

Research paper

## La digitalisation et l'ingénierie de la décision administrative: Pilier de la réussite du Registre Social Unifié au Maroc

FADWA CHATIT<sup>1</sup>, , MHAMED HAMICHE<sup>1</sup>, , NIZAR BEN KASMIA<sup>1</sup>, 

<sup>1</sup> Faculté des sciences juridiques, économiques et sociales de Tetouan, Université Abdelmalek Essaadi de Tetouan, Laboratoire de s études économiques, analyse numérique et intelligence artificielle, Maroc.

### PAPER INFO

Paper History

Received October 2023

Accepted August 2024

Keywords

Administration  
électronique

La digitalisation

L'Etat social

L'ingénierie de la  
décision

Registre social unifié

### ABSTRACT

Dans le contexte marocain actuel de la digitalisation de la couverture sociale et de l'évolution rapide des technologies de l'information, l'ingénierie de décision administrative joue un rôle essentiel en orientant la mise en place de Registre Social Unifié (RSU). Ce domaine de l'administration électronique a transformé profondément la gestion publique, en optimisant les processus, en améliorant la transparence et l'efficacité, en assurant que les prestations sociales parviennent efficacement aux bénéficiaires dans le besoin. L'ingénierie de décision administrative et l'alliance de la loi 72-18 qui porte sur la généralisation de la protection sociale, favorise un environnement propice à l'extension de la protection sociale au Maroc, renforçant ainsi l'Etat social au faveur de gouvernement, les employeurs et les citoyens, l'ingénierie de décision administrative, appuyée par la digitalisation, joue un rôle central dans la concrétisation réussie de cette loi, s'appuyant toujours sur les outils technologiques pour élaborer des stratégies, gérer efficacement les ressources et garantir une mise en œuvre efficiente, et l'efficacité de la gestion des programmes de protection sociale.

## Introduction

Au Maroc, le contexte administratif est régi par un système gouvernemental basé sur une monarchie constitutionnelle, et devise en plusieurs niveaux administratifs, notamment le niveau central, les régions, les provinces et les communes.

La prise de décision efficaces et éclairées dans la gestion des politiques publiques revêt une grande importance. Le pays à développer un système administratif visant à garantir une gouvernance transparente, responsable et participative. Cette prise de décision se fait à plusieurs niveaux. Au niveau central, le gouvernement marocain met en place des institutions et des mécanismes pour élaborer, évaluer et mettre en œuvre les politiques publiques. Des ministères et des agences spécialisées sont chargés de la formulation des politiques dans divers domaines tels que l'économie, l'éducation, la sante, l'environnement ...etc.

Pour assurer une prise de décision éclairées, le gouvernement marocain s'appuie sur des données, des analyses et des études approfondies. Des organismes de recherche et des instituts statistiques fournissent des informations pertinentes pour évaluer les besoins, les priorités et les impacts des politiques publiques. Cela permet de fonder les décisions sur des bases solides et d'orienter les ressources vers les domaines les plus critiques.

Le développement des nouvelles technologies avec le processus décisionnel pour favoriser la croissance économique et de l'innovation et s'efforçait d'améliorer la transparence et la participation citoyenne qui joue également un rôle important dans la gestion des politiques publiques au Maroc. Le gouvernement encourage la consultation et la participation des citoyennes, des organisations de la société civile et du secteur privé lors de l'élaboration des politiques. Des mécanismes tels que les consultations publiques, les débats et les plateformes de dialogues sont mis en place pour recueillir les avis et les suggestions de différentes parties prenantes.

Par ailleurs, le Maroc accorde une attention particulière à la décentralisation administrative .les régions et les provinces ont une certaine autonomie dans la gestion de leurs affaires locales.

Cela permet une prise de décision plus adaptée aux spécificités et aux besoins de chaque région , favorisant ainsi une meilleure mise en œuvre des politiques publiques , afin d'assurer une gouvernance transparente, responsable et axée sur les besoins de la population et appliquer des méthodes et des outils analytiques pour faciliter la prise de décisions efficaces dans l'élaboration des politiques publiques à travers l'ingénierie de décision administrative qui repose sur l'intégration de différents facteurs et considérations dans le processus décisionnel. Son importance réside dans sa capacité à fournir des approches structurées et systématiques pour évaluer les options, analyser les impacts potentiels et choisir la meilleure voie à suivre. Cela permet d'améliorer la qualite des politiques et des décisions publiques en les basant sur des faits, des domaines et des évaluations rigoureuses.

Cet article vise à explorer les concepts clés de l'ingénierie de décision administrative dans un contexte général .Nous commencerons par définir ces concepts et examinerons ensuite l'impact de la digitalisation sur le processus administratifs. Nous mettrons en évidence la nécessité d'un système centralise, tels que le Registre Social Unifie, ainsi que ses objectif. Enfin, nous présenterons les résultats d'une enquête que nous avons menée sur l'impact du Registre Social Unifie sur la satisfaction des citoyens et la bonne gestion de l'ingénierie de décision administratif.

## I. Revue de littérature :

### I.1. L'ingénierie de la décision administrative /concepts :

Dans une ère où la digitalisation joue un rôle essentiel dans l'évolution de tous les secteurs, l'intégration de l'ingénierie de la décision administrative est une étape naturelle dans la continuité de tous les projets visant à réformer et à moderniser l'administration, notamment dans les organisations gouvernementales. Les économistes classiques ont analysés le processus de prise de décision que chaque décideur dispose de toutes les informations pour prendre une décision parfaitement rationnelle.

Philippe, Lorino, (2019) [1], « l'ingénierie de décision administrative consiste à concevoir des méthodes et des systèmes qui aident les individus et les organisations à prendre des décisions plus efficaces, en tenant compte des contraintes cognitives et des informations disponibles ». Cette approche s'efforce d'aider les individus et les organisations à prendre des décisions plus éclairées, en tenant compte des contraintes cognitives, des informations disponibles et des environnements complexes auxquels elles sont confrontées.

Pour Benjamin, Defoort, (2015) [2], la décision administrative permet la compréhension des usages stratégiques que les auteurs peuvent en faire, (...), il permet une identification des enjeux de pouvoir et elle fait ressortir des stratégies de légitimation qui entourent son emploi par les autorités publiques. Ajouter Stillman, Richard, (2009) [3], la prise de décision administrative est le cœur du travail de l'administration publique, c'est le processus par lequel les agents publics, en collaboration avec d'autres parties prenantes, identifient les problèmes, évaluant les options, prennent des décisions et mettent en œuvre des politiques publiques.

Cependant à partir des articles scientifiques et des revues traitant le même sujet autour des termes de « **prise de décision** » et « **la digitalisation** », cette dernière a un impact sur la prise de décision administrative. c'est l'un des processus par lequel les responsables gouvernementaux utilisent les technologies numériques pour organiser, analyser et partager des informations pertinentes afin de formuler et de mettre en œuvre des politiques publiques. L'implication de la digitalisation sur la gouvernance et la manière dont les données et les algorithmes peuvent influencer sur les décisions administratives.

Caroline, Lequesme Roth (2021) [4], « la technologie a offert au pouvoir des moyens, marquant la transition de la société disciplinaire vers la société du contrôle (**Bi pouvoir**) ».

Le système de l'information joue un rôle crucial dans la prise de décision administrative en fournissant aux décideurs des données en temps réel et des outils d'analyse pour soutenir leur processus décisionnel. En matière de gouvernement ouvert, cette utilisation des données est encore plus pertinente, comme l'a exploré Beth, Simon Noveck (2011) [5], en mettant en lumière comment les plateformes numériques peuvent être utilisées pour la collaboration et la Co-création dans le processus décisionnel administratif, cette combinaison de la digitalisation et de la participation publique permet d'élargir la portée et la légitimité des décisions administrative tout en tirant parti de l'efficacité des données et des outils numériques.

La transformation numérique et la gestion publique ont profondément influence la manière dont les technologies numériques peuvent être utilisées pour améliorer la prise de décision administrative, en mettant l'accent sur l'innovation et la gouvernance, cette évolution a également démontré le pouvoir de la technologie à faciliter la participation citoyenne et à changer la dynamique de la prise de décision administrative. Cass R, Substein, (2010) [6], a abordé la manière dont les médias sociaux et les nouvelles technologies peuvent affecter la formation de l'opinion et la prise de décision administrative, grâce à une diffusion rapide de l'information, à la mobilisation citoyenne en ligne et à la création de nouvelles normes de transparence et de participation.

[1] Philipp, Lorino, *Herbert Simon : Pour un bilan raisonné du cognitivisme*, Projectics /Proyética/Projectique, n° 24, pp.79,(2019).

[2] Benjamin, Defoort, *Dans le futur code des relations entre le public et les administrations*, LGDJ ,(L. f. administratif, Éd.), pp 706, (2015).

[3] Richard, Stillman, *Public Administration: Concepts and cases*. Cengage Learning, pp 544, (2009).

[4] Caroline, L. R, *Du bipouvoir à la Gorgone : Reflexion sur le pouvoir à l'ère digitale*. JEP : la gouvernance algorithmique. Pp 42, (2021).

[5] Beth, N, *What's in a name? Open Gov and Good Gov*,(2011).

[6] Cass R, S, *La méthode douce pour inspirer la bonne décision*. The stores lectures: Behavioral Economics and Paternalism, 122(7), 1826-1899,(2010).

