

## **La digitalisation, levier de simplification des procédures au sein de l'administration publique marocaine**

### **Digitalisation as a lever for simplifying procedures In Moroccan public administration**

**BENABDELHAK Kaoutar**

Doctorante

Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Université Mohammed V de Rabat

Laboratoire des Langues, Traduction, Communication et Culture

Maroc

**k.benabdelhak2017@gmail.com**

**Date de soumission :** 01/10/2022

**Date d'acceptation :** 11/11/2022

**Pour citer cet article :**

Benabdelhak K. (2022) « La digitalisation, levier de simplification des procédures au sein de l'administration publique marocaine », Revue Internationale du Chercheur « Volume 3 : Numéro 4 » pp : 109 – 124

## Résumé

Cet article s'articule autour du concept de la digitalisation de l'administration publique, son importance dans la démarche de simplification des procédures. Il représente une revue de littérature sur la numérisation qui constitue un outil fondamental en matière des échanges d'informations entre l'administration et le citoyen dans la mesure où elle permet une meilleure communication et un accès rapide, facile et équitable aux différents services offerts.

En d'autres termes cet article a pour objectif de montrer l'importance de la digitalisation en tant que levier de performance et de qualité des services publics.

De ce fait, l'accélération de la digitalisation de l'administration n'est plus un choix ou une mode à suivre mais une nécessité qui facilite la communication, améliore la qualité des services rendus, assure le bon fonctionnement de l'administration et permet de passer à la logique de services aux citoyens, efficaces et réactifs.

La revue de littérature proposée dans cet article servira à exposer, d'une part, des généralités relatives à la digitalisation, la transformation digitale et leur relation avec la simplification des procédures, D'autre part, ce papier permettra d'aborder l'évolution de l'administration électronique dans 3 pays de notre choix.

**Mots clés :** NTIC ; digitalisation ; transformation digitale ; simplification des procédures ; administration publique.

## Abstract

This article revolves around the concept of the digitalization of public administration, its importance in the process of simplifying procedures. It represents a literature review on digitization which is a fundamental tool for the exchange of information between the administration and the citizen insofar as it allows better communication and quick, easy and fair access to the various services offered.

In other words, this article aims to show the importance of digitalisation as a lever for the performance and quality of public services.

As a result, the acceleration of the digitalization of the administration is no longer a choice or a fashion to follow but a necessity which facilitates communication, improves the quality of the services provided, ensures the proper functioning of the administration and allows to move on to the logic of efficient and responsive services to citizens.

The literature review proposed in this article will be used to present, on the one hand, generalities relating to digitalization, digital transformation and their relationship through the simplification of procedures, On the other hand, this paper will address the evolution of electronic administration in 3 countries of our choice.

**Key words:** NTIC; digitalization; digital transformation; simplification of procedures; public administration.

## Introduction

Au cours de ces dernières années le monde connaît un déploiement technologique sans égale, Le gouvernement marocain ne fait pas l'exception du moment qu'il a adopté le digital comme un moyen incontournable pour assurer une efficacité et une efficience des prestations, simplifier la lourdeur des procédures administratives et garantir la modernisation des services publics.

En effet, dans ce contexte numérique en pleine effervescence, toute administration est désormais amenée à adopter le numérique de façon, à optimiser les efforts en termes de temps et de couts, à mettre en œuvre des services de qualité et à renforcer la confiance avec les usagers que ça soit à travers la simplification des procédures administratives ou l'amélioration du partage d'information. Par ailleurs, et dans un cadre de réactivité, la numérisation va permettre de s'adapter aux changements qui s'opèrent à la vitesse de lumière et qui sont devenus ubiquitaires au sein des organisations.

Suite à plusieurs rapports démontrant la relation du digital et l'amélioration de la croissance économique, plusieurs réformes et stratégies ont été mises en place, par notre gouvernement, afin d'assurer une accélération et un développement du numérique et par la suite la mise en place d'une administration digitale. L'état actuel, démontre qu'il existe déjà plusieurs prérequis nécessaires à l'accomplissement de ce projet complexe de la transformation digitale. Toutefois, il reste encore beaucoup du chemin à faire pour garantir la réussite de ce chantier, à titre indicatif, tenir compte du contexte du pays en ce qui concerne l'infrastructure et la juridiction. De même, intégrer le citoyen comme acteur influant afin de pouvoir développer une offre sur mesure qui répond aux attentes.

