier 2005, la stratégie e-Maroc s'articule autour de deux objectifs stratégiques majeurs fortement liés : Réduction de la fracture numérique et Positionnement du Maroc au niveau international dans le domaine des NTIC.

3.1.1 Le positionnement du Maroc au niveau international dans le domaine des NTIC

Aujourd'hui, c'est dans les NTIC et les domaines d'activités qui leur sont reliés, que se concentrent la majorité des investissements productifs, des échanges de services et des opportunités pour l'emploi. En effet, et comme d'autres pays, à l'image de l'Irlande, de Singapour, de la Malaisie et bien entendu de l'Inde, les NTIC représentent un accélérateur puissant pour le développement économique du pays. Leur intégration permet non seulement de dynamiser les échanges commerciaux, source de compétitivité au niveau international, mais également d'attirer les flux de capitaux étrangers et de capter les industries NTIC en délocalisation et en offshoring.

C'est dans ce cadre que la stratégie e-Maroc 2010 s'est fixée comme objectif de créer une industrie des NTIC productive, compétitive et tournée vers l'exportation, permettant au Maroc de renforcer son positionnement à l'échelle internationale.

L'objectif a été donc d'augmenter de manière substantielle la part des NTIC dans le PIB et de concrétiser toutes les opportunités créatrices d'emplois directs et indirects dans ce domaine.

A terme, cette stratégie permettra de développer le marché intérieur des NTIC, de généraliser l'usage des NTIC et de l'Internet, de contribuer à l'amélioration de la compétitivité de l'économie et de l'entreprise, la bonne gouvernance et l'action sociale et de participer à la dynamique du développement économique.

3.1.2 La réduction de la fracture numérique

Le constat le plus édifiant est que l'accès à la société numérique reste inégal. En effet, le fossé n'arrête pas de se creuser entre, d'une part, ceux qui utilisent les possibilités des NTIC pour leur accomplissement personnel ou professionnel, et d'autre part, ceux qui ne sont pas en état de les exploiter, faute d'accès à ces technologies ou à cause d'un déficit de compétences. Des discriminations peuvent ainsi s'instaurer ou se renforcer et notamment lorsqu'il s'agit d'accès aux services publics, à l'emploi, à la formation, aux biens de consommation et enfin aux nouveaux modes de communication que constituent les réseaux virtuels d'information.

Pour éviter l'existence d'une société numérique à deux vitesses, la stratégie e-Maroc 2010 a œuvré dès son démarrage, à la réduction de la fracture numérique et la mise en place des dispositifs nécessaires pour une inclusion numérique (e-Inclusion) le plus large possible.

L'objectif a consisté donc de faire en sorte que les nouveaux modes de communication et de diffusion du savoir soient des éléments de cohésion sociale, d'égalité des chances d'accès aux services et d'affermissement de la liberté d'expression et de la démocratie.

3.1.3. Les objectifs de la transition numérique

Ces objectifs s'articulent autour de 4 axes stratégiques majeurs visant :

- Le développement des contenus et des services en lignes ;
- La disponibilité et renforcement des infrastructures des télécommunications et des équipements informatiques performants au meilleur prix ;
- L'Accès à la société de l'information (par la généralisation de l'accès à l'Internet) pour l'ensemble des marocains ;
- La Formation et la qualification des ressources humaines en NTIC adaptées à tous les niveaux.

A. Le développement des contenus

Trois domaines majeurs ont été définis comme cibles pour le développement de contenu : l'administration électronique, le contenu économique et le contenu social.

Pour l'administration électronique, la poursuite du chantier de l'administration électronique constitue l'objectif majeur de cette stratégie. En effet, de nombreux projets sont réalisés depuis le démarrage du programme national de l'administration électronique en 2003, d'autres sont prévus par ladite stratégie. Le développement de l'e-gouvernement figure parmi les priorités de la stratégie e-Maroc 2010 avec comme buts de généraliser les services en ligne, de dématérialiser tous les formulaires, de déployer la grande majorité de portails et d'intranets administratifs centraux et locaux et de numériser le patrimoine informationnel de l'Etat.