En effet , Lawrence, Lessig ,(1999) [7], a abordé l'impact de la technologie sur la prise de decision administrative, notamment , il a discuté de la manière dont les technologies numériques peuvent influencer le processus politique et le processus administratif , en contexte de l'évolution de l'Internet , ce dernier peut avoir un impact sur la participation citoyenne , la collecte de fonds politique, la diffusion de l'information et la formation de l'opinion publique, ces nouvelles technologies peuvent remodeler la dynamique managériale et ouvrir des opportunités en matière de la régulation et de gouvernance.

### 1.1.1 Gouvernement numérique :

Le gouvernement numérique ou l'administration en ligne se réfère à l'utilisation de technologies numériques pour améliorer la prestation de services publics, la transparence gouvernementale et l'engagement citoyen, et plus particulièrement l'automatisation des processus pour exécuter des tâches ou des opérations sans intervention humaine, cela inclure l'automatisation des flux de travail, des processus de gestion des documents et même des processus de prise de decision.

Selon Don Tapscott ,(2012) [8], « le gouvernement numérique consiste à transformer la bureaucratie en une structure de gouvernance ouverte, collaborative, innovante et transparente, il ne s'agit pas de l'ère de l'information, mais de l'ère de l'intelligence en réseau ».L'ingénierie de la decision administrative nécessite une compréhension approfondie des processus bureaucratiques de la manière dont les organisations gouvernementales qui fonctionnent et des défis spécifiques auxquels sont confrontés .

A cet égard, le gouvernement numérique vise à moderniser la gouvernance en tirant parti des technologies numériques pour créer un gouvernement plus ouvert, collaborant, innovant et transparent, ce qui peut conduire à une meilleure prestation de service et à une participation accrue des citoyens dans le processus décisionnel.

« Le gouvernement numérique ne se limite pas à la numérisation des processus existants, mais implique une véritable Co-création avec les citoyens, en utilisant la technologie pour promouvoir la collaboration (...) les technologies numériques sont l'une des moyens de moderniser les institutions et revitaliser la démocratie ». Beth, Simon Noveck, (2012) [9].

La transparence et l'ouverture des données sont essentielles pour le gouvernement numérique, en rendant les données accessibles au public, cela favorise l'innovation, la créativité et l'amélioration des services publics, ce qui profite à l'ensemble de la société et permet une participation plus active des citoyens dans le processus décisionnel. « Le gouvernement numérique repose sur l'idée que les données sont un actif public, et leur ouverture favorise l'innovation, la créativité et l'amélioration des services publics ».

### 1.1.2 Processus de prise de la decision :

#### i. La decision et le modèle de Garbage Can :

Le processus de prise de decision est une série d'étapes ou d'actions que les individus ou les groupes suivent pour choisir une option parmi plusieurs alternatives. Ce processus peut varier en fonction de la complexité de la decision, du contexte, de la personne ou du groupe impliqué , elle s'inscrit dans un processus qui comprend la préparation de la decision, la decision elle-même , puis l'impact de cette decision , mais il existe généralement des étapes clés que l'on peut identifier dans la plupart des situations, ce qui fait une bonne decision.

---

[4]. Lawrence, L. Code and other laws of cyberspace. (H. Collins, Éd.) New York /USA,pp 320, (1999).

[8] Don,T,Comment l'intelligence collaborative bouleverse l'économie ?,le recent conference Ted et interview dans Bruns Wick Review,(2012) .

[9] Beth Simone, N, *The white house open goverment*. (E. a. Technology, Éd.) Technology,Entertainment and Design, (2012).

La prise de décision dans les organisations, en particulier dans les environnements complexes et chaotiques. Voici les principales caractéristiques de la théorie de la prise de décision organisée selon **March et Olsen** :

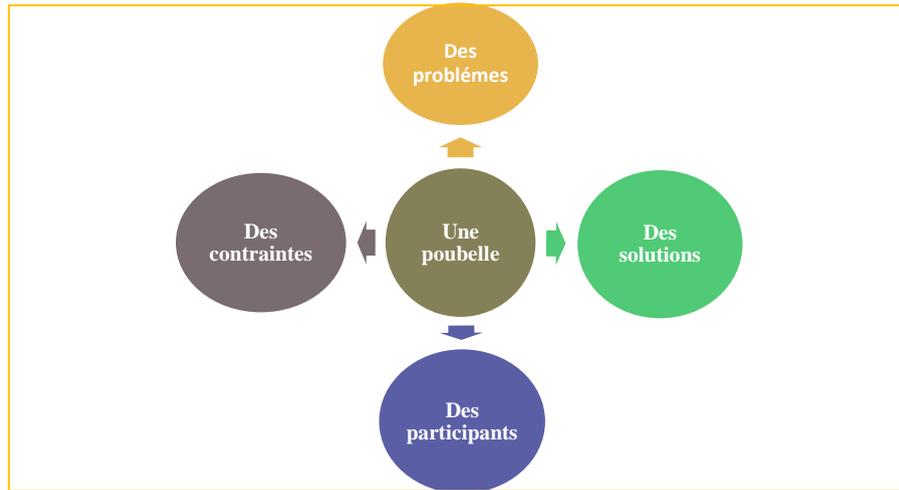


Fig. 1. Processus de la prise de décision /Modèle de la poubelle, (Garbage Can) d'après M. Cohen, J. March et J. Olsen (1972) [10].

Contrairement aux modèles de la prise de décision plus linéaires, la théorie de March et Olsen reconnaît que les décisions ne suivent pas nécessairement un processus logique et structuré. Au lieu de cela, les décisions peuvent être prises de manière non linéaire, avec des acteurs qui considèrent plusieurs problèmes en même temps.

Selon cette théorie, les décisions ne sont pas nécessairement prises en réponse à un problème spécifique (**Décisions opportunistes**). Au lieu de cela, elles peuvent être prises de manière opportuniste lorsque des acteurs (individus ou groupes) rencontrent des solutions à la recherche de problèmes.

Tous les acteurs dans une organisation peuvent participer sélectivement à la prise de décision en fonction de leur intérêt par la favorisation de la participation sélective, en fonction ainsi de leur disponibilité et de la perception de leur pouvoir, cela peut conduire à des décisions qui semblent irrationnelles ou désorganisées.

Flux d'idées, de problèmes, de solutions et de participants ; dans le modèle de la prise de décision organisée, il y a un flux constant d'idées, de problèmes, de solutions et de participants, ce qui rend le processus de décision fluide et en constante évolution.

L'incertitude est une caractéristique fondamentale de la théorie de March et Olsen ; les décisions souvent prises dans des environnements incertains, où les conséquences des décisions ne sont pas claires.

Les organisations ne suivent pas toujours des processus de décision rigides et structurés, mais plutôt des processus plus dynamiques et adaptatifs. Elle reconnaît généralement que les acteurs dans une organisation peuvent être motivés par des considérations différentes et peuvent participer de manière sélective aux décisions.

[10] J. M. O., *Les mythes du management, gérer et comprendre*, Paris, Ecole des mines, (1999).

Lefebvre et al, (2012) [11], « Ce modèle est une simulation informatique du processus décisionnel défini comme le résultat du croisement de quatre (flux) indépendants : un flux de problèmes et un flux de solutions, un flux de participants et un flux de choix ». Les décisions ne découlent pas de la réaction à des situations problématiques préexistantes, mais plutôt des solutions qui cherchent à s'aligner avec des problèmes qui leur sont pertinents.

### **i. La prise de la decision : un résultat émergent d'un processus d'interaction :**

Dès les premières années de son indépendance, le Royaume du Maroc a entrepris des politiques ambitieuses visant à stimuler le développement économique et social, ces initiatives ont abouti à des progrès notables, se traduisant par une amélioration significative des conditions de vie, une réduction substantielle de la pauvreté, ainsi qu'une industrialisation et une croissance économique soutenues.

#### **a) La decision publique :**

La decision publique peut être définie comme « un acte volontaire, entrant dans les attributions d'un agent et ayant une incidence sur le fonctionnement et les performances du services public ». El Hachami, (2004) [12], cette définition met en avant le caractère délibéré et planifié des décisions publiques, le rôle central des agents publics essentiels. la decision public est prise consciemment par une personne ou par une institution qui a le pouvoir de prendre des décisions dans le contexte public car les décisions publiques ne sont pas le résultat du hasard, mais sont prises après délibération et choix délibéré ce qu'on l'appelle (l'acte volontaire).

Pour une decision soit qualifiée , elle doit être prise dans le cadre des compétences et des attributions d'un agent public, cela indique que les décisions publiques sont prises par des acteurs gouvernementaux , tels que des fonctionnaires, des élus, ou des institutions publiques, et qu'elles sont conformes à la loi et à la réglementation en vigueur , elle a un impact sur le fonctionnement et les résultats du services publics, en d'autres termes, les décisions prises par les acteurs publics ont des conséquences directes sur la manière dont les services gouvernementaux sont fournis à la population et sur les performances globales de ces services, elle offre une base solide pour comprendre la nature des décisions prises par les gouvernements et leur impact sur la vie de la société..

Le Maroc est va son processus de décentralisation, il traduit la volonté de moderniser l'administration publique afin de développer des services publics de qualité, à l'écoute des citoyens et sur la base de l'égal accès à tous les usagers dont le but de renforcer les capacités de contrôle et de participation de ces acteurs locaux , la mise en place de la démocratie participative qui vise la participation des citoyens au cour de la gestion des affaires publiques, elle représente une dimension de la démocratie locale , qui permet de rapprocher les citoyens aux centres de décisions et prendre des décisions de manière unilatérale et assurant une fourniture équitable et continue sur l'ensemble du territoire, en cohérence avec les exigences du développement du pays.

