Programme e-Gouvernement

BILAN au 15 février 2004

Synthèse sur l'état d'avancement du programme Administration en ligne

Conformément aux engagements pris dans le cadre du programme du Gouvernement et en particulier ceux concernant l'adoption et le développement des méthodes de gestion électronique en vue de faciliter l'accès des citoyens aux services administratifs de base et d'alléger les charges de l'administration, un comité e-Gouvernement a été constitué, en février 2003, à l'initiative de Monsieur le Premier ministre, dans le but de contribuer efficacement à la réalisation au programme Administration en ligne.

Le programme Administration en ligne 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 du 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.

Le comité e-Gouvernement est placé sous la présidence du Ministre délégué auprès du Premier ministre chargé des Affaires Economiques et Générales et de la mise à niveau de l'Economie et se compose de représentants de l'Administration et du secteur privé spécialisé.

Les représentants de l'Administration proviennent des Ministères ayant déjà des réalisations significatives et qui sont porteurs de projets dont l'impact sur la qualité des services rendus aux citoyens et aux entreprises est exemplaire.

Quant aux représentants du secteur privé, il s'agit des Présidents de la FITAV (CGEM) et de l'APEBI, ainsi que certains de leurs membres ayant une expertise et une expérience dans le domaine du e-Gouvernement. Hormis leurs contributions aux travaux du comité, ils constituent la courroie de transmission indispensable pour la création et la consolidation d'une ingénierie nationale capable de répondre aux besoins du marché de l'Aministration Eléctronique et par voie de conséquence, d'exporter leur savoir faire au-delà de nos frontières.

Le noyau dur de ce comité est constitué par des représentants :

1. de la Primature
2. du Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Télécommunications
3. du Ministère chargé de la Modernisation des Secteurs Publics
4. du Ministère de la Justice
5. du Ministère des Finances et de la Privatisation
6. du Ministère de l'Equipement et du Transport
7. de la FITAV (CGEM)
8. de l'APEBI

La démarche adoptée par le comité e-Gouvernement se caractérise par le pragmatisme et la recherche permanente de résultats mesurables, dans les délais les plus courts. Pour cela, le comité a commencé par un travail d'identification des projets réalisables rapidement et qui ont un effet de levier sur les développements futurs de l'Administration en ligne. C'est ainsi qu'un plan d'action à court terme composé de plus de 32 projets pilotes, de nature et de tailles très différentes, a été établi ayant comme objectifs d'inciter :

1. les membres du gouvernement ainsi que les différents hauts cadres de l'Administration à utiliser les

technologies de l'information. En effet, il est indispensable, pour que le programme Administration en ligne puisse aboutir, que les plus hauts responsables de l'Administration en deviennent les commanditaires et les promoteurs.

2. l'Administration à utiliser les technologies de l'information pour numériser l'information qu'elle détient et améliorer les processus de traitement de cette information en son sein.

3. l'Administration à publier l'information qu'elle détient et à mettre en ligne ses services à destination des citoyens et des entreprises.

Le comité e-Gouvernement utilise trois concepts clés pour créer les conditions favorables au développement de l'Administration en ligne :

1. **Communication**. Il est indispensable de communiquer sur les résultats obtenus afin de susciter l'intérêt des citoyens, de l'entreprise et de l'administration. La communication est aussi un vecteur pour les notions d'émulation et de mutualisation.

2. **Emulation**. Les expériences réussies entraînent une demande de la part des citoyens et des entreprises. L'Administration est de plus en plus sollicitée et n'a d'autre choix que de s'engager dans la voie de l'Administration électroniques

3. **Mutualisation**. Le principe adopté par le comité e-Gouvernement est de rentabiliser les investissements déjà consentis par l'Administration. Ainsi, quand une application est développée pour répondre à un besoin donné, cette application est proposée à titre gracieux aux autres Ministères, au moins pour sa partie générique qui est indépendante des spécificités de chaque département. En outre, la mutualisation concerne aussi le savoir faire, les ressources humaines spécialisées etc. Le ministère de l'Industrie, du Commerce et des Télécommunications a mis en place

une cellule dont la tâche est de rassembler les applications mutualisables et de les mettre à disposition des Ministères, tout en assurant le support technique adéquat.

Le plan d'action élaboré par le comité e-Gouvernement comporte un nombre conséquent de projets de cibles et de natures différentes. Parmi ces projets certains relèvent d'un secteur particulier tels que le e-Justice, e-Finance, e-Transport, e-Foncier de l'Agence Nationale de le Conservation Foncière, du Cadastre et de la Cartographie, ainsi que le projet DAMANCOM de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale.