S'inscrivant dans la liste des personnes ayant une vraie volonté de modernisation et de digitalisation du service public, j'ai essayé à travers cet article de répondre aux questions suivantes :

- ❖ Quelles sont les opportunités du digital pour l'administration publique ?
- ❖ Quel est la relation de la digitalisation avec la simplification des procédures ?
- ❖ Et quels sont les efforts qu'a fournis le Maroc dans ce cadre pour développer une administration digitale ?

Afin de répondre à ces questionnements, le présent travail comportera trois parties.

La première partie, sera réservée aux généralités, nous allons passer en revue quelques définitions de la notion de la digitalisation, pour passer ensuite à la deuxième partie consacrée

à sa relation avec la simplification des procédures. Quant au troisième volet, il sera consacré à l'évolution de la digitalisation au Maroc ainsi qu'au niveau de d'autres pays tels que la France et le Danemark pour des raisons mentionnées dans le texte.

## 1. Généralités sur la digitalisation : revue de littérature

### 1. Définitions

#### 1.1.1. La notion de la digitalisation

La digitalisation des services administratifs est devenue parmi les priorités gouvernementales marocaines depuis des années, dès que nous abordons l'efficacité de l'administration, sa transparence, sa qualité et l'égalité des services publics, le mot digitalisation est évoqué. C'est un sujet qui a fait et fait toujours couler beaucoup d'encre dans la mesure où il est considéré levier stratégique pour mieux servir le citoyen marocain et gagner sa confiance.

Selon l'EBG, « *la digitalisation a un impact positif sur l'augmentation du nombre de clients, la compréhension du client, la visibilité ou encore l'extension vers de nouveaux segments* » (Electronic Business Group, 2015).

La digitalisation dans la littérature et vu le grand nombre de travaux dans ce sujet, elle s'est vu attribuer beaucoup de définitions. Selon le dictionnaire Larousse, le terme digitalisation est définie « *processus de transformation des services (financiers, commerciaux) d'une entreprise, par un recours accru aux technologies de l'information* » (Larousse, 2022). Quant à alphalives, agence de développement web et mobile depuis 2001 à paris la digitalisation est « *est le procédé qui vise à transformer un objet, un outil, un process ou un métier en un code informatique afin de le remplacer et le rendre plus performant* ». (Alphalives, 2022). Pour Gartner entreprise américaine de conseil dans le domaine des techniques avancées, elle définit la digitalisation autant que « *la mise à profit des technologies numériques pour changer les modèles commerciaux et fournir de nouvelles opportunités de revenus et de création de valeur* » (Gartner, 2021)

Suite à ces définitions, nous pouvons déduire que la digitalisation est le fait de **transformer** des supports, des outils, des processus ou encore des professions de l'état traditionnel à l'état digital par le biais de technologies. Cette transformation donne des avantages importants qui ont pour objectifs d'améliorer les procédures administratives et le degré de citoyenneté de l'administration.

### 1.1.2. La notion de la transformation digitale

Adopter les outils technologiques et suivre le développement massif des usages numériques n'est possible qu'à travers une **transformation**, chose indispensable à tout changement, cette transformation qui donne naissance à la concrétisation des ambitions, des rêves et des discours. Dans notre cas la transformation digitale est l'axe prioritaire pour le changement voulu, car elle représente une opportunité aux administrations pour améliorer leurs pratiques et dépasser le modèle traditionnel et bureaucratique de gestion. En plus de donner plus avec moins d'efforts car elles sont des facilitateurs au service de l'humain.

En effet, la transformation digitale est « *un processus qui vise à améliorer une entité en déclenchant des changements importants dans ses propriétés grâce à des combinaisons de technologies de l'information, de l'informatique, de la communication et de la connectivité* ». (Vial, 2019).

Comme autre définition on trouve que la transformation digitale renvoie au « *processus qui conduit une entreprise à intégrer les technologies digitales dans l'ensemble de ses activités dans le but de renforcer sa performance Il s'agit d'une démarche centrée sur la donnée qui repose significativement sur l'exploitation d'un ensemble d'algorithmes plus ou moins sophistiqués.* » (Allouche, 2020, p.333).