La constitution marocain en 2011, a met l'accent sur la consolidation du principe de la démocratie participative dans la gestion de la chose publique ; Sedjari, El Akalai (2004) [13], « le système de représentation classique sont en train d'être supplantés progressivement par des modes interactifs de concertation permanente entre les institutions et les citoyens auxquels on attribue désormais le triple rôle d'Acteur/Partenaire/Client ».

#### **a) La gouvernance publique et son rôle central dans la prise de la decision :**

Dans le contexte de la gouvernance publique, la prise de decision concerne le processus par lequel les agents publics prennent des décisions qui peuvent aller de l'adoption de lois et de réglementation à la gestion quotidienne des services publics.

[11] Lefebvre, V et (s.d.), *Modèle de la "La poubelle " dynamique du Business model, Entreprendre et Innover* , (12. El Hachami, 2004) (13. Sedjari, 2004) J P , 77-87(15), pp 678, (2012).

[12] El Hachami, N, *L'apport du management à la prise de décision dans l'administration* . (L'Harmattan, Éd.) Gret, (2004).

[13] Sedjari, E. A, *Le role des technologies d'information et de communication dans la prise de décision* ,Administration,Gouvernance et décision publique, (2004).

Le Maroc s'engage activement dans une démarche de réforme visant à moderniser son gouvernement, à accroître la transparence et l'efficacité, et à mettre l'accent sur la satisfaction des besoins des citoyens. Cette approche vise à renforcer la confiance des citoyens dans les institutions publiques et à promouvoir une gouvernance plus responsable et performant « Articles 135 à 146 de la constitution du Maroc de 2011 ».

- **Réformes pour la bonne gouvernance** : les principes de bonne gouvernance comprennent la transparence, la responsabilité, la participation citoyenne, la primauté du droit et l'efficacité. Le gouvernement marocain s'est engagé à intégrer ces principes dans ses pratiques de gouvernance pour améliorer la qualité de la prise de décision et la prestation de services publics.

- **Modernisation de la gestion financière** : Implique l'adoption de pratiques budgétaires et compatibles plus avancées, cela permet au gouvernement de mieux planifier, budgétiser et gérer les ressources financières de manière à atteindre des résultats mesurables et à rendre compte de l'utilisation des fonds publics.

- **Professionnalisation de la fonction publique** : est essentielle pour garantir que les services publics sont efficacement gérés, cela signifie avoir des fonctionnaires compétentes, formés et responsables, ainsi que des processus de recrutement et d'évaluation transparents et équitables.

- **Objectifs mesurables** : l'établissement d'objectif mesurable est essentiel pour évaluer l'efficacité des politiques et des programmes gouvernementaux, cela permet de suivre les progrès, de réagir aux défis et de s'assurer que les ressources sont allouées de manière judicieuse pour obtenir des résultats concrets.

- **Citoyen au cœur de démarche** : placer le citoyen au cœur de l'action publique signifie que les politiques et les services sont conçues pour répondre aux besoins et aux attentes des citoyens. Cela peut inclure l'amélioration de la prestation des services publics, l'accès à l'information gouvernementale, la participation du public dans le processus décisionnel, et la facilitation des plaintes et des commentaires des citoyens.

- **Confiance publique** : Ces réformes visant également à renforcer la confiance du publics dans le gouvernement, lorsque les citoyens voient que les fonds publics sont gérés de manière responsable, que les politiques sont basées sur des données probantes et que les services répondent à leurs besoins, cela renforcer la légitimité des institutions gouvernementales.

La modernisation de ces modes de gestion permettre d'atteindre une action publique plus ouverts efficace et efficient.

### 1.1.3. La transformation digitale au service de l'Etat social : une motivation vers une administration numérique.

Dans son discours sur la réforme de l'Etat, Sa Majesté le Roi Mohamed VI a bien souligné en 2022, en plus d'un changement radical dans le fonctionnement de la synergie sociétale au sens le plus large, l'importance d'adopter une série d'initiatives de solidarité, mettant l'accent sur la mise en œuvre d'un certain nombre de chantiers sociaux et économiques, pour permettre à l'économie nationale de résister face aux crises et aux fluctuations.

« Dans le même contexte, nous avons entrepris la mise en œuvre du grand projet de généralisation de la protection sociale et de mise à niveau du système de santé. Nous avons également lancé plusieurs projets qui visent à atteindre la souveraineté sanitaire et assurer la sécurité et la sûreté des citoyens. (...) Nous appelons à l'opération diligente du Registre Social Unifié. Considéré comme le principal mécanisme pour l'octroi d'un soutien efficace ».

Les efforts du gouvernement pour étendre la protection sociale et les services de santé au Maroc dont le but de renforcer l'Etat social, et mettant l'accent sur l'importance d'améliorer la vie des citoyens.

Le discours indique une mise à niveau du système de santé, ce qui suggère des améliorations dans les infrastructures et les services de santé, par le lancement de divers projets dans le domaine de la santé pour atteindre « la souveraineté sanitaire », cela poursuit signifier qu'ils cherchent à séduire la dépendance à l'égard des fournisseurs étrangers dans le domaine de la santé et à renforcer les capacités nationales.

A cet effet, le gouvernement prévoit de terminer la mise en place de la couverture sanitaire obligatoire qui sera étendue aux bénéficiaires de **RAMED (Registre d'assistance médicale aux économiquement défavorisés)**, un programme d'assistance médicale pour les personnes défavorisées.

A la fin de 2023, plusieurs projets ont mettre en œuvre, tels que **l'AMO (l'assurance maladie obligatoire)**, cela suggérer une expansion de la couverture de santé pour une catégorie de travailleurs ; le deuxième projet de la généralisation graduelle des allocations familiales, dont l'objectif est d'étendre les prestations familiales au profit ceux issus de famille pauvres ou précaires, ainsi au profit des ménages avec des enfants en âge de scolarité. A cet égard la mise en œuvre réussie du projet des allocations familiales dépendra en grande partie de l'efficacité du RSU, qui servira de principal outil pour l'identification et le soutien des bénéficiaires de ces allocations.

Le RSU est un exemple concret de la manière dont la transformation digitale peut être utilisée au service de l'Etat social au Maroc, qui vise généralement à centraliser et à gérer les informations sur les ménages et les bénéficiaires de programme sociaux dans le pays, optimiser l'efficacité administrative et garantir une meilleure allocations des ressources pour répondre aux besoins de la population, il s'agit donc un outil important dans la poursuite des objectifs de l'Etat social au Maroc.

#### 1.1.4 Le Registre Social Unifié : Un pilier de la transformation digitale.

##### a. Définition :

Le RSU représente un outil de ciblage social qui suscite des attentes chez toutes les parties prenantes engagées dans la réforme des filets sociaux , il ne s'agit pas d'un objectif en soi, mais plutôt d'un instrument technique au service d'un objectif fondamental, géré l'allocation des ressources publiques destinées à la lutte contre la pauvreté et la vulnérabilité, tout en cherchant à garantir l'efficacité et l'équité **.(la loi 72-18, relatif au système de ciblage des bénéficiaires des programmes d'appui social)** [14].

Pour atteindre cet objectif, plusieurs éléments sont cruciaux :

- Il est indispensable de disposer d'une base de données sociale fiable, qui serve de fondement solide pour le ciblage des bénéficiaires. Cette base de données doit être mise à jour régulièrement pour refléter avec précision la situation des ménages.
- Le processus de sélection des populations cibles doit être rigoureux, en prenant en compte des critères tels que les ressources des ménages. Il est nécessaires de définir ces critères avec soin, de les pondérer de manière appropriée et de mettre en place des mécanismes de collecte et de vérification des informations.
- Un autre défi majeur consiste à éviter les ingérences politiques et les manipulations dans le processus de ciblage, garantissant ainsi l'intégrité du système.
- Le mode de distribution des aides sociales ou des transferts monétaires aux bénéficiaires est également un facteur clé de succès pour les dispositifs du RSU. il doit être efficace et transparent pour garantir que l'aide parvienne là où elle est nécessaires.
- Il est essentiel d'intégrer le RSU dans une réforme globale du système des filets sociaux, de manière à protéger les ménages pauvres et vulnérables contre les risques présents et futurs.

Sans cette réforme globale, l'adoption du RSU pourrait ne pas aboutir aux résultats escomptés. En somme, le RSU représente un outil prometteur pour améliorer le ciblage des aides sociales, mais non succès dépend de la qualité des données de la rigueur du processus de ciblage, de la transparence, de la prévention des ingérences politiques, de l'efficacité de la distribution, et de son integration dans une réforme plus large du système de filets sociaux.

---

[14] 72-18, L. 1, La loi relatif au système de ciblage des bénéficiaires des programmes d'appui social. Maroc, (2018).

## b. Le contexte :

Pendant la crise de Covid-19, la mise en œuvre des transferts monétaires destinés à deux catégories sociales comprenant les populations défavorisées et vulnérables ciblées par les mesures sociales du comité de veille économique, a ravivé l'intérêt pour la question cruciale du ciblage des aides sociales de l'Etat. Cette initiative a été confrontée à deux défis majeurs, le premier de ces défis était de nature catégorielle, impliquant l'identification des ménages ou des individus éligibles aux aides sociales. Les seconds défis relevant de la géographie, nécessitant la localisation précisée de ces bénéficiaires afin de garantir une distribution appropriée des aides. Ces deux enjeux ont constitué des obstacles persistants entravant la réalisation des objectifs de nombreux programmes de filets sociaux.

