ROYAUME DU MAROC
MINISTERE DE LA REFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Référentiel des services administratifs : Définitions, classification et critère d'évaluation du niveau de maturité électronique.

SOMMAIRE :

Liste des abréviations _____ *4*

Liste des tableaux _____ *4*

Liste des schémas et figures _____ *4*

INTRODUCTION _____ *5*

1. La notion du service administratif _____ *7*

1.1. La définition du service administratif au sens large _____ 7

1.2. La méthode d'appellation du service administratif : _____ 8

1.3. Les exclusions : Ce qui n'est pas considéré comme un service administratif _____ 8

1.4. Exemples de services administratifs et de non services administratifs _____ 9

2. Classification des services administratifs selon l'importance stratégique _____ *10*

2.1. Service administratif métier : _____ 11

2.2. Service administratif support : _____ 11

2.3. Exemples de « services administratifs métier » et « services administratifs support » : 11

3. Classification des services administratifs selon la classe du service _____ *12*

3.1. Service administratif de base _____ 12

3.2. Service administratif associé _____ 13

3.3. Service administratif complémentaire _____ 13

4. Classification des services administratifs selon la dépendance du service _____ *13*

4.1. Les services administratifs indépendants : _____ 14

4.2. Les services administratifs dépendants de l'extérieur : _____ 14

4.3. Les services administratifs dépendants de l'intérieur : _____ 14

4.4. Les services administratifs dépendants de l'intérieur et de l'extérieur : _____ 15

5. Classification des services administratifs selon le bénéficiaire _____ *15*

6. Les canaux de fourniture du service administratif _____ *16*

7. Classification des services administratifs selon Le déclencheur du service _____ *17*

8. Classification des services administratifs selon leur nature _____ *18*

8.1. Le service administratif « démarche » _____ 19

8.2. Le service administratif d'information _____ 19

8.3. Le service administratif d'intérêt général : _____ 21

9. Les caractéristiques et les composantes du service administratif « démarche » _____ 23

9.1. Définition de la démarche : _____ 23

9.2. Définition du parcours de l'usager :_____ 24

9.3. Les composantes du service administratif « démarche » et leurs caractéristiques : ___ 27

9.4. Les principales caractéristiques du service administratif « démarche » et de l'étape : _ 28

9.5. Des cas particuliers de « services administratifs démarche » : _____ 30

10. Le service administratif électronique _____ 31

10.1. Définition du service administratif électronique :_____ 31

10.2. La maturité électronique du service administratif _____ 31

10.3. Le niveau de transformation électronique à travers l'index E-Readiness _____ 33

10.4. Les critères d'évaluation des services administratifs « démarche » selon leur niveau de maturité électronique _____ 33

10.5. Le modèle de calcul de l'index « e-Readiness »_____ 37

10.6. Modèle de données à renseigner pour les services administratifs électroniques____ 38

Liste des abréviations

MRAFP :	Ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique
SA :	Service administratif
SAE :	Service administratif électronique
SAD :	Service administratif « Démarche »
SAIG :	Service administratif d'intérêt général
SAI :	Service administratif d'information
SAIL :	Service administratif d'information libre
SAIC :	Service administratif d'information conditionnel
RAMED :	Régime d'Assistance Médicale
CINE :	Carte d'identité nationale électronique
SVI :	Service vocal interactif

Liste des tableaux

Tableau 1 : Exemples de qualification des SA selon les SA de base et SA associés 13
Tableau 2 : Exemples de qualification des SA selon leur nature, en utilisant leurs caractéristiques 22

Liste des schémas et figures

Figure 1 : Processus de recueil et d'amélioration des SA 6
Figure 2 : Schéma illustratif des composantes essentielles du service administratif 7
Figure 3 : Deux classes de l'importance stratégique d'un SA 10
Figure 4 : Les bénéficiaires du SA (4 segments) 15
Figure 5 : les différents types des medias électroniques 17
Figure 6 : Les natures des SA 21
Figure 7 : Schéma illustratif d'une démarche composée de plusieurs étapes : 23
Figure 8 : Exemple d'un service administratif démarche à une seule étape 29
Figure 9 : Exemple d'un service administratif démarche à plusieurs étapes 29
Figure 10 : Logigramme de qualification d'un SAD selon son niveau de maturité 32