Pour le contenu économique, les projets correspondants à ce volet visent à fournir les ressources permettant aux entreprises de travailler de façon plus efficace et de moderniser leurs modes de production, de commercialisation et de partenariat. Parmi ces projets, on peut citer :

- Le portail des investissements : Ce portail offre en ligne de services et d'appui à tous les acteurs intervenant dans le secteur d'investissement, qu'ils soient investisseurs déjà implantés ou non, ou de simples intermédiaires décisionnaires ;
- Le Centre Marocain des Technologies de l'Information et de la Communication pour les Entreprises (CETIC) : Ce centre joue un rôle clé dans l'accompagnement de l'entreprise dans sa mise à niveau par les NTIC : sensibilisation, organisation des formations, information et accompagnement, identification et assistance à la mobilisation des mesures appropriées pour favoriser le développement des NTIC, veille stratégique, etc. Ce portail (www.cetic.org.ma) est opérationnel depuis 2006.

Pour le contenu social, c'est un volet à caractère social qui a visé la mise à la disposition progressive des citoyens des e-services développés que ce soit dans le domaine de l'éducation, de la formation ou de l'accès aux soins. Parmi ces projets, il y a :

- E-Education : Le programme GENIE qui vise, en plus de généraliser l'accès aux NTIC à tous les établissements scolaires marocains et de former les enseignants aux NTIC, de développer un contenu éducatif adapté pour l'école marocaine. Cet axe du programme concerne le développement de contenus pédagogiques adaptés à l'enseignement au Maroc ainsi que l'utilisation de contenus NTIC appropriés et validés. Il vise à permettre une utilisation optimale des salles multimédias installées dans l'objectif d'améliorer la qualité de l'enseignement ;
- E-Santé : Portail relatif à la mise en ligne des indicateurs de santé et l'offre de soins au Maroc. Le premier objectif majeur de ce portail consiste en la mise à disposition d'une seule source d'indicateurs utilisables par les organisations des Nations Unies et par les décideurs à tous les niveaux de la planification du développement des actions ou d'évaluation des résultats obtenus. Le second objectif est de communiquer de manière ciblée et pertinente, sur l'offre de soins public et privé du Maroc, que ce soit en direction des investisseurs nationaux et étrangers, ou vers les citoyens et les professionnels de santé ;
- Portail de l'emploi public (www.emploi-public.ma) : Lancé par le MMSP⁶, ce portail a pour but de mettre à la disposition des marocains et en particulier des candidats aux emplois publics, toute l'information utile au sujet de l'emploi dans l'administration marocaine ;
- Projet « Al Jisr »⁷ : « Al Jisr » oeuvre à la sensibilisation et à la mobilisation du réseau entrepreneurial pour implication dans l'éducation. C'est ainsi, qu'en partenariat avec Atelier Sans Frontières⁸ (ASF), l'association « Al Jisr » a lancé une

⁶ Ministère de la Modernisation des Secteurs Publics.

⁷ Association ayant pour mission de soutenir l'école dans son effort de réhabilitation et de mise à niveau.

⁸ Atelier Sans Frontières (ATS) : ONG visant l'insertion sociale et professionnelle des jeunes et adultes en grande difficulté au travers de la récupération et la remise à neuf de matériel à vocation sociale ou humanitaire.

initiative pour la récupération de matériel informatique réformé, et son redéploiement dans les écoles dans le cadre de son projet « Entreprise-Ecole ».

De plus, cette association s'est fixé un objectif de 100 écoles chaque année à parrainer par le milieu industriel, notamment en les dotant de salles multimédias équipées et connectées. Les services centraux et provinciaux ont été ainsi impliqués dans l'élaboration et le suivi du projet.

B. Le renforcement des infrastructures

La stratégie e-Maroc 2010 s'est fixé comme objectif le renforcement des infrastructures des télécommunications et la poursuite de la libéralisation du secteur des télécommunications.

De nombreux chantiers ont été lancés dans le cadre de l'axe "Infrastructure". Ils sont regroupés en deux domaines : Expansion des services de télécommunications et d'Internet et Renforcement du cadre réglementaire.

B.1 L'expansion des services de télécommunications et d'Internet

Dans ce domaine, de grands efforts ont été faits ces dernières années pour moderniser, numériser, étendre et diversifier les réseaux de télécommunications (téléphonie fixe et mobile par exemple), etc.