L'urgence de distribuer rapidement les aides sociales a requis une identification précisée de ces populations, en se fondant sur la base de données la plus fiable, dont la performance relative a été éprouvée au cours de l'opération. Les programmes de filets de sécurité s'appuient généralement sur des systèmes d'information pour atteindre les populations ciblées par ces initiatives. Certains de ces programmes ciblent des profils spécifiques, tandis que d'autres visent la pauvreté et la vulnérabilité sociale de manière globale, sans distinction individuelle. Larabi, Jaidi,(2020) [15].

A ce jour, pour ces programmes, le régime d'assistance médicale est considéré comme le plus avancé en termes de technologie et de couverture. Cependant, il est essentiel de noter que, malgré son niveau d'avancement, cela ne garantit pas nécessairement l'inclusion de tous les individus pauvres et vulnérables, mettant ainsi en lumière les défis persistants relatifs à l'élargissement de la couverture des aides sociales.

Le chantier de la réforme sociale coûtera presque 51 milliards de Dirhams durant quatre années.

Les quatre étapes de la généralisation de la couverture sociale, initiée en 2021, la réforme de la protection sociale devrait s'étendre sur quatre ans et agir sur quatre piliers.

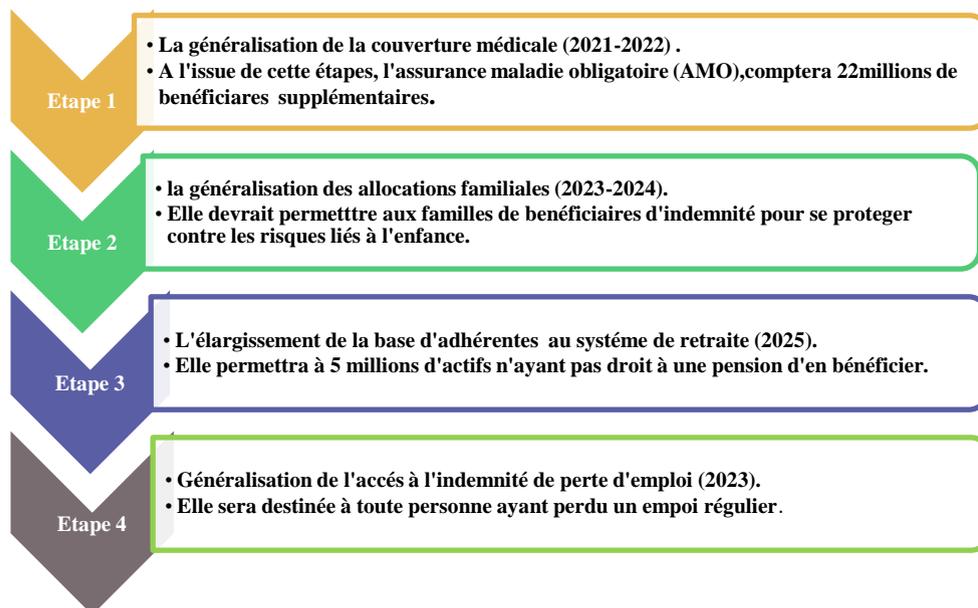


Fig. 2. la réforme de la protection sociale en quatre étapes, entamée en 2021-2025. /Agence nationale des registres/Ministère de l'intérieur.

[15] Larabi, J, *Le registre social unifié: Enjeu et défis*. (P. c. south, Éd.) Maroc: Policy Paper. (2020).

Concernant les budgets alloués au service de la réforme sont repartis comme la suite :

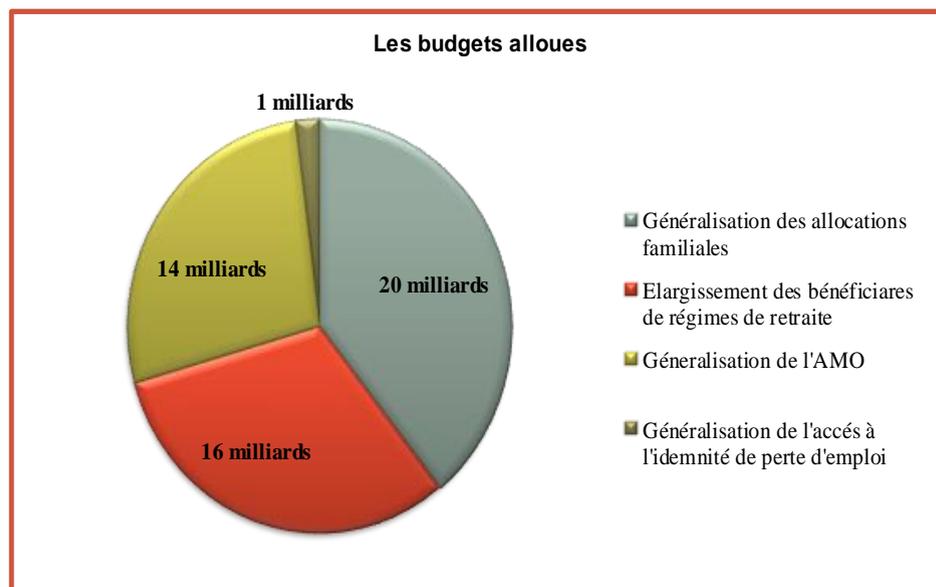


Fig. 3. les budgets alloués au service de la réforme de la protection sociale/ Ministère de la finance.

#### i. La gouvernance du système :

La mise en place du système national de ciblage des ménages repose sur un dispositif institutionnel étendu qui nécessite une collaboration étroite entre différentes entités. Divers acteurs doivent être impliqués, notamment les ministères des affaires économiques et générales, du développement social, de l'intérieur, de l'éducation, de la santé, le Haut-Commissariat du Plan, et éventuellement d'autres organismes, chacune de ces institutions à des rôles et des responsabilités spécifiques dans le fonctionnement du système.

AU cœur de ce dispositif se trouve l'Agence Nationale Des Registres , dont les missions ont été définies par la loi 72-18, ces missions comprennent l'administration du système , l'inscription des bénéficiaires sur le registre, la détermination de leur éligibilité, la gestion de la base de données au niveau central, la vérification des critères d'éligibilité, la gestion des ressources à l'échelon local, à travers une commission similaire à la « **Communication permanente locale** » du RAMED, ainsi que la régulation, des institutions intermédiaires chargées de la collecte et de la vérification des données .

Les projets de réformes rencontrent des résistances inattendues au niveau bureaucratique ou politique. La volonté politique peut garantir l'application effective et fluide de la réforme grâce à une ingénierie de décision administrative.

#### ii. L'impact du RSU sur l'ingénierie de la décision administrative :

Le RSU a eu un impact significatif sur l'ingénierie de décision administrative au Maroc en transformant la manière dont les décisions sont prises et en apportant des avantages spécifiques au processus de prise de décision.

Parmi ces avantages spécifiques du RSU dans ce contexte :

✓ **Réduction des délais de traitement des dossiers :** le RSU a considérablement réduit les délais de traitement des dossiers administratifs sur, avant sa mise en place, la collecte manuelle et la vérification des informations sur les bénéficiaires du programmes sociaux prenaient beaucoup de temps. Avec le RSU, les données biométriques et démographiques sont centralisées, mise à jour en temps réel, ainsi l'empreinte digitale des yeux représente une utilisation de la digitalisation avancée de l'administration publique, cela est facilement accessibles aux décideurs administratifs, cela permet une réponse plus rapide aux demandes de ce services sociaux, ce qui est crucial, notamment dans des situations d'urgence comme la pandémie de la Covid-19.

✓ **Amélioration de l'efficacité des politiques publiques :** le RSU a renforcé l'efficacité des politiques publiques en permettant une meilleure identification des bénéficiaires potentiels. Les données centralisées et actualisées permettant de cibler plus précisément les populations vulnérables, évitant ainsi les versements inutiles d'aides sociales à des personnes non éligibles. cela libère des ressources qui peuvent être réaffectées pour renforcer d'autres aspects des politiques sociales, comme l'accès à l'éducation ou à la santé.

✓ **Prise de décision plus éclairées :** le RSU fournit une base solide de données fiables, ce qui permet aux décideurs administratifs de prendre des décisions plus éclairées. Les politiques publiques peuvent être élaborées à la fonction de données démographiques, socio-économiques et géographiques précises. cela contribue à une allocation plus efficace des ressources publiques, à une meilleure planification des services sociaux, et à une réponse plus ciblée aux besoins de la population.

✓ **Réduction des erreurs et de fraude :** le RSU réduit considérablement les erreurs et la fraude liées à la distribution des aides sociales, les critères d'éligibilité sont vérifiés électroniquement, ce qui minimise les risques d'inclusion de personnes non éligibles. De plus, les contrôles automatisés peuvent détecter plus rapidement le cas de fraude, ce qui protège l'intégrité des programmes sociaux.

✓ **Transparence et responsabilité :** le RSU contribue également à renforcer la transparence et la responsabilité dans la gestion des ressources publiques. les décisions administratives sont basées sur les données vérifiables, ce qui rend le processus plus transparent pour les citoyens et les parties prenantes. De plus, le suivi des opérations liées au RSU permet de mieux évaluer l'efficacité des politiques et de corriger les éventuelles lacunes.