INTRODUCTION

La modernisation de l'administration[1] marocaine constitue actuellement une priorité pour le gouvernement, notamment le Ministère de la réforme de l'Administration et de la fonction publique à travers plusieurs projets structurants, tels que la simplification des procédures, et la transformation électronique des services administratifs. Plusieurs administrations se sont donc engagées sur la voie de la dématérialisation, certaines ont commencé leur mutation très tôt et font actuellement figure de modèles.

Par l'élaboration du présent référentiel, Le MRAFP vise à instituer les fondements de base permettant de définir, classer, recenser les services administratifs et évaluer leur niveau de transformation électronique, selon des lignes directrices de base à appliquer par l'ensemble des administrations.

En effet, le recueil des services administratifs électroniques existants constitue une étape primordiale pour suivre l'évolution de cette mutation sur le plan quantitatif et qualitatif.

Objectifs du référentiel :

Ce référentiel permettra aux administrations, d'atteindre les objectifs suivants :

- Identifier les services administratifs selon la définition arrêtée
- Formuler une appellation des services administratifs selon les standards déterminés
- Classer les services administratifs selon les critères définis
- Prendre en considération le parcours de l'usager pour l'obtention du service administratif
- Identifier le niveau de maturité électronique des services administratifs électroniques identifiés
- Evaluer le niveau de transformation électronique des services administratifs électroniques identifiés

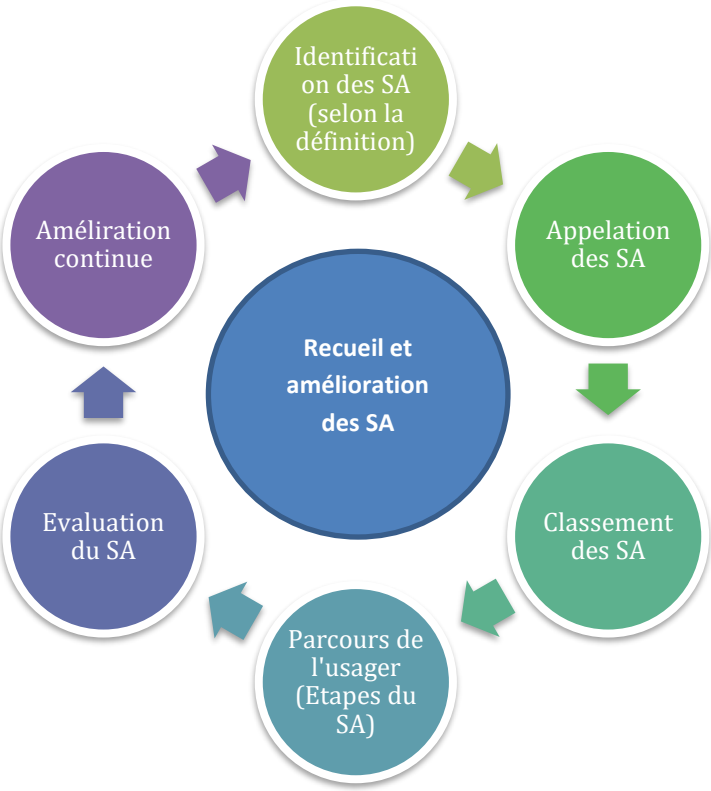
Ce référentiel s'applique à tous les services administratifs fournis par l'administration aux usagers, que ce soit à travers un canal physique (Face à face) ou électronique (services dématérialisés). Il donne un aperçu sur les différentes natures des services administratifs, le classement de ses services selon des critères pertinents, et précise la méthode d'évaluation de leur niveau de transformation électronique à travers l'utilisation de l'Index « E-Readiness ».