Le développement du marché de l'Internet, moyen incontournable pour le développement du secteur des NTIC, passe par trois axes à savoir : le contenu, l'infrastructure et les accès, ainsi que la formation et la communication.

Contenu : le développement de l'administration électronique, la mise à jour du cadre réglementaire relatif aux aspects numériques et le développement de contenus adaptés aux différentes catégories d'utilisateurs.

Infrastructure & Accès : le développement des accès collectifs à Internet, l'augmentation des taux d'équipement informatique, le développement des accès aux télécommunications et le renforcement de la gestion des noms de domaines «. ma ».

Formation & Communication : la formation sur les différents usages de l'Internet et la communication autour des services Internet.

Par ailleurs, les programmes suivants contribueront aussi au développement de l'Internet :

- Le programme de généralisation des NTIC au niveau de tous les établissements scolaires publics (primaires et secondaires) ;
- La révision de la gestion des noms de domaine «. ma » ;
- Le développement des accès collectifs aux NTIC et leur financement à travers notamment le fonds du service universel.

Dans ce sens, figure le programme « PACTE »⁹ comme un projet phare de l'axe du renforcement des infrastructures des télécommunications au Maroc. C'est un programme qui vise la généralisation de l'accès aux télécommunications à toutes les régions du Maroc sans exception sur une période de 4 ans. Aussi, il vise la desserte de 9200 localités et régions qui ne sont pas

⁹ Programme d'Accès généralisé aux Télécommunications.

ou sont très mal couvertes par les moyens des télécommunications). Il s'agit environ de 2 millions de marocains qui n'auraient pas accès aux services de télécommunications.

B.2 Le renforcement du cadre réglementaire de la libéralisation des télécommunications

Cet axe vise la relance, la poursuite et l'accélération de la libéralisation et de la concurrence pour arriver au stade de la banalisation des NTIC et leur généralisation dans la société, à travers notamment la baisse des prix et la diversification des services concurrentiels. Dans ce sens, le gouvernement a entamé la relance du processus de la libéralisation du secteur des télécommunications avec la loi 55-01 du 8 novembre 2004 dans le but de consolider la concurrence.

Aussi, cet axe a mis l'accent sur le rôle de l'Etat dans la mise en œuvre de ses missions et charges du service universel¹⁰, de l'aménagement du territoire et de la protection de l'environnement dans l'évolution de la libéralisation et de la concurrence du secteur des télécommunications. Ce rôle a été concrétisé d'une part par la création d'un comité interministériel dénommé « Comité de Gestion du Service Universel de Télécommunications (CGSUT) », chargé de la définition et la validation des programmes du service universel à mettre en œuvre au niveau national, d'autre part, par la mise en place d'un fonds d'affectation spécial appelé « Fonds du Service Universel des Télécommunications » (FSUT) pour le financement des programmes du service universel.

C. L'accès à la société de l'information (généralisation de l'accès aux services NTIC)

Cet axe a pour but de renforcer l'accès à la société numérique par la généralisation de l'accès aux services technologiques et numériques à travers trois grands chantiers : l'amélioration du niveau d'accès à l'Internet, l'équipement des citoyens et des entreprises et le développement des espaces d'accès communautaires labellisés.

D. La formation

Le développement de l'économie du savoir et l'amélioration de l'inclusion numérique s'appuient sur une dynamique de formation adaptée permettant d'une part d'accéder et d'exploiter les ressources numériques (consommation des NTIC), et d'autre part de créer et mettre à disposition ces ressources (production et exportation des NTIC). L'objectif de cet axe va être concrétisé par deux grands chantiers à savoir : la modernisation et équipement des établissements d'enseignement et adaptation de la formation en NTIC.

La modernisation des établissements d'enseignement passe par l'adoption d'un projet très ambitieux et novateur appelé : GENIE qui vise l'introduction et la généralisation des technologies numériques dans le système de l'enseignement national pour accompagner les programmes scolaires nationaux. A travers ce programme, une partie de la population aura accès à des services en ligne et à une formation et des connaissances aux NTIC.