Le RSU a considérablement amélioré l'ingénierie de décision administrative au Maroc, il s'agit d'un exemple concret de la manière dont la transformation numérique peut avoir un impact positif sur l'administration publique et sur l'ingénierie de décision administrative grâce à l'utilisation de données fiables et à jour, il permet de renforcer l'ingénierie de décision en fournissant une base solide de données pour orienter les politiques publiques et les décisions administratives.

## ii. Mesures instaurées par le RSU :

Le RSU a initié une amélioration de sa communication via les médias sociaux dans le but de clarifier les questions des citoyens. Cette démarche vise à les tenir informés des derniers développements les concernant et à dissiper les interactions qui planaient autour de la situation et la manière de distribuer des aides sociales.

Après 5 mois de déploiement total et la généralisation du registre national de la population (RNP) dédié aux statistiques démographiques, et le RSU dans tous les régions du Royaume, le département de l'intérieur, durant toute l'année de 2023, plus de 10 millions de personnes sur le RNP et 3,5 millions de ménages sur le RSU, à la mi-mai, plus de 9 millions de personnes sont inscrits au RNP sur 10 millions ciblées. Soit 90% de l'objectif fixé pour 2023 avec 1,630 centres de services aux citoyens ont ouvert pour assurer efficacement l'opération de déroulement des personnes.

Dans le cadre de l'accès, le département de l'intérieur avec l'aide des médias a évolué la publication des vidéos de tutoriels d'utilisation des services en ligne pour assister les citoyens dans l'utilisation de ces services.

La communication améliorée de RSU, on peut estimer que le citoyen est satisfait de sa communication durant ces procédures. Aussi, et pour éviter le déplacement des citoyens au niveau des différents organismes, le RSU a ajouté de nouvelles fonctionnalités à ses services en ligne. Ces fonctionnalités concernant principalement la possibilité d'ajouter ou de modifier ses informations personnelles sur le site [www. RSU. ma](http://www.RSU.ma).

La gestion de RSU des nouvelles mesures vers le digital, la mise en place et la promotion des services en ligne existants, ainsi que le déploiement de nouveaux portails et de solutions alternatives visant à éliminer la nécessité de déplacement pour les citoyens, devraient contribuer à la satisfaction des citoyens en ce qui concerne leur capacité à accéder aux services de RSU en ligne.

Pour récapituler et évaluer la satisfaction des citoyens par rapport au RSU et à l'ingénierie de décision à travers la bonne gestion administrative. Ce qui nous pousse de mettre en place des hypothèses sur la satisfaction globale des citoyens et mesurer par la suite des variables de contrôle :

### 1) Satisfaction global des citoyens :

H1 : les citoyens perçoivent que le RSU améliore l'efficacité des décisions administratives.

H2 : les citoyens sont satisfaits de la précision des décisions prises grâce au RSU.

H3 : les citoyens sont satisfaits du temps de traitement réduit des demandes grâce au RSU.

### 2) Les variables de contrôle :

- **Niveau de sensibilisation au RSU** : Pour évaluer si le niveau de sensibilisation des citoyens au RSU affecte leur satisfaction à l'égard des décisions administratives.

- **Expérience antérieur avec les services administratifs** : Pour évaluer si l'expérience passée des citoyens avec les services administratifs influence leur satisfaction actuelle.

- **Utilisation fréquente des services en ligne** : Pour évaluer si les citoyens qui utilisent fréquemment les services en ligne liés au RSU sont plus satisfaits des décisions administratives.

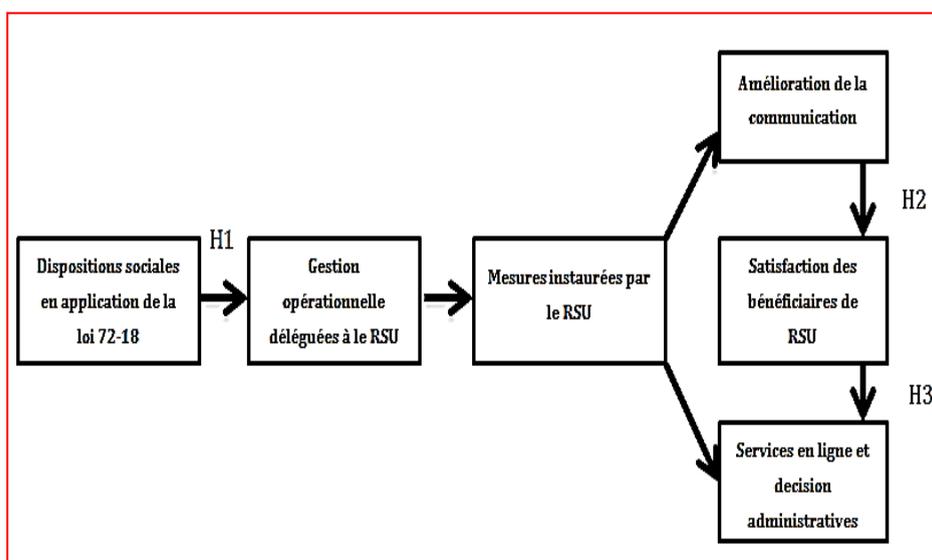


Fig. 4. Modèle conceptuel.

Ce modèle conceptuel vise à comprendre comment la mise en place du RSU et l'ingénierie de décision administrative influencent la satisfaction globale des citoyens, les hypothèses serviraient de base pour la collecte de données et analyse statistique afin de déterminer dans quelle mesure ces facteurs affectent la satisfaction des citoyens par rapport aux décisions administratives prises grâce au RSU.

## II. Méthodologie de recherche :

Conformément à ce qui est mentionné dans la littérature de cet article, le nouveau modèle gouvernemental numérique cherche à placer les acteurs de l'administration publique au centre de son approche, en tirant parti des technologies disruptives telles que le Big Data et le Cloud, IA...

Evan M, Berman,(1999)[16], l'ingénierie de decision administratives numérique repose sur l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer la prise de decision au sein de l'administration publique, en vue d'optimiser les politiques et de répondre aux besoins changeants des citoyens de manière plus efficace et transparente.

Cet article se concentre sur les citoyens marocains résidents au Maroc, sélectionnés en tant qu'utilisateurs des services publics du pays. Notre objectif est de comprendre comment cette population perçoit spécifiquement l'administration numérique, notamment dans le contexte de l'ingénierie de decision administrative numérique et du RSU

Nous avons été motivés par le désir de déterminer comment l'introduction de l'ingénierie de decision administrative numérique et du RSU a pu influencer la perception des citoyens à l'égard de l'administration publique marocaine, en reconnaissant l'importante relation entre ces facteurs et la satisfaction des citoyens.

Nous avons administré un questionnaire en ligne, en français, qui est une langue obligatoire à tous les niveaux de l'école au Maroc Fathi,S,(2021) [17], et utilisée dans le présent article afin d'éviter d'éventuelles erreurs de traduction.

Le choix du questionnaire en ligne est expliqué par la nécessité de trancher entre les catégories en termes de connectivité et de manipulation des outils technologiques basiques et à la portée d'où nous avons tenté de mesurer la perception des inscrits au RSU par rapport au rôle que joue les institutions de l'intérieurs (les communes, les collectivités territoriales, les préfectures ...), dans cette période de 2023, mais aussi de mesurer leur satisfaction par rapport à la qualité de communication des institutions concernées et des services en ligne.

Ce questionnaire a été structuré en trois sections :

### **Section 1 : Perception du rôle des institutions de l'intérieur.**

Evaluation de l'impact de l'ingénierie de decision administrative numérique et du RSU sur la satisfaction des citoyens .cette section vise à évaluer comment les citoyens perçoivent le rôle des institutions publiques dans le temps de l'inscription sur le RNP et le RSU , ainsi que l'importance de ce rôle ; nous examinons également si ,selon les réponses des participants , les mesures mises en place par l'administration publique notamment grâce à l'ingénierie de decision administrative numérique et au RSU , ont été à la hauteur de leurs attentes.

### **Section 2 : Satisfaction des citoyens par rapport à la communication.**

La satisfaction des inscrits au RSU en ce qui concerne la communication et les services en ligne ; dans cette section, nous avons cherché à mesurer la satisfaction des inscrits de RSU à l'égard de la qualité de sa communication, évaluant si cette communication était compréhensible et accessible pour eux.

### **Section 3 : Satisfaction des citoyens de RSU par rapport aux servies en ligne offerts.**

Nous avons tenté d'évaluer la satisfaction des inscrits au RSU à l'égard de la qualité des services en ligne , ainsi que de leur expérience d'utilisation de ces services en tenant compte de l'impact de l'ingénierie de decision administrative et de RSU.

Au total, nous avons reçu 227 réponses pour cette étude. Après tri des réponses une par une, 3 réponses étaient non valides et ont été retirées. L'analyse statistique est par conséquent menée sur la base de 224 réponses.

[16] Evan M, B. *Public sector performance*. (c. Boulder, Éd.) Management, motivation and measurement, 372, (1999).

[17] Fathi, S .*La situation sociolinguistique du Maroc. Langage (S) et traduction*, pp 189, (2021).

## II. Statistiques de l'échantillon.

La moitié des participants ont un âge compris entre 24 et 60 ans .Aucun des répondants n'est âgé plus de 66ans. (Tableau N°1):

Tableau N°1 : Age des répondants. / Source : Sortie de SPSS V25.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
<b>18-24</b>	80	35,71	35,71	35,71
<b>25-40</b>	120	53,57	53,57	89,28
<b>41-60</b>	24	10,71	10,71	100,00
<b>Total</b>	224	100,00	100,00	

A partir de la table de fréquence (**tableau N° 2**), nous remarquons que 40% des répondants estiment que le rôle de l'institution publique pendant l'inscription des citoyens au RSU est très important, contre 10,6% qui estiment que ce rôle pas du tout important avec 19,4% peu important.