Parallèlement, le comité e-Gouvernement a aussi axé ses efforts sur le développement de projets structurants transversaux. Il s'agit de l'Intranet du Gouvernement, du Portail National et du projet e-Wilaya.

Projets sectoriels

Projet e-Justice

Dans le cadre du programme de modernisation des juridictions, le département de la Justice a inscrit et réalisé six projets pilotes inscrits dans le plan d'action e-Gouvernement :

1. Mise en ligne du registre de commerce,
2. Mise en ligne des jugements du tribunal de commerce de Casablanca Anfa
3. Mise en ligne des jugements du Tribunal de Première Instance de Casablanca Anfa
4. Consultation de l'état d'exécution des jugements vis-à-vis des compagnies d'assurances en ligne
5. Consultation de la carte judiciaire du Royaume
6. Interconnexion entre le Tribunal de Commerce de Casablanca et le Centre Régional d'Investissement de la Wilaya du Grand Casablanca

Un projet de mise en place d'un serveur multi canal a été réalisé. Il permettra aux usagers du e-Justice d'accéder aux services offerts et de recevoir les informations qui les

intéressent par interface vocale, SMS, Télécopie, etc. Cela permettra d'améliorer la qualité et l'accessibilité des services offerts.

Ces services qui sont maintenant accessibles sur le site http://ejustice.justice.gov.ma, mais aussi au moyen d'un simple téléphone qu'il soit cellulaire ou fixe, contribuerons, sans aucun doute, à simplifier les relations entre les citoyens, les entreprises d'une part et le département de la Justice d'autre part.

Projet e-Finance

Le projet e-Finance dont l'objectif est de mettre en ligne l'ensemble des services du Ministère des Finances (Déclarations en ligne, Paiements en ligne sécurisés, consultation d'informations concernant les Marchés publics, Echanges de Données Informatisés avec les partenaires du Ministère des Finances …) passe en phase de réalisation.

Le système BADR (Base Automatisée des Douanes en Réseau, http://www.douane.gov.ma/badr/) a franchi, depuis le 2 janvier 2004, la première étape de son cycle de développement. Ainsi, les déclarations sommaires, dépotages et titres de transport sont électroniquement pris en charge.

Hormis les services déjà en ligne offerts par la Douane (voir le site http://www.douane.gov.ma) et les interconnexions établies avec ses partenaires (ODEP, Transitaires, etc.), de nouveaux e-Services sont progressivement mis en ligne au niveau des organismes dépendant du Ministère des Finances. Nous citons ici, à titre d'exemple, un service de consultation de l'état d'avancement des ordres de paiement relatifs à l'exécution des marchés publics mis en ligne par la Trésorerie Générale du Royaume (http://www.tgr.gov.ma), qui correspond au dernier maillon du circuit de passation des marchés publics.

Par ailleurs, des projets de réalisation de portails proposant des services en lignes sont en cours au niveau de la Direction Générale des Impôts et de la Trésorerie Générale du Royaume. Un portail est également en cours de réalisation au niveau du

Contrôle Général des Engagements et Dépenses de l'Etat. Ces portails permettront aux citoyens et aux entreprises d'effectuer en ligne leurs déclarations de revenus, celles relatives à l'impôt sur les sociétés, d'effectuer des paiements en ligne, de suivre de bout en bout le circuit des passations de marchés publics …

Il est également important de signaler que le Ministère des Finances développe un système de gestion des ressources humaines utilisant le progiciel SAP, connu dans le monde de l'entreprise, qui concernera l'ensemble de son personnel. En parallèle, un système de gestion budgétaire et logistique est en cours de développement. Il s'agit de projets qui pourront être dupliqués à moindre coût au niveau des autres Ministères en conformité avec les recommandations du comité e-Gouvernement qui préconisent la mutualisation des coûts et la réutilisation de solutions déjà développées.

Projet e-Transport

Le Ministère de l'Equipement et du Transport poursuit ses efforts de modernisation et a atteint, en terme d'informatisation des centres d'immatriculation, un peu moins de 70 % de dossiers traités de manière électronique.

Depuis le 9 février 2004, l'examen théorique pour l'obtention du permis de conduire a été automatisé. Une première expérience grandeur nature a montré que le taux de réussite avec se système est passé à 65% au lieu de 99% avec le système classique. Cette mesure contribuera à réduire le nombre d'accidents par une meilleure connaissance du code de la route de la part des conducteurs.

En outre, par rapport aux projets inscrits dans le plan d'action e-Gouvernement, il est important de noter une action majeure qui vient d'être initiée et qui concerne les permis de conduire et les cartes crises. Il s'agit du lancement de l'appel à expression d'intérêt visant à mettre en place un partenariat public/privé pour la production et la gestion des permis de conduire et des cartes grises à puces ou à piste magnétique.