¹⁰ C'est la mise à la disposition de tous les citoyens d'un service minimum consistant en un service téléphonique d'une qualité spécifiée à un prix abordable, ainsi que l'acheminement des appels d'urgence, la fourniture du service de renseignement et d'un annuaire d'abonnés...etc.

Aussi, le programme Nafid@ s'inscrit dans le cadre de la modernisation des établissements d'enseignement. Il vise l'équipement de ses adhérents en PC avec connexion Internet. Il permet de faciliter à la famille de l'enseignement l'accès aux technologies numériques, d'utiliser ces outils dans le système éducatif et d'accéder à des contenus numériques. D'autres initiatives s'inscrivent dans ce cadre comme le projet MARWAN2 (Moroccan Academic Research Wan)¹¹.

Dans l'axe de la formation en NTIC, la stratégie a envisagé d'augmenter les effectifs des ingénieurs et des techniciens spécialisés en NTIC pour accompagner le grand projet « Plan Emergence »¹² qui dans sa composante offshoring, la stratégie e-Maroc 2010 a prévu la formation de 10000 ingénieurs en 2010.

C'est aussi le cas du programme « Maroc des Compétences » qui a visé de développer la formation professionnelle en NTIC en augmentant le nombre des techniciens supérieurs à former dans les secteur public (au sein de l'Office de Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail : OFPPT) et privé (filiales qualifiées).

3.2. Le Maroc Numéric 2013

Cette nouvelle "stratégie nationale pour la société de l'information et l'économie numérique" lancée le 10 octobre 2009, baptisée "Maroc Numeric" a pour ambition de généraliser l'usage des technologies numériques et de générer, de 2009 et 2013, un PIB additionnel de 7 milliards de DH et 26.000 nouveaux emplois. Soutenu par un budget global de 5,2 milliards de DH, cette stratégie ambitionne de positionner le Maroc parmi les pays émergents dynamiques dans les TI. Il s'agit de faire des TI un des piliers de l'économie, une source de valeur ajoutée pour les autres secteurs économiques et pour l'administration publique ainsi qu'un vecteur de développement humain.

Pour ce faire, Maroc Numeric 2013 repose sur 4 axes : rendre accessible aux citoyens l'Internet haut débit (1 sur 3 en 2013 au lieu de 1 sur 10 en 2010), rapprocher l'administration des besoins de l'utilisateur à travers un ambitieux programme d'e-gouvernement (89 projets et services opérationnels comme l'état civil ou le paiement des taxes et une enveloppe de 2 milliards de DH destinée à cet objectif), inciter à l'informatisation des PME (subvention de l'Etat pour l'acquisition des solutions d'informatisation de près de 60% de l'investissement) et développer la filière locale des TI, notamment en favorisant des pôles d'excellence à fort potentiel à l'export.

Pour accompagner cette nouvelle stratégie, il a été prévu un arsenal juridique et organisationnel comprenant la promulgation des lois sur la protection des données personnelles et sur les échanges électroniques. Un Conseil des TI présidé par le premier ministre et un Comité de pilotage "Maroc Numeric" créés par décret pour la réalisation de cette stratégie. Depuis le démarrage de la stratégie e-Maroc 2010, l'Etat a eu un rôle moteur dans l'avancée des réalisations, le financement des projets

¹¹ Le projet MARWAN 2 (Moroccan Academic Research Wan) : lancé en 2005, ce projet a pour objectif de doter l'université marocaine d'un réseau haut débit, de renforcer les échanges entre les universités tout en leur permettant de participer aux différents projets de recherche menés par les réseaux européens.

¹² Stratégie industrielle du Maroc articulée autour de 7 métiers majeurs : offshoring, automobile, aéronautique, électronique, agroalimentaire, produits de la mer et textile.

et la mobilisation nationale au profit d'une politique NTIC volontariste. Ces efforts ont été basés sur une prise de conscience générale du pouvoir de la société de l'information à structurer le Maroc, à l'instar des grands projets d'infrastructures.