Tableau N°2 : Perception de l'institution publique envers le RSU. /Source : Sortie de SPSS V25.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
<b>Très important</b>	86	40,0	40,0	40,0
<b>Assez important</b>	66	30,0	30,0	70
<b>Peu important</b>	40	19,4	19,4	89
<b>Pas du tout important</b>	32	10,6	10,6	100,00
<b>Total</b>	224	100,00	100,00	

Selon (**le tableau N°3**), environs 59,37% des répondants estiment que l'administration publique concernée de RSU a été réactive et 4,91% pas du tout réactive. De plus 26,78% des répondants jugent que très réactive et 9% peu réactive.

Tableau N°3 : Perception de la réactivité des institutions publiques concernées de RSU. / Source : Sorties de SPSS V25.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
<b>Très réactive</b>	60	26,78	26,78	26,78
<b>Assez réactive</b>	133	59,37	59,37	86,15
<b>Peu réactive</b>	20	9	9	95,15
<b>Pas du tout réactive</b>	11	4,91	4,91	100,00
<b>Total</b>	224	100,00	100,00	

A partir de la table de fréquence (**Tableau N°4**), environs 26 ,5% des répondants estiment que la qualité de gestion gérée plus ou moins l'opération.

Tableau N°4 : Perception de la qualité de gestion administrative / Source : Sortie de SPSS V25.

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
<b>Oui, tout à fait</b>	42	18,75	18,75	18,75
<b>Oui, plus ou moins</b>	140	62,5	62,5	81,25
<b>Non, pas du tout</b>	42	18,75	18,75	100,00
<b>Total</b>	224	100,00	100,00	

A partir de table de fréquence (**Tableau N° 5**), environs 39,29% des répondants estiment que la communication dans les administrations publiques en période d'inscription au RSU, comme étant peu satisfaisante et 21,88% ont estimé qu'elle ne l'était pas du tout, sauf 17,41% l'ont estimé très satisfaisante et 21,43% assez satisfaisante.

**Tableau N° 5 : la satisfaction des citoyens inscrits dans le RSU par rapport à sa communication. / Source : Sortie de SPSS V25.**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
<b>Très satisfaisante</b>	39	17,41	17,41	17,41
<b>Assez satisfaisante</b>	48	21,43	21,43	38,83
<b>Peu satisfaisante</b>	80	39,29	39,29	78,11
<b>Pas du tout satisfaisante</b>	49	21,87	21,87	100,00
<b>Total</b>	224	100,00	100,00	

**Tableau N° 6 : qualité de la communication du RSU sur des réseaux sociaux selon des citoyens. /Source : Sortie de SPSS V25.**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
<b>Oui et à temps</b>	134	59,82	59,82	59,82
<b>Oui mais en retard</b>	80	35,72	35,72	95,53
<b>Non, l'information ne me parvient pas toujours</b>	10	4,46	4,46	100,00
<b>Total</b>	224	100,00	100,00	

Le ministère de l'intérieure a mis en ligne plusieurs vidéos tutoriels pour expliquer l'utilité et l'utilisation des portails créés et mis en ligne pendant le lancement du RNP et RSU, ce contenu diffusé mentionne que 59,82% des sondés ayant vu des vidéos tutoriels, contre 4,46% n'ont vu aucune de ces vidéos.

88,40% des répondants ayant vu des vidéos tutoriels affirment que cela leur a été utile dans l'utilisation des portails, contre 11,60% pour ceux qui estiment que cela ne leur a pas été utile.

**Tableau N°7 : utilité des vidéos tutoriels sur l'utilisation des portails.**

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
<b>oui</b>	198	88,40	88,40	88,40
<b>Non</b>	26	11,60	11,60	100,00
<b>Total</b>	224	100,00	100,00	

Il est évident que la communication de RSU ne répond pas aux attentes des citoyens, l'information n'atteint pas toujours son public dans des délais déterminés, voire même enregistre des retards notables.

De plus, l'utilisation des réseaux sociaux durant l'inscription du RSU pour communiquer est perçue comme complexe, difficile à saisir et incomplète .Il est incontestable que le style de communication institutionnel de RSU demeure dense est exigeant à comprendre, alors que la communication sur les réseaux sociaux ou des medias est généralement conçue pour être simple, légère et aisément accessible.

Enfin, l'exemple des tutoriels vidéos illustre clairement que le contenu produit est diffusé de RSU ne parvient pas toujours à atteindre son public, même si ce contenu s'avère utile, cette situation met en évidence une lacune dans la manière dont le RSU gère la communication lors d'un manque d'efficacité dans l'application de l'ingénierie de la décision administrative, l'utilisation du RSU et la digitalisation. Pour améliorer la communication dans telles situations, il serait essentiel de revoir et de renforcer ces trois aspects.

## II. Discussion :

### 4.1 La satisfaction du citoyen de RSU par rapport aux services en ligne :

La satisfaction du citoyen de RSU par rapport à ses services en ligne, 98% des répondants ont eu recours aux services de RSU, dont 55% en se dirigeant physiquement dans les centres de services aux citoyens, où il est situé au niveau de l'autorité administrative locale.

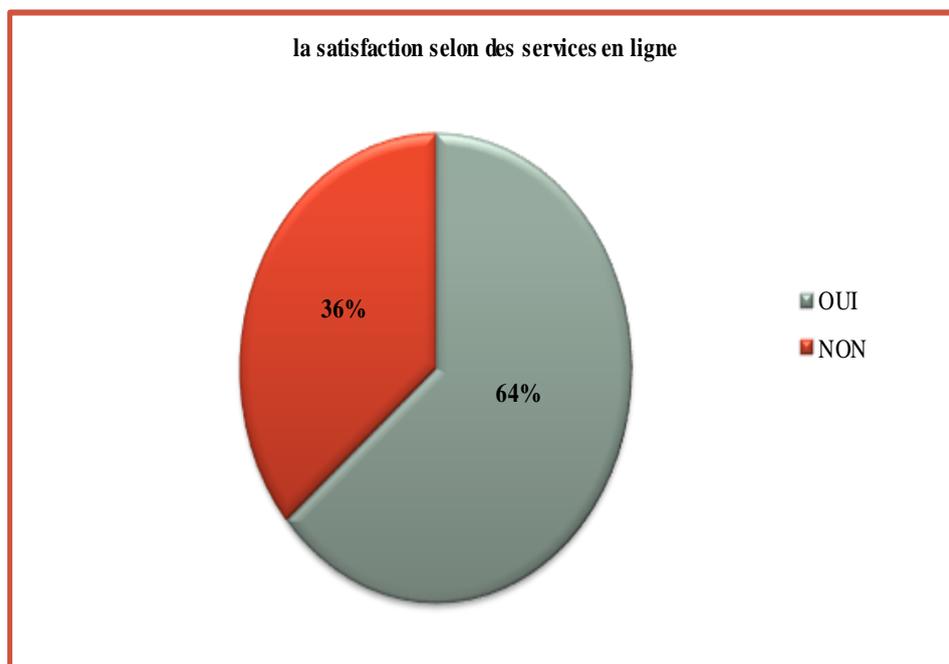


Fig. 1. Taux des citoyens ayant eu recours aux services de RSU. /Source : Sortie de SPSS V25.

### 4.2 Les attentes des usagers particuliers vis-à-vis leurs utilisations des services en ligne :

En ce qui concerne le niveau de satisfaction des utilisateurs des services de RSU en ligne quant à leur expérience d'utilisation, 39,74% se disent très satisfaits, 26,78% plutôt satisfaits, 12,5% peu satisfait et 20,08% pas du tout satisfait.

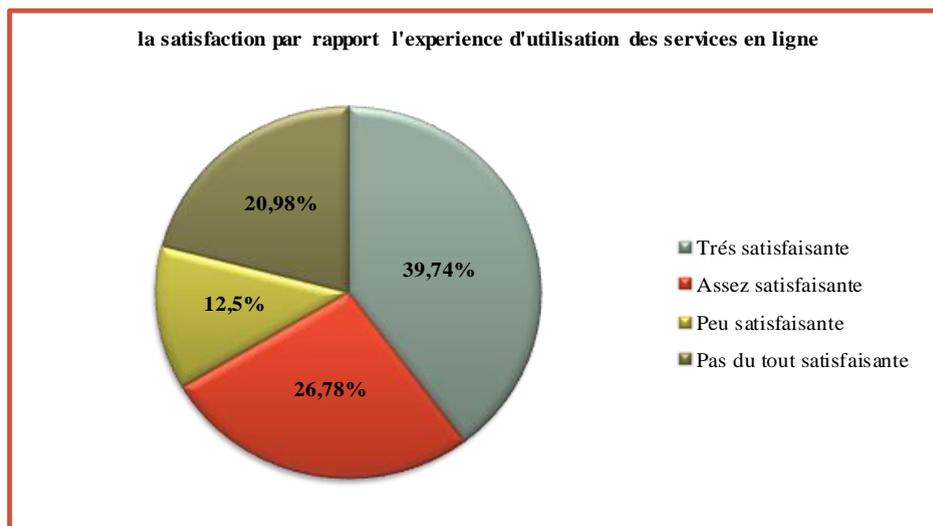


Fig. 2. La satisfaction de l'expérience d'utilisation des services en ligne de RSU. / Source : Sortie de SPSS V25.

