



Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement

Ministère de la Transition
Numérique et de la Réforme
de l'Administration

INTIATIVES D'INNOVATION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE:

Démarches et Mesures prises
(Ministère de la Transition Numérique
et de la Réforme de l'Administration: MTNRA)



5^{ème} édition Rencontres Scientifiques de la CMR

Rabat, Jeudi 8 Décembre 2022

M. Hatim MOURADI
Chef de la Division de l'Innovation et des
Programmes de Modernisation



Contenu

- 1. Présenter le cadre référentiel de l'innovation publique au Maroc**
- 2. Champs d'intervention du MTNRA pour la modernisation de l'Administration**
- 3. Exposer les démarches et mécanismes de promotion de l'innovation publique**
- 4. Projeter sur les perspectives d'ancrage de l'innovation dans l'Administration**





Contenu

- 1. Présenter le cadre référentiel de l'innovation publique au Maroc**
2. Champs d'intervention du MTNRA pour la modernisation de l'Administration
3. Exposer les démarches et mécanismes de promotion de l'innovation publique
4. Projeter sur les perspectives d'ancrage de l'innovation dans l'Administration



- **Rôle des associations** dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des décisions et des projets des institutions.
- **Création d'instances de concertation**
- Droit de présenter des **propositions en matière législative et des pétitions aux pouvoirs publics**

Constitution
2011



Principe 1 : **L'approche résultats** requiert pour son effectivité une certaine **autonomie d'action des responsables**, leur permettant de se **focaliser sur les résultats**, dans un environnement propice à l'initiative et qui **encourage l'innovation de tous types** (technique, organisationnelle, institutionnelle, etc.), pour la **conception et l'expérimentation de solutions nouvelles à des problématiques** touchant directement les citoyens.



NMD

« Nos choix en matière de développement restent globalement pertinents. Mais, **le problème a trait à l'immobilisme des mentalités, et aux carences en termes d'exécution et d'innovation ...** » et il a ajouté : « **La charge et l'honneur de servir le citoyen** vont de la satisfaction de ses simples demandes jusqu'à la réalisation de projets, quelle qu'en soit du trône l'envergure »

Discours du mois de juillet 2017

Orientations
royales





Contenu

1. Présenter le cadre référentiel de l'innovation publique au Maroc
- 2. Champs d'intervention du MTNRA pour la modernisation de l'Administration**
3. Exposer les démarches et mécanismes de promotion de l'innovation publique
4. Projeter sur les perspectives d'ancrage de l'innovation dans l'Administration



Champs d'intervention du MTNRA pour la modernisation de l'Administration s'appuie sur :