L'adoption de ce référentiel nécessite de la part des administrations une actualisation de l'« ancienne » conception du service administratif, afin de se conformer à un modèle standard qui permettra d'unifier les concepts et les définitions.

[1] **L'administration est utilisée dans ce référentiel pour désigner l'ensemble des institutions publiques à savoir : les départements ministériels, les établissements publics et les collectivités locales.**

Le processus de recueil visant à améliorer les services administratifs est schématisé comme suit :

Figure 1 : Processus de recueil et d'amélioration des SA



1. La notion du service administratif

1.1. La définition du service administratif au sens large

Un **service administratif** est une **prestation** fournie par l'administration au bénéfice des **usagers**, ayant pour but ultime de répondre au besoin des usagers que ce soit des **personnes physiques ou morales** en leur **apportant une valeur**. Le service administratif peut être fourni **avec ou sans demande de l'usager**, de manière classique (Lieu physique) ou électronique soit totalement ou partiellement.

Le tableau suivant illustre cette définition, en décortiquant ses principales composantes :

QUOI ?		Une prestation
QUI ?	**Par qui ?**	L'administration
	Pour Qui ?	Les usagers (Personnes physiques ou morales)
Comment ?		Deux cas : • Fourni par l'administration **sans demande** de l'usager • **Demandé** par l'usager et fourni par l'administration
Où ? **(Le canal de fourniture du service administratif)**		Deux possibilités : • Canal physique • Canal électronique
Pourquoi ?		Pour satisfaire un besoin de l'usager et lui apporter une valeur La valeur est le résultat final fourni à l'usager

Les composantes essentielles du service administratif :

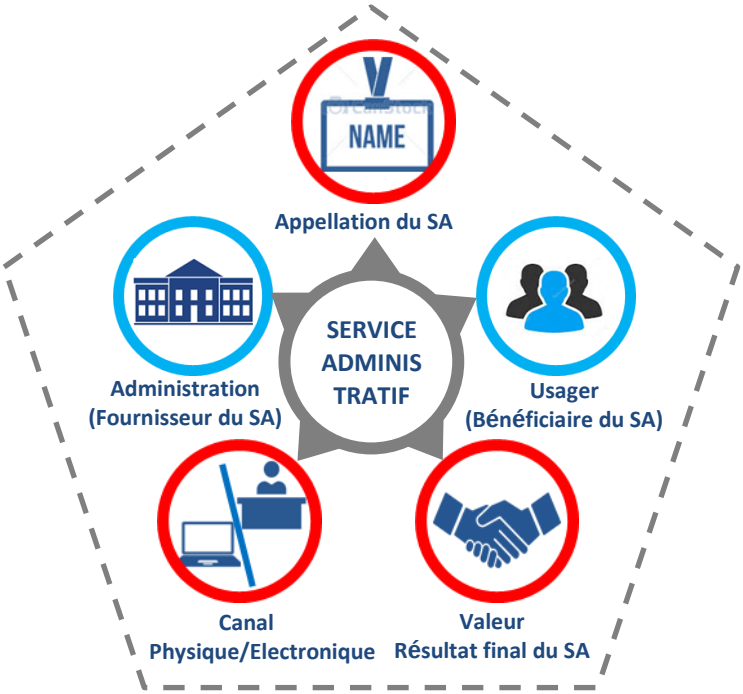


Figure 2 : Schéma illustratif des composantes essentielles du service administratif

Le service administratif est constitué donc d'un ensemble de composantes notamment :

- Une administration qui fournit le service administratif
- Un usager qui bénéficie du service administratif
- Un résultat final obtenu par l'usager qui répond à son besoin et lui apporte une valeur
- Un canal à travers lequel l'administration fournit le service administratif à l'usager
- Une appellation unique : permettant d'identifier et de recueillir le service administratif, cette appellation doit être conforme à un standard