De plus, 53% des répondants estiment que ces services qui a été à la fois ( des services de gestion des demandes d'inscription au RSU et des services de gestion des demandes de révision de l'indice « Score numérique ») , ce sont des services relativement simples à utiliser, tandis que 30% considèrent qu'ils sont très faciles à utiliser, et 17% indiquent plus u moins simple à utiliser et aucun d'entre eux n'a indiqué qu'ils étaient compliqués à utiliser.

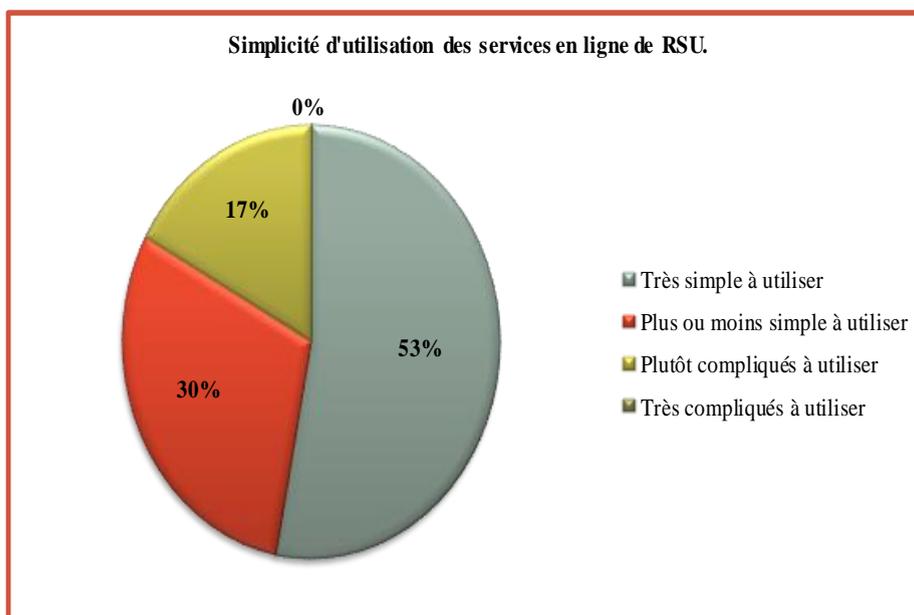


Fig. 3. Simplicité d'utilisation des services en ligne de RSU. Source : Sortie de SPSS V25.

En ce qui concerne les défis rencontrés par les utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec les services en ligne de RSU. En ce qui concerne ces problèmes tels que l'accès difficile, la lenteur ou les pannes informatiques, 60% des répondants ont indiqué qu'ils les rencontrent de temps en temps, 26% ont déclaré les rencontrer souvent, 10% jamais, et 4% toujours.

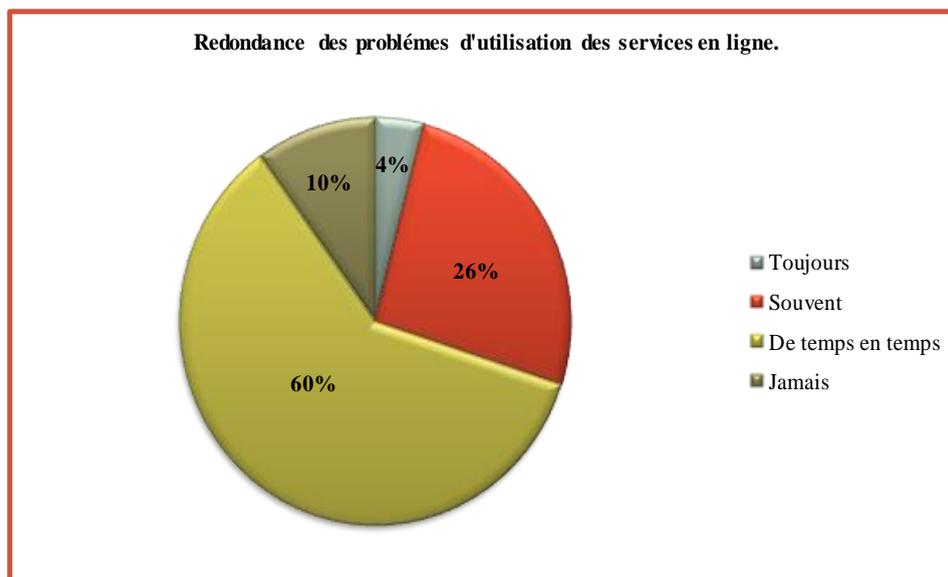


Fig. 4. Redondance des problèmes rencontrés lors l'utilisation des services en ligne de RSU. /Source : Sortie de SPSS V25.

Cependant, malgré ces problèmes, il est important de noter que 60% des utilisateurs se sentent entièrement en sécurité en ce qui concerne la protection de leurs données personnelles lorsqu'ils utilisent les services en ligne de RSU. En revanche, 36% se sentent plus ou moins en sécurité, tandis que 4% ne sentent pas du tout en sécurité lors l'utilisation ces

services. Cette perception de sécurité est un élément clé de l'adoption et de la confiance des utilisateurs dans le RSU et l'ingénierie de décision administrative numérique qui le sous-tend.

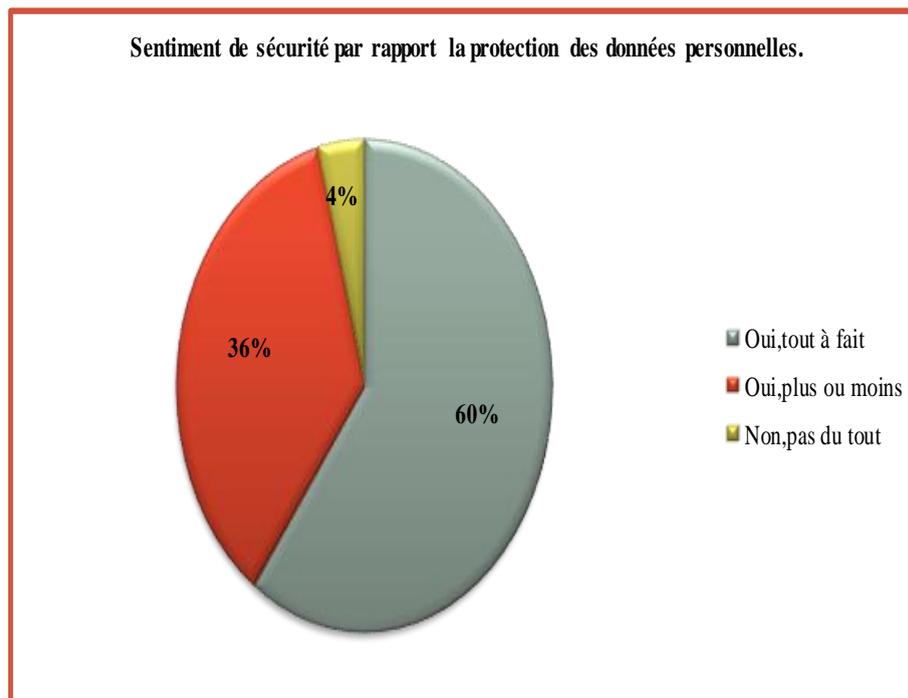


Fig. 5. Sentiment de sécurité par rapport la protection des données personnelles lors l'utilisation des services en ligne de RSU. /Source : Sortie de SPSS V25.

#### 4.3 La satisfaction des utilisateurs et l'utilité des nouvelles fonctionnalités des services en ligne de RSU.

Les services en ligne offerts	Leurs utilités
<b>Inscription en ligne</b>	S'inscrire ou de mettre à jour leurs informations personnelles en ligne.
<b>Consultation des informations personnelles</b>	Les bénéficiaires peuvent accéder à leurs données personnelles et vérifier les détails enregistrés sur le registre.
<b>Vérification de l'éligibilité</b>	Vérifier en ligne s'ils sont éligibles à certains programmes sociaux ou prestations.
<b>Demandes en ligne</b>	Des demandes en ligne au profit des programmes sociaux (allocations familiales, des bourses, des aides alimentaires).
<b>Suivi de paiements</b>	Suivre en ligne les paiements qu'ils reçoivent, les montants, les dates.
<b>Gestion de réclamations</b>	Soumettre des réclamations ou des requêtes en ligne par des prestations et leur statut.
<b>Support d'assistance en ligne</b>	Service d'assistance en ligne pour recevoir de l'aide en ligne ou poser des questions.
<b>Formation et sensibilisation</b>	Des modules de formations en ligne et des informations pour comprendre les programmes sociaux et les services disponibles.
<b>Sécurité des données et confidentialité</b>	Pour gérer les préoccupations liés à la sécurité des données personnelles et à la protection de la vie privée.
<b>Rapports et analyses</b>	Les autorités gouvernementales peuvent fournir des rapports et des analyses en ligne sur l'utilisation des prestations sociales, les statistiques des bénéficiaires.
<b>Intégration interministérielle</b>	Faciliter l'intégration des données entre différents ministères et organismes gouvernementaux.
<b>Notifications et alertes</b>	Recevoir des notifications et des alertes en ligne concernant les mises à jour de leurs prestations ou le changement de statut.