Somme tout, nous pouvons déduire à travers ces définitions que la transformation digitale consiste en l'introduction des NTIC au sein des organisations privés ou publics dans l'objectif d'améliorer leurs performances et leurs rendements.

La transformation digitale regroupe la transformation des modes de communication ainsi que la transformation des modes de production et d'organisation.

Au Maroc la transformation digitale a été initiée par plusieurs projets, dont principalement la création de l'Agence de Développement Digital (ADD) en 2017, qui a pour mission la mise en œuvre de la stratégie de l'Etat relative au développement du digital et la promotion des outils numériques et le développement de leur usage auprès des citoyens.

## 2. Opportunités de la Digitalisation

Au sein des organisations la digitalisation est soit une pratique ancrée, soit un objectif de développement, soit souvent entre les deux une pratique installée qui gagne en importance parce qu'elle permet de développer d'innombrables opportunités :

- ❖ La disparition de la notion de distance et la disparition de contrainte de zone géographique,
- ❖ Optimisation du temps de travail à travers la disparition des tâches répétitives ;
- ❖ Rendre accessible l'information ;
- ❖ Rendre accessible les services publics ;
- ❖ Amélioration de la relation avec les usagers ;

### **3. La digitalisation et la simplification des procédures**

Les avantages que présente le digital sont évidents, qu'il s'agisse d'apporter une efficacité aux services offerts, d'offrir de nouvelles interfaces de contact entre l'administration et les usagers ou encore le recours à la digitalisation est considérée comme outil de simplification des procédures et facilitateur des formalités administratives.

Cette simplification met l'utilisateur au centre des démarches et permet la réhabilitation de la confiance entre le citoyen et l'administration, dans la mesure où elle permet :

- ❖ La promotion d'un service public de proximité ;
- ❖ La transparence dans toutes les formalités administratives et les toutes les procédures en ligne liées aux actes administratifs ;
- ❖ La mise en ligne de toutes les informations relatives aux procédures et formalités administratives en vigueur ;
- ❖ La possibilité de déposer, de suivre de procédures en ligne et de recevoir des réponses digitalisées des demandes d'acte administratif ;
- ❖ La possibilité de répondre aux réclamations des usagers.

Vu l'importance de la simplification des procédures et ses avantages, il est à noter que dans le but de l'encadrer et d'agencer une bonne gouvernance, la loi n° 55.19 a été promulguée. Elle est entrée en vigueur le 28 septembre 2020. L'objectif de ladite loi est d'établir des nouvelles règles dans la relation qui lie l'utilisateur et l'administration et à la renforcer sur la base d'un ensemble de nouvelles dispositions.

- ❖ Principaux changements introduits par cette loi :
- ❖ Définition des principes généraux encadrant la relation entre administration- usager ;
- ❖ Adoption de l'échange numérisé et utilisation des TIC ;
- ❖ Assurance d'échanges des informations entre les administrations ;
- ❖ Fixation des délais maximum de réponse aux demandes des usagers ;

- ❖ Considération du silence après les délais prescrits comme approbation ;
- ❖ Justification par l'administration des décisions négatives et information des usagers des sorts des demandes.

Une commission nationale présidée par le Chef du gouvernement est chargée de veiller à la bonne application de la loi.

Somme toute, nous pouvons déduire que la digitalisation est devenue actuellement un outil efficace de simplification de procédure dans la mesure où elle permet de réduire la paperasse, de décharger les usagers des obstacles bureaucratiques, d'assurer une meilleure gestion des délais, et d'éviter toute sorte de corruption.

#### **4. L'évolution de la digitalisation des services publics à l'échelon national et international au Maroc à travers les années**

Depuis le début des années 2000, les administrations publiques au niveau national ou international se sont engagées dans la digitalisation vu les avantages qu'elle présente, qu'il s'agisse d'apporter une efficacité au traitement des dossiers, ou d'offrir une panoplie de moyens de contact entre l'administration et l'utilisateur tout en réduisant les déplacements et les contraintes d'horaires administratifs.