Capital Humain

1. Gestion par les compétences

2. Gestion performante des ressources humaines

3. Environnement du Travail



Gouvernance et Organisation

1. Réorganisation des administrations

2. Déconcentration administrations

3. Transparence et Moralisation de l'Administration



Services publics

1. Accès à l'information et amélioration de l'accueil

2. Simplification des procédures

3. Ecoute : Traitement des réclamations

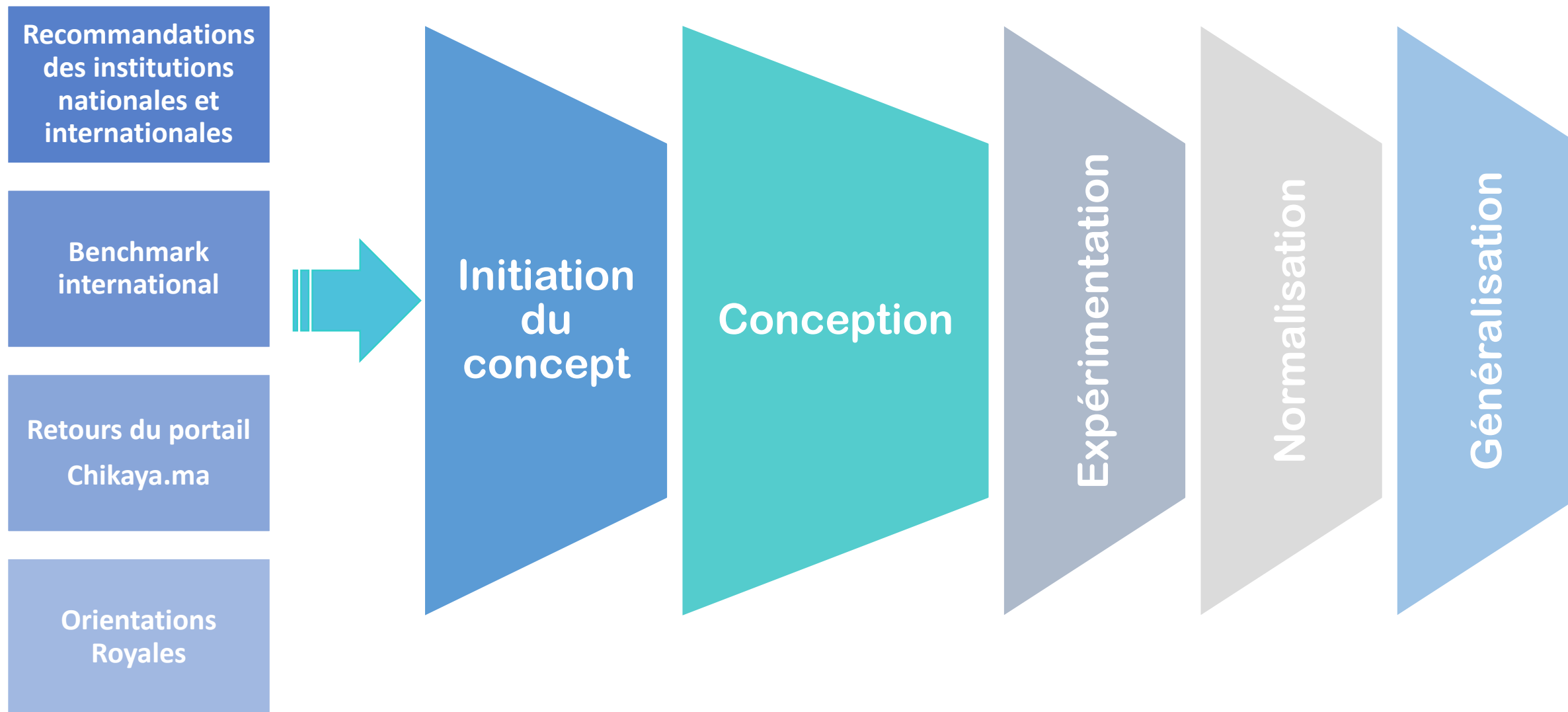
Transformation numérique – Moralisation de l'Administration



Contenu

1. Présenter le cadre référentiel de l'innovation publique au Maroc
2. Champs d'intervention de la modernisation de l'Administration
- 3. Exposer les démarches et mécanismes de promotion de l'innovation publique**
4. Projeter sur les perspectives d'ancrage de l'innovation dans l'Administration