<b>Paielements en ligne</b>	Recevoir leurs paiements directement sur leur compte bancaire ou par d'autres moyens électroniques.
-----------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

Schéma : les principaux services publics électroniques du RSU. / Source : e-services opérationnels / RSU .ma

Ces services en ligne visent à simplifier l'accès aux prestations sociales, et à améliorer l'efficience des programmes sociaux et à offrir une expérience aux utilisateurs plus pratique et transparente pour les citoyens éligibles.

Nous avons demandé à notre échantillon si ces fonctionnalités leur ont été utiles ; 19% ont répondu oui et 40% ont répondu oui aussi, mais, que d'autres fonctionnalités manquent encore à ces services, 10% estiment ne pas avoir eu besoin d'utiliser les fonctionnalités que 10% des répondants estiment que les fonctionnalités dont ils ont besoin n'ont pas été ajoutés et 9% estiment qu'ils ne sont pas du tout utiles.

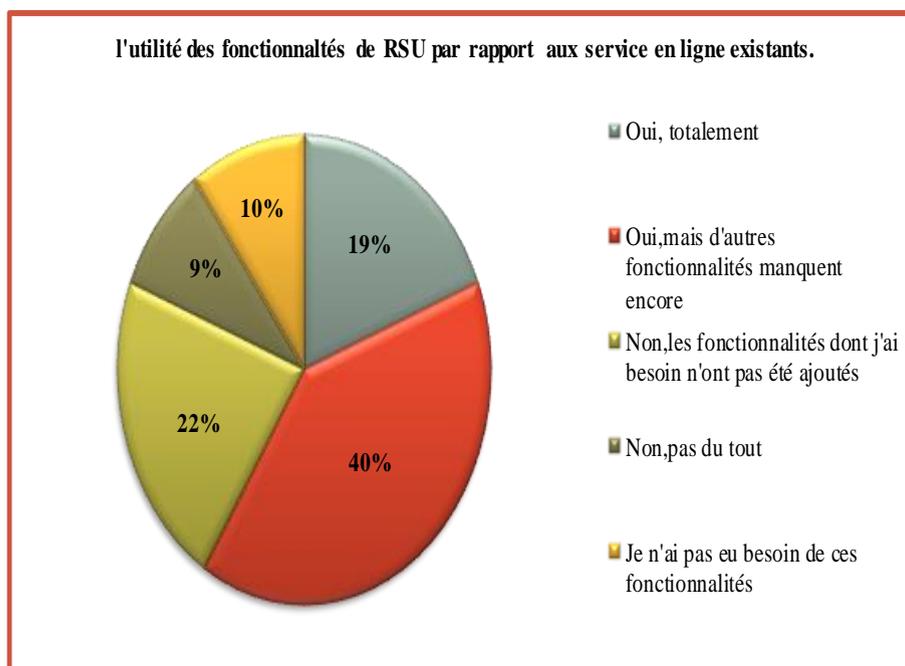


Fig. 6. L'utilité des fonctionnalités de RSU par rapport ses services en ligne existants. /Source : Sortie de SPSS V25.

La satisfaction globale parmi les utilisateurs des services en ligne de RSU quant à leur expérience d'utilisation. Ces services sont perçus comme la protection des données personnelles, démontrant ainsi l'utilité de l'ingénierie de décision administrative numérique. Cette approche numérique efficace représente un atout considérable pour la réputation et l'adoption des solutions numériques de RSU.

Dans sa communication relative aux solutions numériques, le RSU devrait mettre en avant cet aspect positif, utilisateur satisfaisante.

Cependant, une majorité des répondants signalent des problèmes rencontrés lors de l'utilisation de ces services, ce qui peut avoir un impact négatif sur la réputation et l'image de RSU. A notre avis, il est nécessaire de revoir la qualité de la conception de ces solutions pour minimiser la redondance technique. La gestion judicieuse des décideurs au sein des instituts concernés de RSU est cruciale pour s'assurer que les améliorations nécessaires sont apportées de manière proactive.

Enfin, pour répondre aux besoins de tous les utilisateurs et renforcer le processus de numérisation des services de RSU, il est important de développer et d'enrichir les services en ligne en incluant de nouvelles fonctionnalités, tout en

garantissant que les décideurs du RSU sont impliqués dans le processus de prise de décision pour une meilleure gestion globale, telles que des prises de décisions plus informées, une planification stratégique améliorée et une meilleure évaluation des politiques publiques.

## Conclusion

Dans le contexte actuel de la construction de l'Etat sociale au Maroc et de l'évolution rapide des technologies de la communication et de l'information, l'ingénierie de décision administrative joue un rôle crucial en orientant le pays vers la mise en place d'une grande base de données de gestion des informations sociales qui vise à rassembler et gérer des données des citoyens dont le but de faciliter la distribution de prestation sociales.

L'administration électronique, en particulier, représente un nouveau paradigme de gestion qui a profondément influencé les institutions, leurs domaines de travail, ainsi que la stratégie et les fonctions administratives.

Au Maroc, la mise en place d'un registre social unifié est confrontée à plusieurs obstacles, parmi lesquels l'analphabétisme électronique, la faiblesse de l'infrastructure d'information et de communication et le manque de prise de conscience quant à l'importance de l'application de la gestion électronique en tant qu'outil pour améliorer la qualité des services.

Dans ce contexte, l'ingénierie de décision administrative peut jouer un rôle déterminant .elle consiste à élaborer des stratégies et des plans d'action permettant de surmonter ces obstacles, de maximiser l'utilisation des technologies de l'information, et d'optimiser la mise en place du RSU. Elle contribue à rationaliser les processus administratifs, à garantir la sécurité des données, à améliorer la transparence et l'efficacité, et à s'assurer que les prestations sociales parviennent efficacement aux personnes dans le besoin.

Dans un monde en constante évolution où les avancées technologiques influencent profondément la vie de la société, l'ingénierie de décision administrative revêt une importance capitale pour l'implémentation réussie du RSU au Maroc, favorisant ainsi une couverture sociale plus étendue et une gestion efficace des ressources.

Le projet de la loi 72-18 relative à la généralisation de la protection sociale a apporté un cadre juridique solide pour la mise en œuvre des politiques sociales en établissant des droits et des responsabilités clairs pour le gouvernement, les employeurs et les citoyens. elle a également créé un environnement propice à la généralisation de la couverture sociale, en mettant l'accent sur l'équité et l'inclusion ; l'ingénierie de décision administrative joue un rôle important dans l'application réussie de la loi cadre 72-18, en contribuant à la conception de politiques, à la planification stratégique, à l'allocation efficace des ressources et à la superviser de la mise en œuvre, elle aide à garantir que les objectifs de la loi sont atteints de manière efficiente et transparente , tout en tenant compte des besoins spécifiques de la population marocaine.

La combinaison de la loi 72-18 et l'ingénierie de décision administrative crée un environnement favorable à la généralisation de la protection sociale au Maroc, renforçant ainsi l'Etat social en tant que pilier essentiel de la politique nationale. Cela contribue à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens et à la réduction des inégalités socio-économiques, favorisant ainsi le développement durable du pays.

## Conflits d'intérêts

« Les auteurs déclarent n'avoir aucun conflit d'intérêts ».

## Bibliographie

1. Beth Simone, N, The white house open government. (E. a. Technology, Éd.) Technology,Entertainment and Design, (2012).
2. Beth, N, What's in a name? Open Gov and Good Gov,(2011).
3. Benjamin, Defoort , Dans le futur code des relations entre le public et les administrations, LGDJ ,(L. f. administratif, Éd.), pp 706 , (2015).
4. Caroline, L. R, Du bipouvoir à la Gorgone : Reflexion sur le pouvoir à l'ère digitale. JEP : la gouvernance algorithmique. Pp 42, (2021).
5. Cass R, S, La méthode douce pour inspirer la bonne décision. The stores lectures: Behavioral Economics and Paternalism, 122(7), 1826-1899,(2010).
6. Don, T, Comment l'intelligence collaborative bouleverse l'économie?, le recent conférence Ted et interview dans Bruns Wick Review, (2012).
7. El Hachami, N, L'apport du management à la prise de décision dans l'administration . (L'Harmattan, Éd.) Gret, (2004).
8. Evan M, B. Public sector performance. (c. Boulder, Éd.) Management, motivation and measurement, 372, (1999).
9. Fathi, S ,La situation sociolinguistique du Maroc. Langage (S) et traduction, pp 189, (2021).
10. J, M,O, Les mythes du management, gérer et comprendre, Paris, Ecole des mines, (1999).
11. Larabi, J, Le registre social unifié: Enjeu et défis. (P. c. south, Éd.) Maroc: Policy Paper. Pp 20-21, (2020).
12. Lawrence, L. Code and other laws of cyberspace. (H. Collins, Éd.) New York /USA,pp 320, (1999).
13. Lefebvre, V et (s.d.), Modèle de la "La poubelle " dynamique du Business model, Entreprendre et Innover , (12. El Hachami, 2004) (13. Sedjari, 2004) J P , 77-87(15), pp 678, (2012).
14. 72-18, L. 1, La loi relatif au système de ciblage des bénéficiaires des programmes d'appui social. Maroc, (2018).
15. Philipp,Lorino, Herbert Simon : Pour un bilan raisonné du cognitivisme , Projectics /Proyética/Projectique,n° 24, pp.79,(2019).
16. Richard, Stillman, Public Administration: Concepts and cases. Cengage Learning, pp 544, (2009).
17. Sedjari, E. A, *Le role des technologies d'information et de communication dans la prise de décision* ,Administration,Gouvernance et désicion publique, (2004).