

## Résumé

Les technologies numériques sont de plus en plus répandues dans la société, affectant profondément les interactions et la dynamique sociales. Dans ce contexte, les gouvernements doivent repenser leur rôle, leur champ d'action et leurs méthodes de travail pour s'adapter à l'évolution des attentes et des besoins. Les technologies numériques devraient être considérées comme un élément essentiel de la conception et de la mise en œuvre des politiques et services publics. Cela est particulièrement vrai lorsque les gouvernements développent de nouvelles façons d'interagir avec les citoyens et les entreprises, notamment en travaillant ensemble pour créer de la valeur publique en utilisant « le gouvernement comme plate-forme ». La transformation numérique du secteur public implique un passage de l'administration en ligne, ou de la numérisation des processus d'affaires et de prestation de services sur papier, à une réorganisation « numérique par conception » des services et des processus. Cette transformation exige des gouvernements qu'ils adoptent une approche axée sur les utilisateurs, habilitant les citoyens et les entreprises à interagir et à collaborer avec le secteur public pour déterminer et répondre à leurs propres besoins.

La nouvelle stratégie du Maroc, *Maroc Digital 2020*, reflète l'engagement du gouvernement à transformer numériquement son économie, sa société et son gouvernement. Un leadership fort sera nécessaire pour veiller à ce que la stratégie soit centralisée et stratégiquement liée à tous les plans de modernisation du secteur public. Le gouvernement devra établir un cadre de gouvernance pour la mise en œuvre coordonnée de la stratégie dans tous les secteurs et niveaux de gouvernement. La création de l'Agence de développement digital est un pas important dans cette direction. L'agence, responsable de l'optimisation et de la modernisation des plateformes et des pratiques numériques du gouvernement, aura besoin d'un mandat solide et de ressources et de moyens suffisants pour superviser, promouvoir, suivre et évaluer les progrès dans la mise en œuvre de *Maroc Digital 2020*.

Les données du gouvernement constituent un atout stratégique pour le développement d'un gouvernement axé sur les citoyens, et leur valeur doit être reconnue et améliorée. Des dispositifs de gouvernance appropriés, des infrastructures et des capacités humaines sont également nécessaires pour tirer pleinement parti de ses avantages. Les technologies numériques peuvent soutenir la publication proactive d'informations du secteur public que le gouvernement, les citoyens et les entreprises peuvent les réutiliser pour développer de nouveaux services et produits. Le gouvernement marocain devrait exploiter l'impulsion donnée au gouvernement numérique pour développer une stratégie complète de données publiques ouvertes. Cela aiderait à jeter les bases d'un gouvernement axé sur les données et permettrait au gouvernement d'établir des boucles de rétroaction efficaces pour le suivi des politiques et l'ajustement permanent.

Avec la nouvelle Constitution marocaine, approuvée en 2011 et le processus de « régionalisation avancée » mis en œuvre depuis 2015, les réformes ont permis au gouvernement de mieux adapter les politiques et les services publics et de mieux répondre

aux besoins des citoyens et des entreprises. Selon les statistiques sur les abonnements mobiles au Maroc, la majorité de la population du pays, aussi bien rurale qu'urbaine, a accès aux téléphones mobiles et aux smartphones. La technologie peut être utilisée pour combler les différences régionales et aider à l'unification de la population. Par exemple, une identité nationale numérique pour les citoyens et les entreprises pourrait fournir l'ossature technique de la transformation numérique des services publics au Maroc. Le fait de passer à une administration axée sur l'utilisateur obligerait les différents niveaux de gouvernement à adopter de plus en plus une politique de prestation de services numériques axée sur le citoyen, soutenue par l'interopérabilité des données.

La capacité du Maroc à utiliser les technologies numériques pour moderniser l'administration territoriale du pays et appuyer une répartition plus homogène des résultats de développement dépendra de sa capacité institutionnelle à hiérarchiser, planifier, gérer et surveiller les investissements dans les technologies de l'information et de la communication. (TIC). Enfin, la transformation numérique de l'administration publique, dans tous les niveaux et domaines politiques, nécessite de nouveaux talents et des compétences pour faire face aux complexités du nouvel environnement politique.

### Principales recommandations politiques

- Élaborer une stratégie de gouvernement numérique autonome et un plan d'action pour compléter la stratégie *Maroc Digital 2020*, en mettant l'accent sur les politiques de gouvernement numérique, en impliquant tous les acteurs du gouvernement numérique et en développant une méthodologie d'évaluation d'impact.
- Créer un poste de Directeur national de la transformation numérique (CDTO), avec un mandat précis, un soutien politique et une base institutionnelle, pour être un ambassadeur de la transformation numérique du secteur public marocain.
- Renforcer le mandat de l'Agence de développement digital en renforçant ses ressources financières et humaines et en lui attribuant des pouvoirs de surveillance et de cofinancement.
- Établir un comité interministériel responsable de la supervision et de la coordination des initiatives du gouvernement numérique.
- Développer des instruments institutionnels pour rationaliser les investissements dans les technologies numériques dans le secteur public, à savoir un seuil budgétaire pour l'évaluation *ex ante*, un mécanisme d'analyse de rentabilisation et un modèle de gestion de projet standardisé.
- Poursuivre les efforts visant à promouvoir l'ouverture, la transparence et l'accessibilité des services numériques afin de renforcer la confiance dans le gouvernement et de créer un secteur public plus transparent et responsable.
- Restructurer la prestation des services publics en fonction des besoins des citoyens, en élaborant une politique centralisée sur les données publiques ouvertes et les plateformes numériques afin de recueillir les commentaires des utilisateurs.
- Créer des postes de chefs de la sécurité dans les différents secteurs et niveaux de gouvernement pour coordonner et mettre en œuvre les politiques de cybersécurité.
- Développer et promouvoir l'adoption de facilitateurs du gouvernement numérique dans le secteur public, tels qu'un système d'identité numérique, un registre civil numérisé et un cadre d'interopérabilité efficace.

- Développer un mécanisme d'évaluation des investissements dans les TIC, établir une politique de mise en service des TIC et envisager l'élaboration d'une politique en matière de logiciel libre et de normes ouvertes.
- Développer les compétences numériques des fonctionnaires marocains, identifier les besoins de compétences des fonctionnaires et des dirigeants, et envisager de créer des politiques spécifiques pour recycler, attirer et retenir les professionnels qualifiés des TIC parmi la main-d'œuvre du secteur public.



Extrait de :

## Digital Government Review of Morocco

Laying the Foundations for the Digital Transformation of the Public Sector in Morocco

Accéder à cette publication :

<https://doi.org/10.1787/9789264298729-en>

### Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2018), « Résumé », dans *Digital Government Review of Morocco : Laying the Foundations for the Digital Transformation of the Public Sector in Morocco*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264299917-2-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à [rights@oecd.org](mailto:rights@oecd.org). Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) [info@copyright.com](mailto:info@copyright.com) ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) [contact@cfcopies.com](mailto:contact@cfcopies.com).