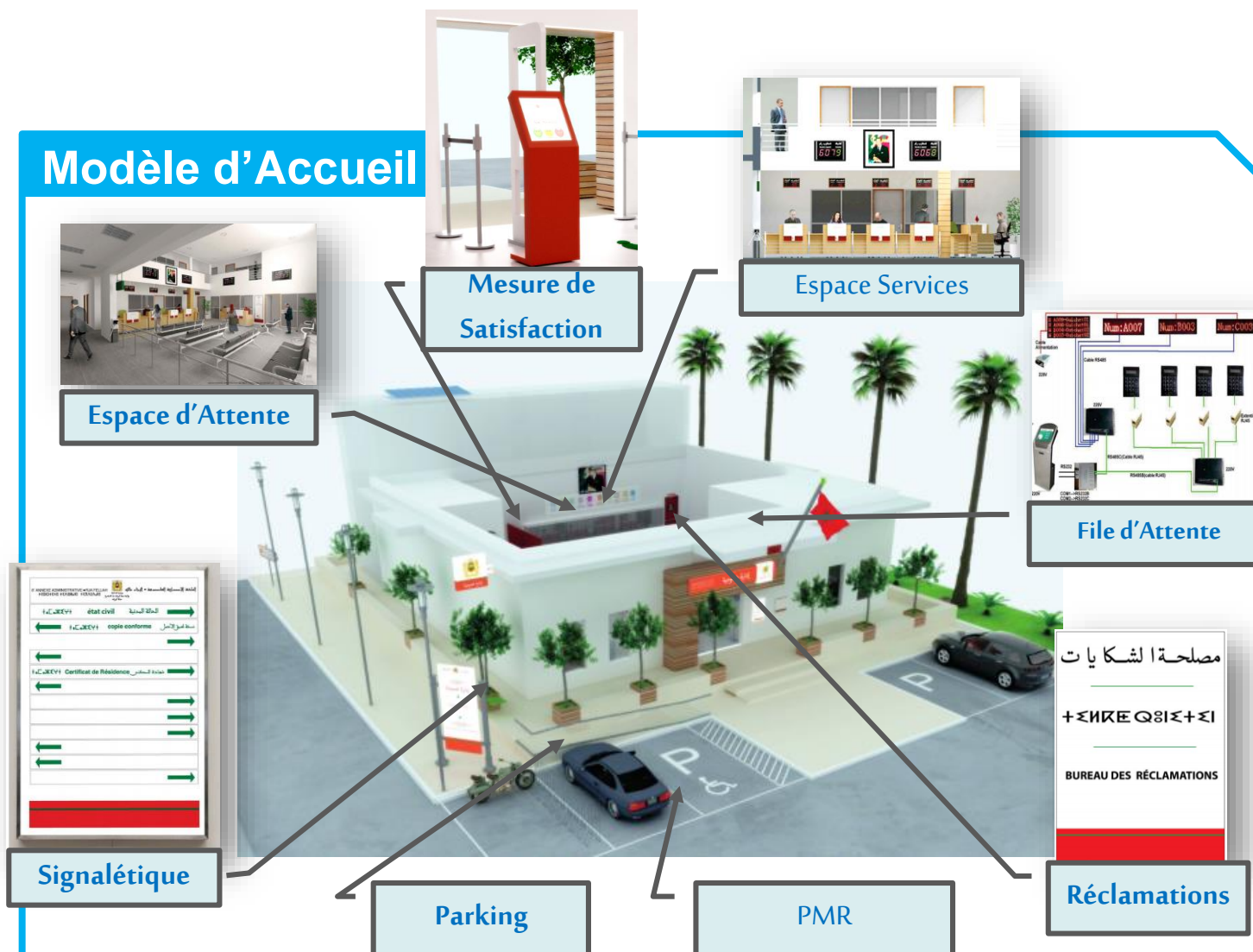


Charte d'Accueil

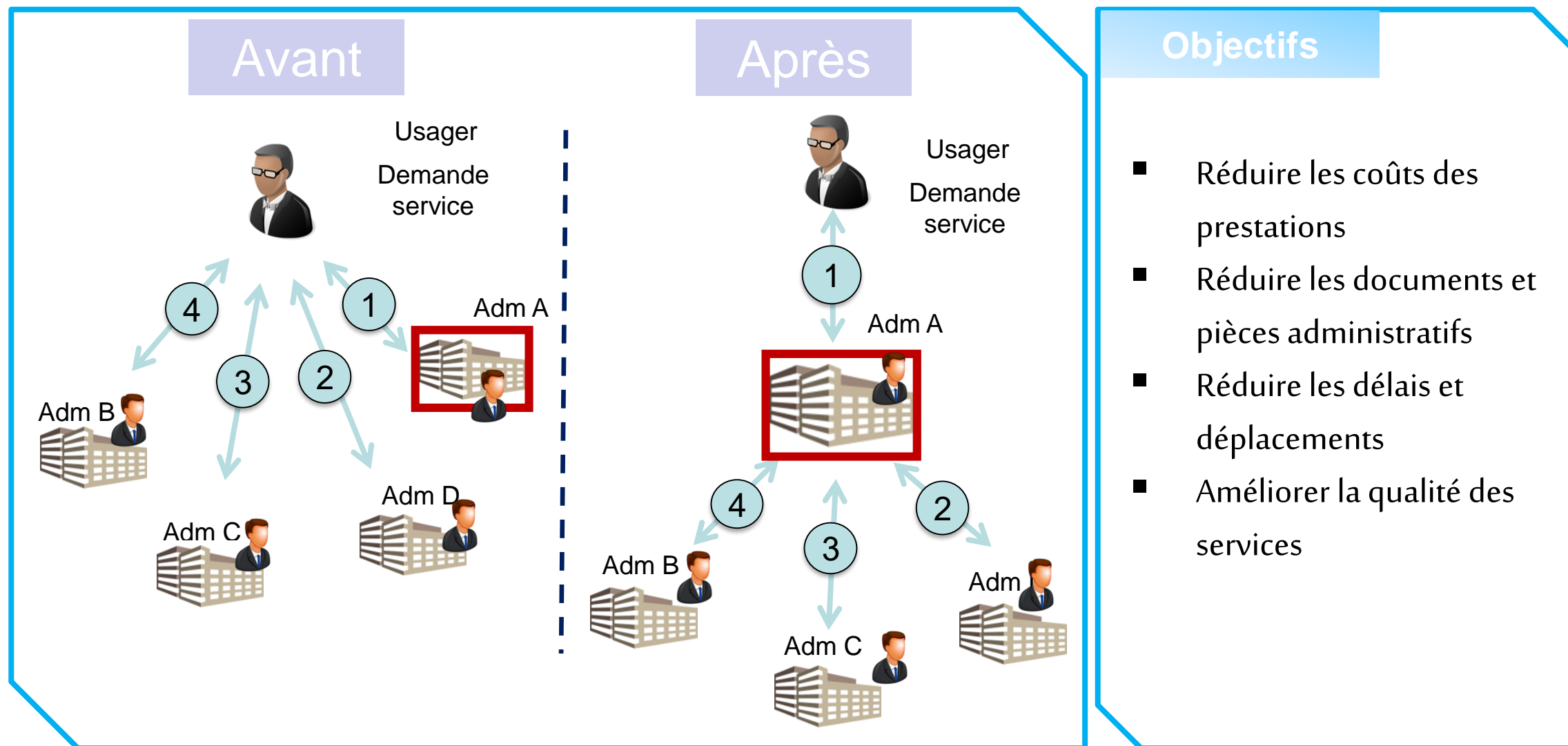
- 1 Accès**
Nous vous facilitons l'accès aux services publics
- 2 Information**
Nous vous fournissons les informations nécessaires à l'obtention des services publics
- 3 Orientation**
Nous vous orientons vers le service compétent
- 4 Equité**
Nous assurons l'équité dans l'accès et l'obtention des services publics
- 5 Prise en charge**
Nous assurons la prise en charge de vos demandes

- 6 Courtoisie**
Nous vous traitons avec courtoisie et professionnalisme
- 7 Confidentialité**
Nous vous garantissons la confidentialité des informations échangées
- 8 Confort**
Nous garantissons votre sécurité et votre confort au sein des services publics
- 9 Réclamations**
Nous assurons la prise en charge de vos réclamations
- 10 Ecoute**
Nous prenons en compte vos suggestions dans l'amélioration continue de nos services

Modèle d'Accueil



Déploiement au niveau d'une annexe administrative – Centre d'immatriculation à Rabat – Hôpital provincial El jadida – Prison de Casablanca - PMP



Pour promouvoir l'innovation, plusieurs mécanismes d'émulation sont mis en place...



**Financement
des projets
novateur**



**Promotion des
initiatives des
fonctionnaires
des
administrations**



**Co-création des
projets publics
avec des
partenaires de la
société civile**



**Couronnement
des initiatives
novatrices en
digital**



**Renforcement des
compétence pour
l'Appui à la
créativité**



Objectifs

- Encourager les idées novatrices de modernisation et offrir une chance de concrétisation des initiatives de réforme
- Créer de l'émulation entre les départements pour la modernisation de l'Administration;
- Apporter un soutien financier aux projets portant sur la modernisation de l'administration;
- Capitaliser et généraliser les projets réussis à l'ensemble des administrations.