1.2. La méthode d'appellation du service administratif :

Le sens des éléments qui doivent composer l'appellation du service administratif →		
Résultat final à obtenir (Output)	**Population cible**	**Administration qui fournit le service**
Obligatoire	**à indiquer si le service est destiné à une population spécifique**	**à indiquer si le résultat est identique dans des administrations différentes**
Exemples d'appellations conformes au standard :		
Obtention de la CNIE	**Pour les marocains âgés d'au moins 18 ans**	
Obtention de la CNIE	**Pour les marocains mineurs âgés de moins de 18 ans**	
Consultation des publications		**du HCP**
Déclaration des salariés	**Pour les entreprises affiliées**	**de la CNSS**
Création d'entreprise		**au CRI de Casablanca**
Création d'entreprise		**au CRI de Rabat Salé Kenitra**

1.3. Les exclusions : Ce qui n'est pas considéré comme un service administratif

En respectant la définition ci-dessus, ainsi que la composition du service administratif, il y'a lieu de mettre en évidence ce qui ne peut être défini comme « **service administratif** », notamment :

- Les sites web, les centres d'appels, les applications mobiles, les applications internet, les guichets, …etc, sont des canaux de fourniture des services administratifs, ils constituent un moyen pour fournir un ou plusieurs services administratifs aux usagers. A ce niveau il y'a lieu de préciser que bon nombre d'administrations utilisent le nom du canal en tant que service administratif pour des besoins de communication et de marketing. Pour les besoins de recueil et de classification des services administratifs, le recensement des services prendra en considération le service offert à travers le canal notamment le résultat final fourni à l'usager.
- La prise de rendez-vous pour l'obtention d'un service administratif, le paiement des frais liés au service, le suivi de l'état de traitement d'un dossier, ne constituent pas en eux même des

services administratifs, parce qu'ils ne permettent pas de satisfaire le besoin de l'usager (Résultat final).

1.4. Exemples de services administratifs et de non services administratifs

› **Exemple de service administratif : Déclaration des salariés pour les entreprises affiliées de la CNSS**

QUOI ?		Une prestation
QUI ?	**Par qui ?**	CNSS
	Pour Qui ?	Entreprises affiliées
Comment ?		• Demandé par l'usager et fourni par l'administration
Où ? **(Le canal de fourniture du service administratif)**		• Canal physique : Agence de la CNSS • Canal électronique : Portail Damancom de la CNSS
Pourquoi ?		Pour déclarer les salariés à la CNSS

› **Exemple de non service administratif : Portail Damancom**

QUOI ?		Un canal électronique
QUI ?	**Par qui ?**	CNSS
	Pour Qui ?	Entreprises affiliées
Comment ?		• Accès sécurisé en ligne (après adhésion au service)
Où ? **(Le canal de fourniture du service administratif)**		• Non appliqué : Damancom est un canal en soit
Pourquoi ?		Permet aux entreprises affiliées de la CNSS, de bénéficier de plusieurs services, notamment : • Déclaration des salariés • Paiement des cotisations sociales • Consultation de la situation de l'entreprise vis-à-vis de la CNSS • Obtention des attestations délivrées par la CNSS

› **Exemple de service administratif :**

Demande d'obtention du passeport biométrique pour les marocains résidents au Maroc :

QUOI ?		Une prestation
QUI ?	**Par qui ?**	Ministère de l'intérieur
	Pour Qui ?	Marocains résidents au Maroc
Comment ?		• Demandé par l'usager et livré par l'administration
Où ? **(Le canal de fourniture du service administratif)**		• Canal physique : Annexe administrative du lieu de résidence du demandeur
Pourquoi ?		Pour obtenir un passeport biométrique

› **Exemples de non service administratif :**

Saisie en ligne du formulaire de demande du passeport biométrique :

QUOI ?		Une prestation
QUI ?	**Par qui ?**	Ministère de l'intérieur
	Pour Qui ?	Marocains résidents au Maroc
Comment ?		• Saisie par l'usager et envoyé à l'administration
Où ?		Le canal de Saisie en ligne du formulaire de demande du passeport biométrique : • Canal électronique : www.passeport.ma Le canal de fourniture du service administratif (obtention du passeport biométrique) : • Canal physique : Annexe administrative du lieu de résidence du demandeur
Pourquoi ?		Pour saisir le formulaire de demande et l'envoyer en ligne en attendant de compléter la démarche au niveau de l'administration (Cette étape ne satisfait pas le besoin de l'usager qui est l'obtention du passeport biométrique)

2. Classification des services administratifs selon l'importance stratégique

Chaque administration dispose d'une ou plusieurs missions spécifiques qui justifient l'objet même de son existence, ce qu'on appelle le métier de l'administration, ce métier ne peut être exercé par une autre administration.