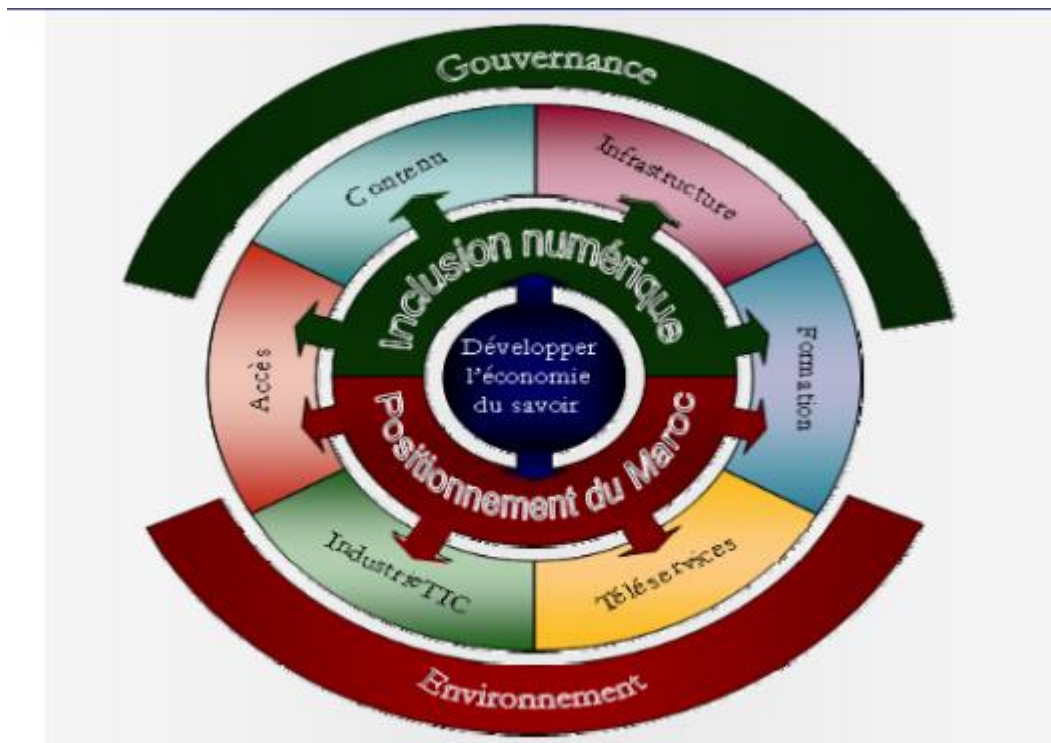
Dans cet article nous allons exposer l'évolution de cette digitalisation dans trois pays, à savoir : le Maroc, la France et le Danemark. Le choix de ces derniers s'explique par :

- ❖ Maroc : le contexte de l'étude réalisé ;
- ❖ France : un pays en avance dans le domaine d'où le Maroc s'inspire fortement pour la réalisation de ses politiques et ses stratégies ;
- ❖ Le Danemark qui est un pays considéré pionnier dans le domaine en question.

##### **4.1. Cas du Maroc**

A l'instar d'autres pays à travers le monde qui considèrent le numérique autant que vecteur de modernisation des administrations et levier indispensable pour l'amélioration des services du secteur public, le Maroc lors de la dernière décennie a entrepris beaucoup d'efforts et a élaboré une série de réformes en vue de développer une administration électronique.

Figure N° 1 : Stratégie eMaroc 2010.



Source : Livre Référence Stratégie eMaroc 2010.

Depuis le début des années 1990, le Maroc a pris conscience de l'importance des TIC pour un avenir meilleur, depuis de nombreuses initiatives ont été lancées et une succession de plans a été connue dans l'objectif ultime était le rapprochement de l'administration des besoins de l'utilisateur en termes d'efficacité, de qualité et de transparence ; des initiatives qui ont donné naissance à l'émergence de plusieurs téléservices dont on peut citer principalement :