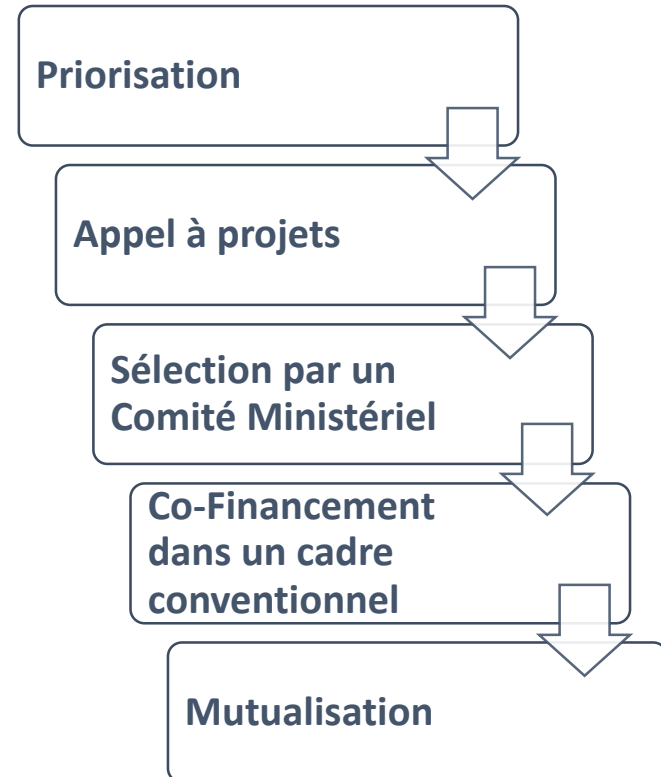
Modalité de financement

- Cible:
Départements Ministériels

- Financement:
Limité à 50 %

- Plafonds:
2 000 000 MAD

Processus



1- Le Fonds de Modernisation de l'Administration Publique : Réalisations



Projets éligibles

354 Projets proposés

107 Projets retenus

42 Projets réalisés



Modernisation de la gestion consulaire et mise en place du portail E-consulat au profit des MRE
Ministère des Affaires Etrangères et de la Coopération



Système d'Information de Gestion des Classes
« E-Sup
Ministère de l'Enseignement Supérieur



Système de gestion de courrier mutualisé (IRSAL)
Ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique



Système Intégré de gestion et d'évaluation des projets stratégiques
Ministère de l'Economie et des Finances



Refonte de la banque de données économiques, financière et sociales (MANAR)
Ministère de l'Economie et des Finances



Mise en place d'un outil Géo-décisionnel intégré de l'observation des dynamiques territoriales
Ministère de l'Aménagement du territoire national, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la ville



Système intégré d'Assistance et de diffusion des Alertes et Prévisions Météorologiques: "Météo on line"
Ministère de l'équipement et de transport



Mise en place d'un portail national de la Recherche et de l'Innovation
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique



Système de gestion et d'informatisation des Archives
Ministère des Habous et des Affaires islamiques



Système d'information de de Formation à distance
Ministère de l'Economie et des Finances

1- Le Fonds de Modernisation de l'Administration Publique : Réalisations

FOMAP

صندوق تحديث الإدارة العمومية
Fonds de Modernisation de l'Administration Publique



royaume du maroc
Ministère de l'Éducation
Nationale de l'Enseignement
Supérieur de la Formation
des Cadres et
de la Recherche scientifique



Royaume du Maroc
Ministère des Affaires Etrangères
et de la Coopération Internationale



المملكة المغربية
ROYAUME DU MAROC
Ministère de l'intérieur

المملكة المغربية
Royaume du Maroc



وزارة الفلاحة و الصيد البحري
Ministère de l'Agriculture
et de la Pêche Maritime



Royaume du Maroc
Ministère des Habous et des Affaires Islamiques



وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
Ministère de l'Aménagement du Territoire National, de l'Urbanisme,
de l'Habitat et de la Politique de la Ville