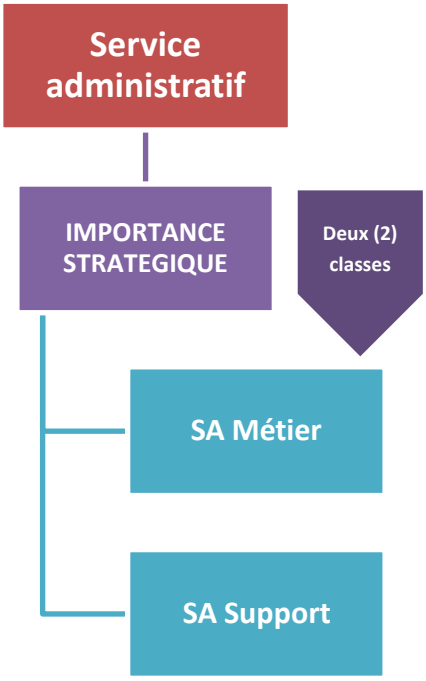
Dans le cadre de l'exercice de ses missions, activités et attributions, chaque administration peut offrir des services administratifs liés directement à son métier, en plus d'autres services supports nécessaires pour appuyer les services métier.

Les deux types de service ont donc une importance stratégique différente pour l'administration.

Cette classification permettra de distinguer les services métiers qui doivent être prioritaires pour toute action d'amélioration.

Les services administratifs sont classés selon leur importance stratégique, en deux classes :

Figure 3 : Deux classes de l'importance stratégique d'un SA



2.1. Service administratif métier :

Le service administratif métier est un service rattaché au cœur du métier de l'administration et qui fait partie intégrante de ses activités/attributions principales.

2.2. Service administratif support :

Le service administratif support est un service non lié au cœur du métier de l'administration, il sert à appuyer les services métier.

Exemple des services administratifs supports :

- Services de renseignements
- Services de réclamations
- Services de notifications

2.3. Exemples de « services administratifs métier » et « services administratifs support » :

ADMINISTRATION : TRESORERIE GENERALE DU ROYAUME

Missions de la TGR (Métier) :

- Recouvrement des créances publiques
- Contrôle et paiement des dépenses publiques
- Gestion des finances locales
- Gestion des dépôts au trésor
- Production de l'information financière et comptable

Exemple de services administratifs métier de la TGR :

Services administratifs métier de la TGR :	Mission correspondante
• Paiement des taxes locales (taxe d'habitation, taxe de services communaux et taxe professionnelle)	• Recouvrement des créances publiques
• Consultation du bulletin mensuel des statistiques des finances locales	• Gestion des finances locales
• Consultation du bulletin mensuel des statistiques des finances publiques	• Production de l'information financière et comptable

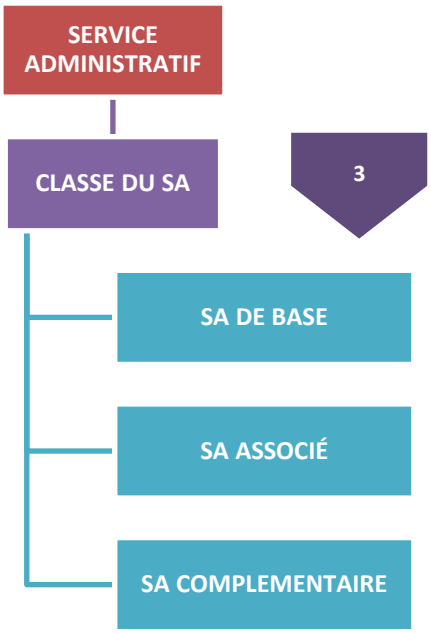
Exemple de services administratifs support de la TGR :

Services administratifs support de la TGR :	Mission correspondante
• Dépôt des réclamations pour les clients de la TGR	• Aucune
• Service d'alerte par SMS ou par e-mail pour les clients de la banque de la TGR	• Aucune

3. Classification des services administratifs selon la classe du service

Cette classification permet de distinguer entre **un service administratif de base**, **un service administratif associé et** un **service administratif complémentaire**.