- ❖ La Stratégie eMaroc 2010, lancé en 2005 : Cette stratégie avait parmi ses importants principes la réduction de la fracture numérique et le positionnement du Royaume à l'échelle internationale dans le domaine des TIC ;
- ❖ Le Maroc numérique 2013 : Ce programme s'articule autour de 4 priorités stratégiques :
  - Rendre accessible aux citoyens l'internet et favoriser l'accès aux échanges et à la connaissance,
  - Rapprocher l'administration des besoins de l'utilisateur en termes d'efficacité, de qualité et de transparence à travers un ambitieux programme d'e-gouvernement ;



- Inciter à l'informatisation des Petites et Moyennes Entreprises pour accroître leur productivité ;
- Développer la filière locale TI en soutenant la création et la croissance des acteurs locaux ainsi qu'en favorisant l'émergence de pôles d'excellence à fort potentiel à l'export. (Maroc Numeric 2013)
- ❖ Le Plan National de la Réforme de l'Administration 2018 – 2021 : Ce plan qui englobe quatre axes de transformation structurelle ambitionne l'instauration de l'administration performante qui au service des usagers à travers de nouvelles façons de concertation.
- ❖ Axes du Plan National :
  - Transformation organisationnelle ;
  - Transformation managériale ;
  - Transformation digitale ;
  - Transformation morale.

En somme, la contribution de la digitalisation à la modernisation et l'amélioration des services publics marocains est inestimable. C'est un outil essentiel assurant l'échange d'informations, l'amélioration des services fournis aux usagers et l'augmentation d'efficacité du service public, raison pour laquelle l'administration marocaine a connu de nombreuses réformes au cours de cette décennie. Beaucoup d'expériences ont été menées, toutefois l'e-administration a encore du chemin à faire dans la mesure où il y'a beaucoup de contraintes à résoudre :

❖ **Contraintes managerielles :**

- Assurer un suivi à chaque plan et stratégie ;
- Assurer des ajustements au fur et à mesure de chaque projet selon le contexte politique, économiques et social ;
- Assurer la mise en place totale de chaque mesure proposée par lesdites stratégies.
- Implémenter un système de contrôle dans les administrations permettant de mesurer les avancements réalisés.

❖ **Contraintes juridiques :**

- Eliminer les obstacles législatifs et réglementaires retardant le développement du numérique au Maroc ;

## ❖ Contraintes humaines et culturelles

Pour les fonctionnaires :

- Assurer une bonne gestion des ressources humaines ;
- Assurer des formations continues en digitalisation ;
- Sensibiliser sur les objectifs ;
- Responsabiliser les Fonctionnaires par l'implémentation de la 'culture du résultat'.

Pour les usagers :

- Surmonter l'analphabétisme digital.

### 4.2. Cas de la France

L'importance que porte le Gouvernement Français envers l'administration électronique n'est pas nouvelle, les plans se sont succédés sur ce thème depuis une vingtaine d'année depuis le Plan pour l'Administration Electronique de Jacques Chirac au Plan France Numérique de Nicolas Sarkozy et François Holland en arrivant au Plan Action Publique 2022 d'Emmanuel Macron.

Cette évolution de l'administration numérique en France peut être divisée en trois grandes phases :

- ✓ Depuis 1998 à 2007 :
  - Le programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI), qui oblige les ministères d'adopter des programmes pluriannuels de modernisation ainsi la création du portail de l'administration Service-public.fr ;
  - Le plan Administration Électronique (ADELE) qui a pour objectif de faire de l'administration électronique un levier de la modernisation de l'État, il a pour objectif d'accomplir toutes les démarches administratives à distance ;
  - La création de l'agence pour le Développement de l'administration électronique (ADAE)
- ✓ La période 2008 à 2018 :
  - Le plan "France numérique 2012" prend le relais d'ADELE, il a comme objectif d'accroître l'accessibilité des sites publics, de développer le paiement en ligne, et d'améliorer l'interopérabilité entre administrations ;
  - Le déploiement de FranceConnect permettant d'utiliser un seul et unique compte pour tous les services publics en ligne ;

- La refonte du portail [Service-public.fr](http://Service-public.fr), ce site qui devient un point d'entrée fédérateur et personnalisée vers l'administration française permettant d'effectuer des démarches en lignes relatives aux évènements de vies des citoyens.