Royaume du Maroc
Ministère de la Culture



وزارة الاتصال
Ministère de la Communication



المملكة المغربية
ROYAUME DU MAROC

Secrétariat d'État auprès
du Ministère de l'Équipement,
du Transport, de la Logistique
et de l'Eau, Chargé de l'Eau



المملكة المغربية
وزارة الصحة
Royaume du Maroc
Ministère de la Santé



Royaume du Maroc
Ministère du Tourisme, du Transport Aérien,
de l'Artisanat et de l'Economie Sociale





Objectifs

- Renforcer les compétences des Ressources humaines (nouvelles méthodes de travail créatives et agiles et par le «Learning by Doing »).
- Accompagner les projets innovants publics de bout en bout, de l'idéation jusqu'à la concrétisation et la mise à l'échelle.
- Doter l'Administration d'une banque de projets innovants, pertinents et actionnables à tout moment avec des prototypes et modèles bien conçus

Modalité de mise en œuvre

- Phase de préparation (programme, facilitateurs et mentors et plan de communication)
- Définition Challenge
- Phase d'exécution (Webinars et Workshops avec coaching)
- Reporting et plan d'action

Processus

Inspiration

Définition

Idéation

Prototypage et test

Pitch

2- IDARATHON : un hackathon d'innovation dédié à l'Administration Publique



3 Challenges

Accueil



Comment améliorer le système d'accueil et de traitement des demandes des usagers au niveau de l'Administration publique dans un contexte de crise ?

Performance Collaborative



Comment améliorer l'efficacité et l'efficience de l'Administration publique et la rendre plus motivante et attractive ?

Participation Citoyenne



Comment renforcer la participation des citoyens/usagers en améliorant les démarches de concertation publique et de communication de proximité dans un contexte de digitalisation accéléré par la crise COVID-19 ?

6 Equipes



Equipe Al Khawarizmi

Challenge : La performance collaborative.
Solution : Une plateforme de gestion collaborative et intelligente des projets transverses.



Equipe Zaynab Nafazaouia

Challenge : La participation citoyenne.
Solution : Application mobile d'inclusion à la vie publique pour les personnes handicapées



Equipe Hatim Al Tai

Challenge : L'accueil.
Solution : Développer un dispositif de communication interactive pour les personnes en situation de handicap.



Equipe Fatima Al Fihriya

Challenge : La participation citoyenne.
Solution : "9rib mn Bladi". Une plateforme digitale de collecte des besoins et propositions des étudiants MRE.



Equipe Ibn Sina

Challenge : La performance collaborative.
Solution : Une plateforme digitale et collaborative pour l'optimisation du roulement des ressources humaines en période de crise.



Equipe Pythagore

Challenge : L'accueil.
Solution : Développer une plateforme de guichet unique électronique pour la création des entreprises.

5 Webinars

14 Workshops

- Prix d'excellence : **Application mobile d'inclusion à la vie publique pour les personnes handicapées.**
- 1^{er} prix d'encouragement : **plateforme de gestion collaborative et intelligente des projets transverses.**
- 2^{ème} prix d'encouragement : **plateforme digitale collaborative pour l'optimisation du roulement des ressources humaines en période de crise.**



**GOVERNEMENT
OUVERT
MAROC**

www.gouvernement-ouvert.ma

Objectifs

- Accroître la disponibilité des informations relatives aux activités gouvernementales
- Promouvoir la participation citoyenne à l'élaboration des politiques.
- Appliquer les normes professionnelles les plus élevées d'intégrité, et de lutte contre la corruption,
- Intensifier l'accès aux nouvelles technologies pour un service public innovant à des fins de transparence et