Le rôle e-leadership de l'Etat se concentre notamment au niveau des actions suivantes :

- La garantie d'une concurrence saine ;
- La sensibilisation des citoyens et des entreprises à l'utilisation efficiente des NTIC ;
- La mise en réseau de l'administration ;
- Le développement et la promotion des réseaux d'information spécifiques ;
- L'accélération de la mise en place de l'environnement propice au développement d'une industrie NTIC nationale performante et exportatrice ;
- La mobilisation concertée du Partenariat-Public-Privé-Recherche ;
- Le lancement des grands projets à fort impact ambitieux et de grande envergure.

Tous ces préalables plaident unanimement pour une gouvernance plus forte de la stratégie e-Maroc 2010, soutenue par les plus hautes instances décisionnelles du Maroc.

3.3. La création de l'Agence de Développement Digitale (ADD)

Le processus de la transition numérique va se renforcer davantage par la naissance de l'Agence de Développement Digitale en 2017. Placé sous la tutelle du Ministère de l'Industrie, de l'Investissement du Commerce et de l'Economie Numérique marocain, l'Agence de Développement Digitale (ADD) est chargée de réaliser la stratégie étatique en matière de développement du digital et de promouvoir des outils numériques et le développement de leur utilisation auprès de l'administration et des citoyens. Créée par la loi n°61-16, l'ADD est un établissement public stratégique doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Elle a pour mission de :

- Proposer au gouvernement les orientations à suivre en matière de développement du digital ;
- Développer les services publics numériques et garantir leur mise en œuvre ;
- Contribuer à l'encouragement et à l'accompagnement des projets numériques développés par les collectivités territoriales ;
- Contribuer à la promotion et au développement de l'initiative et de l'entrepreneuriat dans le domaine de l'économie numérique ;
- Promouvoir la diffusion des moyens numériques auprès des citoyens ;
- Encourager la recherche scientifique en matière de l'économie digitale.

Cette agence a fixé un ensemble de chantiers à mettre en œuvre pour accélérer la transition numérique souhaitée. Ces chantiers fixés sont nombreux. On peut citer les plus importants :

- La mise en place d'une plateforme d'échanges de données entre les différentes administrations ;
- Digitalisation end to end du parcours de l'investisseur ;
- Création d'un portail unique des services administratifs pour les citoyens ;
- Digitalisation complète du parcours Import/Export (les procédures d'import et d'export) ;
- Mise en place d'un dispositif complet de digitalisation des PME ;
- Mise en place d'un Digital Park dédiée à l'entrepreneuriat technologique pour les entreprises technologiques ;
- Mise en place d'un écosystème d'intelligence artificielle ;
- Création d'un environnement favorable et attractif au développement des startups au Maroc ;
- Support pour la mise en place des infrastructures nécessaires à la transformation digitale du pays.

Le processus de la transition numérique au Maroc est long, son démarrage a débuté en 2003 avec une multitude de stratégies adoptées visant à donner des réponses à son besoin de prendre la dimension des grandes transformations sociales et économiques qu'implique le digital pour les traduire dans l'action publique et notamment pour réduire l'impact du fossé numérique.

4. L'état des lieux de la transition numérique au Maroc

Le déploiement de l'administration numérique et des services en ligne a été initié depuis plus de deux décennies, notamment par le programme d'E.gov pour bâtir la société de l'information. Durant vingt ans, après plusieurs initiatives (plans d'action, stratégies) qui se sont succédées au fil du temps, la transition numérique du pays apparaît encore en construction tardive. Les faits montrent que ce projet n'arrive pas à atteindre ses objectifs finaux et l'action gouvernementale dans l'exécution des projets digitaux semble très lente. Sous l'effet de la crise sanitaire liée au Covid-19 survenue au cours de l'année 2020, le gouvernement a décidé de passer à la vitesse supérieure pour accélérer et réussir la transition dans le pays touchant de nombreux secteurs (santé, enseignement, banque, administration). L'entrée en vigueur de la loi sur la simplification des procédures administratives en avril dernier nourrit les espoirs pour une réconciliation du citoyen marocain avec son administration.

Aujourd'hui, avec la loi 55-19 relative à la simplification des formalités administratives et la création du Portail National des Procédures et des Formalités Administratives « IFARATI» (www.idarati.ma), l'objectif du gouvernement est la dématérialisation de toutes les démarches administratives.