Cette classification sera utilisée pour distinguer entre les services les plus importants à savoir les services de base, de faire le lien avec les services associés et d'identifier les services complémentaires aux services de base.



3.1. Service administratif de base

Service émanant entièrement et exclusivement de la mission dévolue à l'institution, qui touche aux aspects suivants :

- Réglementation (autorisations, agréments, accréditations, attestations, certificats, extraits, déclarations, ...)
- Tenue d'un registre (Registre de l'état civil, Registre des impôts, Registre du cadastre, ...)
- Gestion des fonds publics (Retraite, prévoyance sociale, ...)
- Octroi des aides et subventions publics (subvention, aide, assistance, …)
- Octroi des avantages (Fiscaux, Sociaux, ...)
- Paiement des impôts et taxes
- Un service de base inclut éventuellement un ou plusieurs services associés ayants tous le même résultat final pour l'usager

3.2. Service administratif associé

Le service associé ne peut exister en l'absence du service de base, il permet d'obtenir le même résultat final mais dans des conditions différentes (Renouvellement suite à une expiration, Réédition suite à une perte, Actualisation suite à un changement de situation, …etc.)

Le service de base et les services associés peuvent nécessiter des inputs différents et/ou une démarche de traitement différente, mais ils ont nécessairement le même résultat final pour l'usager.

3.3. Service administratif complémentaire

Un Service administratif complémentaire est lié à la mission de l'institution qui touche aux aspects suivants :

- Edition d'une attestation à partir des registres de l'administration
- Edition d'un extrait ou copie d'un registre
- Mise à jour de données personnelles ou professionnelles

› **Exemples** :

Tableau 1 : Exemples de qualification des SA selon les SA de base et SA associés

Service administratif de base	Services administratifs associés
• **Demande d'obtention de la CNIE pour la première fois à partir de 18 ans**	• Demande de renouvèlement de la CNIE (Expiration) • Demande de changement de la CNIE (Changement d'adresse) • Demande de réédition de la CNIE (Perte ou vol)

Service administratif complémentaire
• Mise à jour situation pour un bénéficiaire RCAR • Validation des informations personnelles des élèves (Massar: Tadkik). • Demande en ligne des attestations par un affilié

4. Classification des services administratifs selon la dépendance du service

Cette classification permet de connaitre si le service administratif fourni au niveau d'une administration dépend d'autres services (fournis au sein de la même administration ou dans d'autres administrations) ou non.

Cette classification permettra de distinguer les services transverses (qui nécessitent l'interaction entre plusieurs administrations). Elle servira à rechercher une meilleure intégration des services dans l'avenir.

Sur la base de ce critère, les services peuvent être répartis dans les catégories suivantes :

4.1. Les services administratifs indépendants :

Cette catégorie de services ne nécessite aucun input provenant d'une autre administration, de tel sorte que toutes les opérations nécessaires pour la fourniture du service sont accomplies de manière indépendante au niveau de l'administration concernée.

› **Exemples** :

- Déclaration des salariés pour les entreprises affiliées de la CNSS
- Déclaration d'un véhicule immatriculé à l'étranger (D16Ter) auprès de l'Administration des Douanes et Impôts

4.2. Les services administratifs dépendants de l'extérieur :

Ce sont les services qui nécessitent, des interactions avec une ou plusieurs administrations externes autres que l'administration concernée par la fourniture du service administratif.