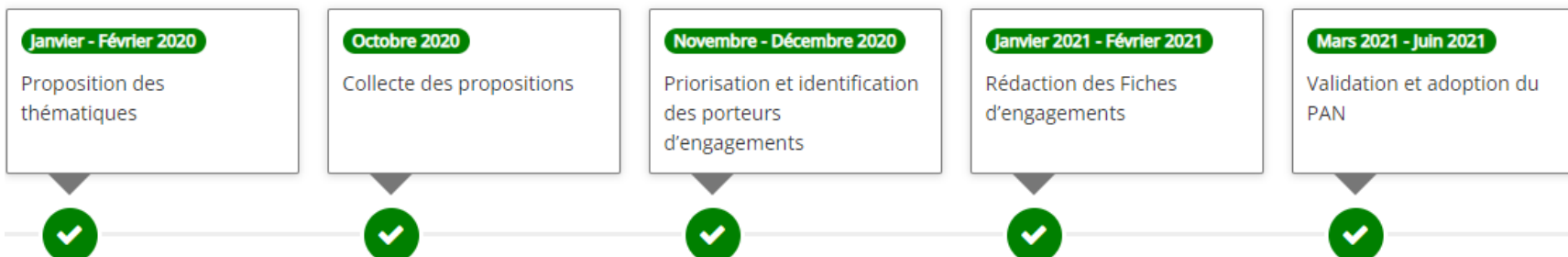
Modalité de mise en œuvre

- Mise en place d'un comité de pilotage (composé des représentants du gouvernement et de la société civile choisis selon un processus équitable et transparent)
- Comité d'implémentation
- Elaboration de plan d'action sur deux ans comprenant les engagements du gouvernement
- Espace numérique de participation

Processus



Etapes de cocréation



3- Gouvernement Ouvert : initiative de participation citoyenne

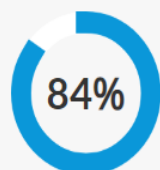






www.gouvernement.ouvert.ma

Plan d'action national 2018 - 2020

Taux de réalisation des engagements

18 Engagements

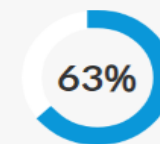


Axes	Taux de réalisation
 Accès à l'information 6 Engagements	98%
 Intégrité et lutte contre la corruption 4 Engagements	80%
 Transparence budgétaire 3 Engagements	74%
 Participation citoyenne 4 Engagements	72%
 Communication et sensibilisation sur le gouvernement ouvert 1 Engagements	97%

Plan d'action national 2021 - 2023

Taux de réalisation des engagements






22 Engagements



Total Engagements
22

Avancement Global
Engagements Non Entamés
1

Engagements En Cours
21

Axes	Taux de réalisation
 Transparence et qualité des services publics 10 Engagements 1 Non Entamés - 9 En Cours	46%
 Egalité et inclusion 3 Engagements 0 Non Entamés - 3 En Cours	50%
 Justice ouverte 3 Engagements 0 Non Entamés - 3 En Cours	77%
 Participation citoyenne 4 Engagements 0 Non Entamés - 4 En Cours	58.8%
 Collectivités territoriales ouvertes 2 Engagements 0 Non Entamés - 2 En Cours	81%



www.emtiaz.ma

Objectifs

- Le Prix National de l'Administration Electronique, destiné à **récompenser les meilleurs services publics électroniques** au niveau national et local,
- **Encourager les efforts et les initiatives réussies** dans le domaine de l'Administration électronique ;
- Instaurer les **principes de concurrence positive** entre les différentes composantes du secteur public

Modalité de mise en œuvre

- Le prix comprend 4 Catégories:
 - e-Contenu,
 - e-Démarche,
 - Application mobile,
 - e-Participation communautaire.
- Prix « e-ntiaz » pour l'excellence
- Prix « e-ntiaz » pour l'encouragement

Processus

Lancement du concours au prix

Dépôt en ligne des candidatures

Sélection par une commission (Secteur public, privé et SC)

Annonce des résultats et Cérémonie de remise des prix

Programme e-TAMKEEN

Objectifs

- Renforcer les compétences des Ressources humaines (nouvelles méthodes de travail créatives et agiles et par le «Learning by Doing »).
- Accompagner les projets innovants publics de bout en bout, de l'idéation jusqu'à la concrétisation et la mise à l'échelle.
- Doter l'Administration d'une banque de projets innovants, pertinents et actionnables à tout moment avec des prototypes et modèles bien conçus