Voilà une action qui matérialise parfaitement un des axes de la stratégie du comité e-Gouvernement qui consiste à favoriser l'externalisation de certains services publics vers le privé ainsi qu'à créer et à consolider une ingénierie locale performante.

Projet e-Foncier

Le projet de l'Agence Nationale de la Conservation Foncière, du Cadastre et de la Cartographie, intitulé e-Foncier (http://efoncier.acfcc.gov.ma), est basé sur le système d'information (LOGICF) de traitement des Titres Fonciers. Il consiste à mettre à la disposition des usagers, à travers Internet, les informations juridiques sur les titres des propriétés foncières.

Les utilisateurs du système e-Foncier disposent de comptes personnalisés, hautement sécurisés, leur permettant d'accéder aux bases de données de l'ACFCC en toute simplicité à partir d'un poste connecté au réseau Internet.

La solution e-Foncier offre déjà les services en ligne suivants :

· Consultation en ligne des données foncières (propriétaire, superficie, charges…);

· Vérification de l'existence des titres fonciers par conservation.

Projet DAMANCOM

Afin d'améliorer la qualité et de diminuer les délais de ses services de déclaration des salariés des entreprises et de paiements des cotisations, la Caisse Nationale de Sécurité Sociale a mis en place un portail nommé DAMANCOM (http://www.damancom.ma).

Ce portail destiné à la communauté des entreprises affiliées à la CNSS ou à leurs mandataires de réaliser, de manière électronique les opérations de déclaration et de paiement, en toute sécurité.

Projets transversaux

Intranet du Gouvernement

Cet outil de communication, d'échange et de partage de l'information a pour but de faire en sorte que les membres du Gouvernement et les Hauts cadres de l'Administration puissent devenir les commanditaires et les promoteurs de l'utilisation des Technologies de l'Information.

Une infrastructure matérielle spécifique répondant aux normes de sécurité, d'interopérabilité et de disponibilité les plus avancées a été mise en place au niveau de la Primature pour héberger l'Intranet du Gouvernement.

La première version de l'Intranet a été réalisée fin octobre 2003. Un déploiement a été réalisé au niveau de dix ministères pilotes. La généralisation aux autres Ministères interviendra au mois d'avril 2004, après une phase de test et de prise main.

Par ailleurs, un module complémentaire de l'Intranet du Gouvernement, nommé SISAG (Système d'Information de Suivi de l'Action du Gouvernement) est en cours de développement en collaboration avec le Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Télécommunications. Son objectif est de mettre à la disposition du Premier ministre et des membres du Gouvernement un outil de suivi, sous la forme d'un tableau de bord, leur permettant de superviser l'exécution du programme du Gouvernement.

Le Portail National et le projet e-Wilaya

Le cahier des charges du Portail National, qui constituera un point d'entrée unique aux ressources Internet du Maroc, est finalisé. Un appel d'offres est en cours de lancement.

En se qui concerne le projet e-Wilaya, un appel d'offres a été lancé par l'APEBI, dans le cadre du Programme PAAP de l'Union Européenne, à l'effet de construire une maquette du portail de la Wilaya du Grand Casablanca. Une première version du portail de la Wilaya de Casablanca est actuellement disponible.

Parallèlement, des projets pilotes sont en cours de réalisation avec la Wilaya de Casablanca, de Souss Massa Draa et la préfecture d'El Jadida. Les objectifs sont les suivants :

- Réaliser un portail générique d'une Wilaya comportant les éléments communs à toutes les Wilayas afin de permettre une généralisation ultérieure aisée aux autres Wilayas.
- Réaliser à l'aide du portail générique un portail pour les Wilayas de Casablanca et Agadir et pour la Préfecture d'El Jadida
- Généralisation à toutes les Wilayas
- Réalisation d'un outil générique de gestion de documents administratifs
- Application au cas du passeport, autorisation de construire et certificat de résidence
- Equipement en matériel des districts relevant de la préfecture d'Anfa
- Equipement en matériel de trois arrondissements au niveau d'Agadir
- Installation du système de gestion des passeports, autorisation de construire et certificat de résidence au niveau des districts et arrondissements cités ci-dessus.
- Formation et assistance.

Les appels d'offres relatifs aux projets pilotes e-Wilaya ont été lancés et les prestataires ont été sélectionnés. Le

développement des portails des Wilayas pilotes a débuté pour aboutir pour un lancement prévu dans un délais de 4 mois.