Et depuis la France connaît une accélération du processus de digitalisation des services publics surtout avec la pandémie du covid-19. L'Etat Français s'engage à privilégier le numérique et le considérer autant que levier de transformation des administrations et se donne pour objectif de rendre les services publics plus accessibles aux citoyens et plus proches de leurs usages quotidiens.

✓ Depuis 2022 :

- Le programme action publique 2022 qui vise la transformation numérique des administrations ainsi que l'amélioration de la qualité des services publics par l'innovation numérique ;

En résumé, après le programme 2022 d'autres mesures sont encore annoncées. Tous ces projets et programmes de grandes envergures mettent l'utilisateur au cœur du processus de transformation numérique. En d'autres termes l'objectif de l'administration électronique n'est pas seulement d'être au service de l'utilisateur mais elle a pour objectif de se construire autour de lui afin de gagner sa confiance considérée comme clé de réussite de la digitalisation des services publics.

#### **4.3. Cas du Danemark**

Historiquement et depuis plus d'une vingtaine d'année la numérisation de l'administration danoise est au cœur de la politique de l'Etat, cette numérisation est considérée comme priorité, conçue comme moyen d'atteindre des objectifs politiques, comme moyen de réduction des charges administratives, ainsi comme moyen d'amélioration de la relation administration-usager.

Selon le cahier d'exploration digital 2018, les plus récents agendas du secteur public danois sont focalisés sur développement du digital, sur la cybersécurité et sur la sécurité de l'information.

Fort de cette volonté, le Danemark a au fil des années a pu être le premier pays en termes d'e-Gouvernement au classement des Nations Unies en 2018.

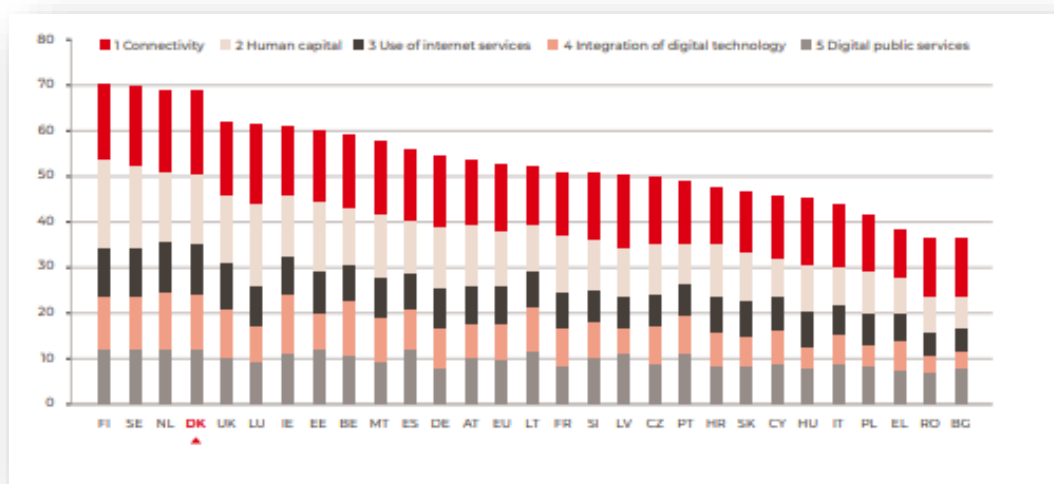
Selon le cahier d'exploration digital de 2019 :

- ✓ 92,7% de la population à accès à internet ;
- ✓ 90 % des interactions entre les citoyens et les autorités publiques se font en ligne;
- ✓ 1 point d'accès unique pour plus de 100 services numérisés. (Inscription à l'université, suivi de santé, etc.)

Ce succès danois de la numérisation est fortement lié d'autres efforts autres que la volonté :

- ✓ La création de l'Agence Danoise pour la Numérisation au sein des Services Administratifs ;
- ✓ L'effort législatif qui incorpore le numérique de façon systématique dans les lois ;
- ✓ L'utilisation du numérique obligatoire pour les communications avec l'administration et l'accès aux services administratifs,
- ✓ Le recours à l'expertise du secteur privé dans sa démarche de transformation du service public.
- ✓ Adaptation des matériaux aux évolutions technologiques et la généralisation de leur utilisation.