› **Exemples** :

- Demande de Qualification et Classifications d'une entreprise de BTP :
  - Administration d'origine : Ministère de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau
  - Administrations liées à l'extérieur :
    - **Ministère de la justice / Tribunal de commerce** (Copie conforme du registre de commerce)
    - **Direction Générale des Impôts** (Copies conformes des attestations du chiffre d'affaires des 5 dernières années)
    - **Direction générale des impôts** (Bilan certifié conforme de l'année n-1)
    - **CNSS** (Attestation de la masse salariale originale de l'année n-1)

4.3. Les services administratifs dépendants de l'intérieur :

Ce type de service nécessite une interaction avec d'autres services offerts au niveau de la même administration.

› **Exemples** :

- Obtention de la CNIE pour les marocains résidents au Maroc
  - Administration d'origine : Ministère de l'intérieur / Le service chargé de la CNIE
  - Administrations liées à l'intérieur :
    - Ministère de l'intérieur / Bureau de l'état civil (Extrait d'acte de naissance)

- Ministère de l'intérieur / Annexe administrative du lieu de résidence du demandeur (Certificat de résidence)
- Ministère de l'intérieur / Arrondissement de police (Dépôt du dossier et relevé d'empreintes)

4.4. Les services administratifs dépendants de l'intérieur et de l'extérieur :

Ce sont les services qui nécessitent des interactions à l'intérieur de l'administration qui fournit le service en plus d'interactions avec une ou plusieurs administrations externes.

5. Classification des services administratifs selon le bénéficiaire

Chaque service administratif offert par une administration est destiné à satisfaire le besoin d'une catégorie d'usagers appelée : « bénéficiaire du service administratif »

Chaque catégorie de bénéficiaire a des besoins spécifiques et potentiellement un comportement différent vis-à-vis des services offerts par l'administration. Cette classification permettra d'améliorer les services en s'adaptant aux besoins spécifiques de la population cible.

Il y'a lieu de distinguer entre quatre segments de bénéficiaires à savoir :

- **De l'administration au citoyen (G2C)** : le bénéficiaire du SA étant le citoyen, à savoir le particulier

  Exemples :

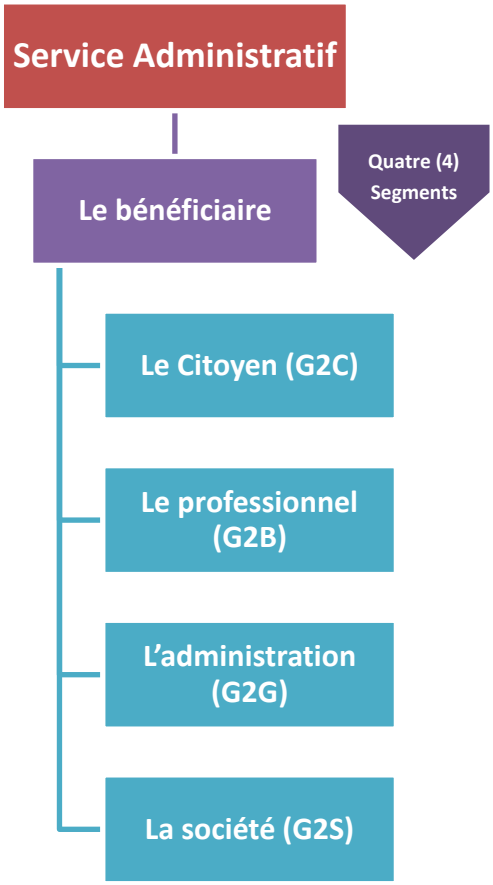
  - Obtention de la CIN, (**De** Ministère de l'intérieure **au** citoyen)
  - Obtention du permis de conduire (**De** Ministère de l'équipement, du transport et de la logistique **au** citoyen)

- **De l'administration au professionnel (G2B) :** le bénéficiaire du SA étant le professionnel que ce soit une personne physique ou morale

  Exemples :

  - Déclaration et paiement de l'IS, (**De** Direction générale des impôts DGI, **au**x entreprises)
  - Déclaration des salariés (**De** CNSS **aux** affiliés)