Parallèlement, une bonne gouvernance pour un numérique inclusif de nature à rendre la confiance du citoyen à son administration semble absente dans les esprits des responsables gouvernementaux.

L'évaluation des services publics mises en ligne prévues dans le cadre des deux stratégies (e-Maroc 2010 et Maroc Numéric 201) implique des services fournis par le secteur public sur le réseau Internet, quel que soit leur degré de dématérialisation. En outre, l'objectif de telles initiatives est de rendre au citoyen un service dématérialisé visant à tisser les liens de confiance entre

l'utilisateur et l'administration à travers la diffusion rapide et généralisée des technologies numériques au niveau de tous les acteurs sociaux (État, administrations publiques, entreprises et usagers).

D'après les deux stratégies e-Maroc 2010 et Maroc Numéric 2013, on s'aperçoit qu'elles affichent la volonté de mettre en œuvre des services en ligne et la contribution de ceux-ci dans l'amélioration des services publics, et par conséquent le rapprochement de l'administration aux citoyens. L'évaluation de ces deux stratégies après des années de leur entrée en vigueur dévoile un affaiblissement des efforts en matière de mise en œuvre, exprimé essentiellement par l'instabilité de l'autorité gouvernementale chargée du secteur des NTIC, ce qui a eu un impact négatif sur l'accomplissement des différents projets figurés dans les deux stratégies.

L'évaluation révèle aussi le faible avancement des projets e-Gov et la non réalisation de quelques projets tels que l'identifiant unique des citoyens, l'identifiant unique des entreprises.

L'étude d'évaluation de la maturité des services mises en ligne ne s'arrête pas à l'énumération des insuffisances.

Le but de toute critique est de porter un jugement rationnel visant à donner des réponses à la simplification du parcours de l'utilisateur avec son administration. Tout projet de digitalisation de l'administration doit débiter par une réingénierie des processus. Etape essentielle pour éviter la reproduction de la procédure administrative physique sur des modules électroniques séparés qui ne permettent pas de simplifier le parcours de l'utilisateur. Dans un deuxième temps, les administrations doivent opter pour une dématérialisation de tous les services de façon à rompre définitivement avec les pratiques bureaucratiques du passé, publier aussi toutes les informations liées à leurs démarches sur les plateformes avec description des étapes et du délai de traitement.

Le plus important dans ce processus réside dans le partage et l'échange des données entre administrations, condition nécessaire pour la dématérialisation de tous les services avec une bonne gouvernance au sein des instances étatiques. Telle est la recette magique pour une transition numérique réussie d'une administration marocaine.

5. Conclusion

Les stratégies adoptées par le Maroc depuis plus de vingt ans pour l'établissement d'une société de l'information doivent garantir le respect de la transition de la société et l'économie vers une société numérique. Pour réussir cette construction numérique, les stratégies mises en place doivent adopter les exigences suivantes : -la généralisation de l'usage des nouvelles technologies de l'information dans la société et l'économie et -la Conception de la création d'infrastructures numériques non comme une simple opération technique, mais comme une révolution technique et scientifique induisant une mutation profonde des modes de production, de consommation et de distribution ainsi que des conditions de la vie quotidienne et des systèmes de formation.

Une révolution technique et scientifique induisant une mutation profonde des modes de production, de consommation et de distribution ainsi que des conditions de la vie quotidienne et des systèmes de formation.

L'entrée massive du Maroc dans la société de l'information est un choix vers l'économie de l'immatériel, ce qui constitue un défi considérable pour le gouvernement marocain.

Le passage vers la société de l'immatériel se manifeste dans la réalité par la révolution spectaculaire des NTIC. Ces mutations technologiques interviennent dans un contexte socio-économique mondial caractérisé par la prédominance des lois de l'économie de marché et l'internationalisation des échanges commerciaux. Cette transition était dictée davantage par la pandémie covid 19. Dans ces circonstances, le Maroc était poussé à s'investir davantage dans ce secteur et à commencer à l'intégrer dans une stratégie globale du développement économique et social.