**Figure N° 2 : Classement des pays européens en termes d'Indice relatif à l'économie et à la société numériques (2019).**



Source: Digital Economy and Society Index 2019, Country Report Denmark, Commission européenne, 2019.

D'après le schéma, Le Danemark se classe au 4e rang des 28 États membres de l'UE dans l'économie numérique de la Commission européenne et Society Index (DESI) en 2019. Selon d'autres études le Danemark a amélioré son score dans toutes les dimensions.

Pour résumer, le cas de Danemark il est à noter que selon une nouvelle stratégie du pays « Stratégie numérique pour la croissance numérique du Danemark » le pays a une bonne fondation pour rester à la pointe des développements numériques, il a alloué de très grands budgets jusqu'à 2025 pour la mise en œuvre des initiatives constituant la stratégie.

Ce tableau ci-dessus servira comme récapitulatif des stratégies numériques du Danemark de 2001 à 2020 :

**Tableau N° 1 : Stratégies numériques pluriannuelles du Danemark de 2001 à aujourd'hui**

Période	Stratégies	Objectifs
<b>2001 -2004</b>	« Vers une gouvernance numérique du secteur public »	<p><b>Permettre aux différentes autorités publiques de se servir du numérique pour faciliter leurs communications :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Création d'une signature électronique pour tous les Danois ;</li> <li>✓ Possibilité de communication entre les danois et les autorités publiques par e-mail ;</li> <li>✓ Communication entre les administrations par e-mail.</li> </ul>
<b>2004 -2006</b>	« Stratégie pour la gouvernance numérique du secteur public »	<p><b>Permettre l'authentification des citoyens et la numérisation de nouveaux services :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Création d'une plateforme nationale de santé (Sundhed.dk) ;</li> <li>✓ Sécurisation des communications par voie numérique entre les différentes autorités.</li> </ul>
<b>2007 -2010</b>	« Vers un meilleur service numérique, plus d'efficacité et une collaboration plus étroite »	<p><b>Faire émerger de nouvelles infrastructures communes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Création d'un dispositif numérique danois permettant de s'identifier et s'authentifier sur l'ensemble des sites web des services numériques de l'administration ;</li> <li>✓ Création de la plateforme borger.dk ;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les autorités publiques sont obligées d'utiliser une infrastructure numérique commune.</li> </ul>
<b>2011 -2015</b>	« La voie numérique pour le futur »	<p><b>Renforcer les communications par voie numérique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'utilisation des services en ligne plutôt que par téléphone ou courrier postal devient obligatoire.</li> <li>✓ Mise en place de la « stratégie numérique par défaut » ;</li> <li>✓ Utilisation obligatoire de la voie numérique pour l'envoi de courriers.</li> </ul>
<b>2016 -2020</b>	« Une société numérique plus forte et plus sûre »	<p><b>Sécuriser le processus de transformation numérique et les services en ligne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jeux de données interopérables ;</li> <li>✓ Renforcement de la protection des données des citoyens ;</li> <li>✓ Adaptation et accessibilité des services en ligne à tous.</li> </ul>

**Source : Adapté de cahier de digitale exploration 2019**

Suite à l'expérience danoise nous pouvons déduire de toutes ces mesures que l'objectif ultime de cette digitalisation est de faciliter l'accès du citoyen aux services de l'Etat.

D'après l'exposition de ces trois (3) cas de pays, nous estimons que les apports de la digitalisation dans la simplification des procédures et dans la gestion de l'administration publique sont énormes et très importants. Elles sont des facilitateurs au service de l'homme, dans la mesure où elles permettent de :

- ❖ fournir de nouvelles interfaces de contact de l'administration ;
- ❖ D'effectuer des démarches sans déplacements ;
- ❖ Supprimer les démarches non nécessaire à la demande d'un service ;
- ❖ Améliorer des services offerts
- ❖ Optimiser la communication entre l'administration et ses usagers...

D'où la nécessité « *d'inscrire la digitalisation dans une approche d'amélioration continue. Elle ne doit en aucun cas stagner à un stade de sa mise en œuvre* ». (BENABDELHAK, 2020).