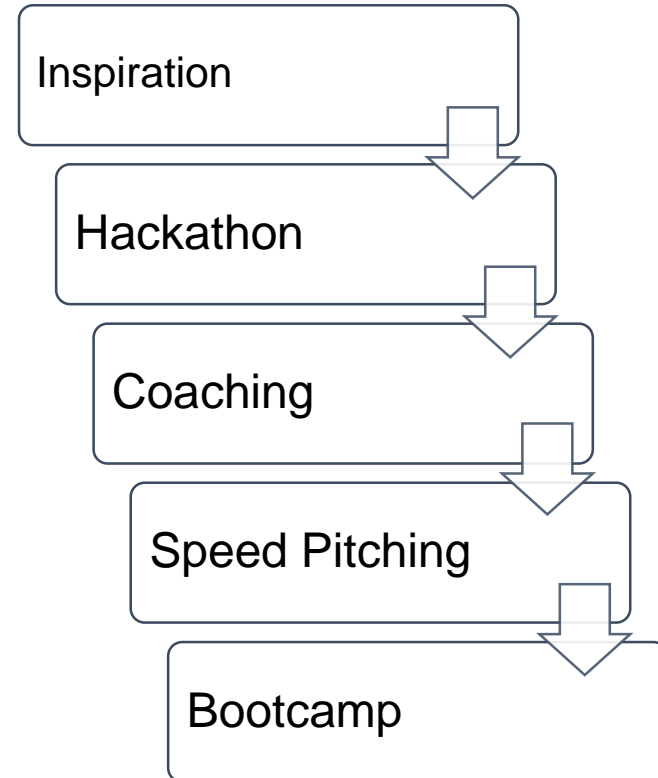
Modalité de mise en œuvre

- Budget:
3,5 Millions d'euros

- Délai:
5 Ans d'exécution

- Bénéficiaires:
1200 Fonctionnaires
12 Régions du Maroc

Processus



Programme e-TAMKEEN

84.4%

Nombre de personnes
formées



445

Nbre de journées de
formation



46

Taux de satisfaction



92%

Participation aux
séances de
sensibilisation



93%

Taux

14/15

Partenaires

Taux de déploiement



41.80%

Local

58.20%

Central

Taux de femmes
fonctionnaires
formées



46.29%

Taux

206

Nombre total



Contenu

1. Présenter le cadre référentiel de l'innovation publique au Maroc
2. Champs d'intervention de la modernisation de l'Administration
3. Exposer les démarches et mécanismes de promotion de l'innovation publique
4. **Projeter sur les perspectives d'ancrage de l'innovation dans l'Administration**



1. **Déploiement de la Charte des Services Publics**
2. **Elargissement du Champs d'intervention du FOMAP**
3. **Intégration de l'approche innovation au niveau des administrations
publiques**

**Efficienc
Efficacit
des
Services Publics**



**Relation des Services
Publics avec les
usagers**



**Moralisation des
Services Publics**



**Observatoire
national des
Services Publics**



1. Mise en œuvre des **mécanismes de partenariat avec le secteur privé, les associations de la société civile, les organisations non gouvernementales** et les établissements et instituts de formation et de recherche scientifique, en vue de bénéficier de leurs capacités en matière d'innovation et de gestion et d'assurer la délivrance des prestations dans les délais et avec la qualité requise
2. **Ouverture, à travers la communication avec les usagers , la réception et le suivi et l'interaction avec leurs observations,** propositions et doléances portant sur l'amélioration de la performance du service public.
3. Elaboration des **plans d'action pluriannuels,** en tenant compte, **des besoins des usagers et de l'approche genre**

Appui financier par le FOMAP à partir de 2023 au profit des Administrations et ses partenaires pour la mise en œuvre des projets de transformation digitale

Etablissements
et entreprises
publics

Collectivités
territoriales

Institutions
internationales

Secteur privé

Associations

Coopératives

Etablissements
et instituts de
formation

**Merci
pour votre attention**