Pour entrer dans la nouvelle économie de l'immatériel, il faut que le Maroc profite de tout ce que les NTIC peuvent offrir. Le rôle qu'elles peuvent jouer dans le processus de modernisation, de mise à niveau et de gain de compétitivité n'est plus à démontrer. La mise à niveau correspond à une véritable action programmatique destinée à faire évoluer l'économie vers plus d'efficacité, de transparence, de compétitivité et de performance. Ces NTIC ne sont pas une panacée pour tous les problèmes, mais elles peuvent contribuer à l'instauration d'un climat propice pour attirer des investisseurs étrangers car elles offrent des perspectives prometteuses en matière de croissance et de développement économique.

Références

- [1] Brousseau. Eric, Pascal. Petit et Denis. Phan, « Mutations des télécommunications, des industries et des marchés », Edition Economica, Paris, 1996.
- [2] NASR. Hajji, « L'insertion du Maroc dans la société de l'information et du savoir », Edition Afrique Orient, Casablanca, 2001.
- [3] V. Sandoval, « Les autoroutes de l'information », Edition Hermès, Paris, 1995.
- [4] Toussaint. Nadine, « L'économie de l'information », collection : Que-sais-je ? n° 1701, PUF, Paris, 1978.
- [5] UNESCO, « La planification de la communication au service du développement : recherche d'un cadre opérationnel 1982 », Hancock. Alan.
- [6] Contrat-Progrès 2006-2012, www.apebi.org.ma.
- [7] Stratégie e-Maroc 2010, www.technologies.gov.ma.
- [8] Rapport quinquennal 1999-2003 de la sous-commission des TI, mars 1999. SEPTI : Secrétariat d'Etat chargé de la Poste et des Technologies de l'Information.
- [9] Rapport du comité pour le développement et la promotion du commerce électronique, juillet 2001, SEPTI. Site : www.septi.gov.ma.
- [10] Ashfaq. Ishaq, « Le fossé numérique », Finances et développement, septembre 2001.
- [11] Michael. Potashnik et Joanne. Capper, « Le développement et la diversité du téléenseignement », Finances et développement, mars 1998.
- [12] Dominique. Roux, « Les nouvelles technologies de l'information et la gestion de l'entreprise », Cahiers français n° 287.

- [13] Jacques. Lesourne, « Penser la société d'information », Problèmes économiques n° 2523 juin 1997, tiré du « Réseaux » n° 81, janvier/février 1997.
- [14] Ignacio. Ramonet, « La nouvelle économie », Le monde diplomatique, avril 2000, www.monde.diplomatique.fr.
- [15] Yvonne Mignot. Lefebvre, « Technologies de communication et d'information : une nouvelle donne internationale ? », Tiers monde n° 138, avril/ juin 1994.
- [16] Mohamed. Bennouna « Plaidoyer en faveur de la réduction du fossé numérique », Le matin économique, 20 juin 2002.
- [17] Scupola, A., & Zanfei, A. (2016). Governance and innovation in public sector services: The case of the digital library. *Government Information Quarterly*, 33(2), 237–249. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.04.005>.
- [18] Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E- Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>.
- [19] Union, P. O. of the E. (2018, January 12). eGovernment Benchmark 2017 : taking stock of user-centric design and delivery of digital public services in Europe : final background report. Volume 2. [Website]. Publications Office of the European Union.
- [20] Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>.
- [21] Zaoui, I., Elmaghraoui, H., Chiadmi, D., & Benhlima, L. (2014). Towards a Personalized E-Government Platform. 6.
- [22] Zaoui, I., Lamharhar, H., Chiadmi, D., & Benhlima, L. (2019). A personalized e-Gov framework to bridge silos between Moroccan administrations. Proceedings of the ArabWIC 6th Annual International Conference Research Track, 1–7. <https://doi.org/10.1145/3333165.3333183>.



Dr Younès ACHEMRAH : Chercheur et Professeur vacataire en Sciences Economiques, Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Tétouan, Université Abdelmalek ESSAADI.

E-mail : younes196817@hotmail.fr

Téléphone : +212 6 60 230359



Dr Driss El ZANATI : Professeur Habilité à la Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales de Tétouan, Université Abdelmalek ESSAADI.

E-mail : d.zanati@yahoo.fr

Téléphone : +212 6 61 677176