## Conclusion

Ce travail présente une revue de littérature relative à l'importance de la digitalisation dans la simplification des procédures administratives, en d'autres termes dans cet article nous essayons de montrer que la digitalisation n'est pas un simple moyen de numérisation et de partage d'information, mais un moyen d'interactivité et de simplification qui apporte des solutions face aux problèmes quotidiens des usagers.

Dans cet article qui a pour finalité de mettre en exergue l'importance de la digitalisation dans la simplification des procédures au sein de l'administration publique, nous nous sommes penchés au début sur quelques généralités pour définir d'abord les concepts, ensuite nous avons essayé de mettre en évidence les opportunités du digital et sa relation avec la simplification des procédures, puis nous avons essayé de présenter l'évolution de la digitalisation dans 3 différents pays, le Maroc, la France et le Danemark.

Suite à cela nous pouvons dire que L'adoption de la digitalisation tend à se généraliser de plus en plus dans les organisations surtout après le covid-19, tout le monde souhaite profiter de ses solutions et opportunités indispensables pour minimiser d'abord les contacts physiques (Citoyen-Fonctionnaires), ainsi que pour répondre aux exigences de la société et assurer son bon fonctionnement.

Toutefois, le système de digitalisation au Maroc est déficitaire en matière de compétences communicationnelles, les initiatives de digitalisation du secteur public au Maroc restent loin du niveau souhaité, et ce pour plusieurs motifs :

- ❖ Défaut de la mise en œuvre pragmatique des chantiers initié auparavant ;
- ❖ Absence des mécanismes de suivi et du contrôle ;
- ❖ La non suppression des modes de gestion usuelles et non digitalisés ;
- ❖ L'absence des textes juridiques favorisant ou obligeant l'usage des outils digitaux par les administrations et les citoyens ;
- ❖ Le manque d'une vraie mobilisation des administrations publiques.

Pour conclure, il faudra se demander dans quelle mesure cette nouvelle loi de simplification des procédures pourrait contribuer à l'activation des chantiers qui n'ont pas encore atteint la transition numérique escomptée ? À quel point pourrait-elle faire une rupture avec l'état actuel en faveur d'une situation future présumée meilleure ? Ces deux questions pourront constituer des ouvertures pour de futurs articles.

## BIBLIOGRAPHIE

- ADARY, A et al. (2018), Communicator- toute la communication à l'ère digitale, Malakoff : Dunod.
- Allouche, A. & Romain, Z. (2020). La transformation digitale : enjeux et perspectives : Revue des Sciences de Gestion, 75-76
- BENCHENNA, A. (2011). L'administration électronique au Maroc : entre exigences internationales et réalités nationales.
- BNABDELHAK, K. (2020). Place des NTIC et de la communication digitale au sein de l'administration publique à l'ère du COVID-19 : Revue Française d'Economie et de Gestion, volume 1 numéro 5.
- OUALID, H. (2013), Les outils de la communication digitale- 10 clés pour maîtriser le web marketing, Edition Eyrolles, Paris.
- POMMERAY, D. (2016), le plan marketing et communication digitale : préparer déployer et piloter son web marketing, Editeur Dunod, paris.
- SATRY, F. BELKADI, E (2020), Administration électronique : évolution et processus de transformation : Revue Organisation et Territoires, numéro5.
- TAHTAHH. (2022). La dématérialisation de la dépense publique et la transformation digitale au Maroc : Etat d'art : Revue Internationale du Chercheur, volume 3 numéro 2.
- Commission des Finances, du contrôle budgétaire et des comptes économiques de la Nation, Pour une administration électronique au service du citoyen, Rapport d'information, 2004.
- Gouvernement du Maroc, « Programme e-Gouvernement, Maroc numérique 2013 » 2011.
- Les cahiers Digital Exploration, Danemark : le volontarisme numérique, 2019.
- Ministère de l'économie, des finances et de la réforme de l'administration, « réforme de l'administration » 2020.

## WEBOGRAPHIE

- [www.larousse.fr](http://www.larousse.fr) Consulté le 20/07/2022
- <https://www.add.gov.ma> Consulté le 07/08/2022
- [www.gouvernement-ouvert.ma/](http://www.gouvernement-ouvert.ma/) Consulté le 17/08/2022
- [www.chambredesrepresentants.ma](http://www.chambredesrepresentants.ma) Consulté le 17/08/2022