

Le Maroc va se doter d'une nouvelle réglementation sur l'administration numérique

Samia Lokmane-Khelil

Le gouvernement marocain va élaborer, au début de l'année prochaine, une nouvelle réglementation sur l'administration numérique. Selon une note de présentation du projet de loi de finances pour 2024, publiée par le ministère de l'Économie et des Finances, ce texte *“permettra de compléter l'arsenal juridique concernant la numérisation de l'administration publique et de poursuivre la réalisation de projets déjà lancés”*.

Le gouvernement veut notamment renforcer la maturité des services publics existants et créer de nouvelles applications pour faciliter les démarches des usagers. Il existe actuellement 300 services gouvernementaux en ligne à destination du grand public et 200 autres au profit des entreprises. Les pouvoirs publics ont également mis en service, ces dernières années, 2 plates-formes pour renforcer les compétences numériques des agents de l'administration et pour le recrutement des fonctionnaires.

Plaintes de chefs d'entreprise

Mais ces réalisations sont en deçà des objectifs fixés par la stratégie numérique du Maroc, lancée en 2016 et qui devait aboutir en 2020 à la dématérialisation de 50 % des démarches administratives, à la numérisation de 20 % des PME marocaines et à la réduction de moitié de la fracture numérique. Au cours d'une rencontre économique, en septembre dernier à Casablanca, en présence de Ghita Mezzour, ministre déléguée chargée de la Transition numérique et de la Réforme de l'administration, des chefs d'entreprise se sont plaints de la persistance des lenteurs en matière de numérisation.

Hassan Belhayat, responsable de la Confédération générale des entreprises du Maroc, a notamment déploré *“un grand retard”* dans la publication des décrets d'application d'une loi sur la simplification des procédures et formalités administratives et l'échange numérisé des documents entre les services de l'État, adoptée en 2019.

Pour Ghita Mezzour, au-delà des aspects statutaires, des raisons techniques expliquent pourquoi la dématérialisation des services publics est lente. *“Dans ces projets qui prennent beaucoup de temps, certaines administrations sont très avancées, d'autres moyennement et la majorité, faiblement. Et ces différents niveaux d'avancement posent de sérieux problèmes pour le lancement de certains services”*, a-t-elle justifié, estimant qu'il fallait néanmoins *“accélérer la cadence”* pour réaliser l'interopérabilité des administrations et compléter la numérisation du secteur public.

Afin d'y parvenir, le gouvernement a créé, en mai dernier, une direction générale de la transition numérique, placée sous la tutelle du ministère de la Réforme de l'administration. Son rôle : superviser l'application d'une nouvelle stratégie numérique à l'horizon 2030, qui comporte la dématérialisation à 100 % des services publics.

Ces derniers jours, les médias marocains ont révélé l'intention du ministère délégué à la Transition numérique de mettre en place un baromètre d'évaluation de la maturité des services publics pour assurer le suivi de l'exécution de la stratégie de transformation numérique par les administrations.

Retard pointé par l'ONU

Il y a deux ans, une étude commandée par le gouvernement a révélé que 23 % seulement des e-services existants étaient totalement dématérialisés, autonomes et de bonne qualité. Par ailleurs, 46 % des services administratifs en ligne ont une mission d'information uniquement et ne permettent pas aux utilisateurs d'effectuer des démarches.

Les retards dans la transformation numérique des services gouvernementaux marocains ont d'ailleurs été mis en évidence dans le dernier classement d'e-gouvernance établi (comme tous les deux ans) par la commission des affaires économiques et sociales de l'ONU en 2022. Le Maroc a pointé au 113^e rang sur un ensemble de 193 États et a reculé de 5 places par rapport à 2018.