Figure 4 : Les bénéficiaires du SA (4 segments)



- **De l'administration à l'administration (G2G) :** le bénéficiaire du SA étant l'administration (Ministères, Etablissements publiques et collectivités locales)

Exemples :

- Consultation et édition des attestations de salaire des fonctionnaires (**De** Trésorerie Générale du Royaume **aux** DRH des administrations)
- GID : Gestion intégrée de la dépense publique (**De** Trésorerie Générale du Royaume **aux** ordonnateurs et sous-ordonnateurs)
- CCD : Casier centrale disciplinaire (**De** Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique aux Autres Administrations)

- **De l'administration à la société (G2S) :** le bénéficiaire du SA étant la société à savoir l'ensemble de la population sans distinction

Exemples :

- Construction des routes, (**De** l'état, **à** la société)
- Eclairage public, (**De** l'état, **à** la société)
- Construction des hôpitaux publics, (**De** l'état, **à** la société)

6. Les canaux de fourniture du service administratif

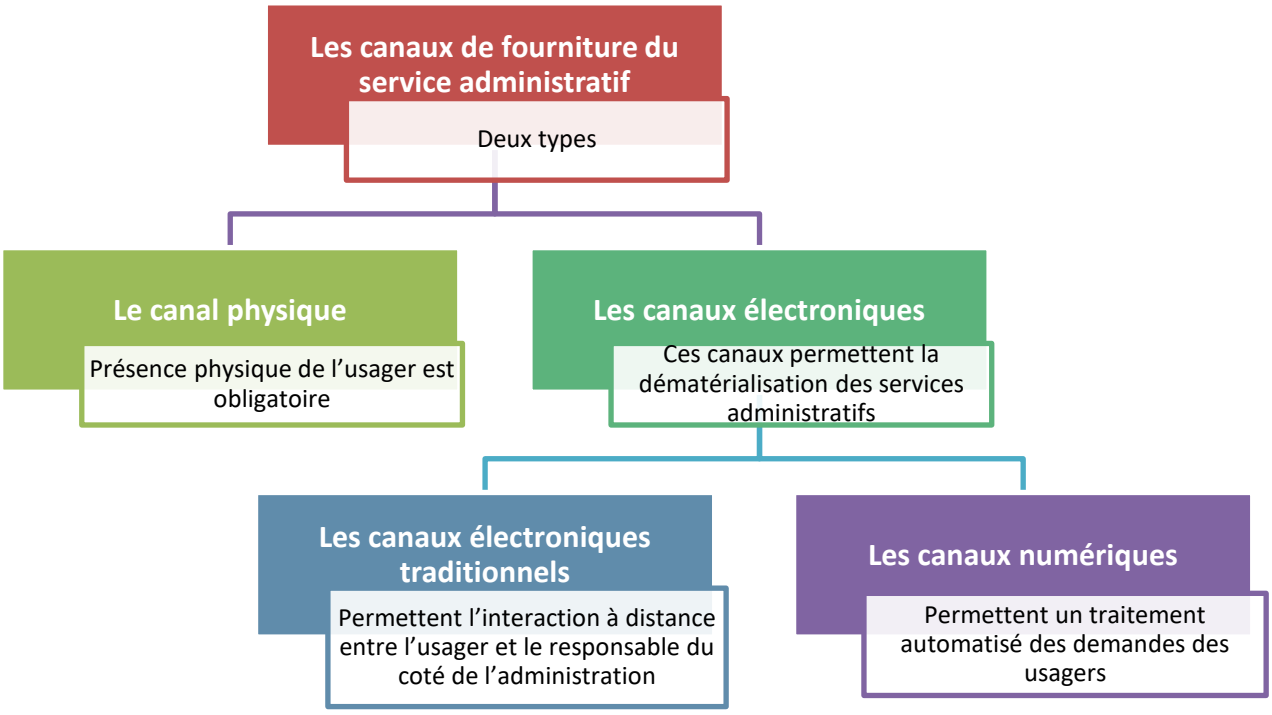
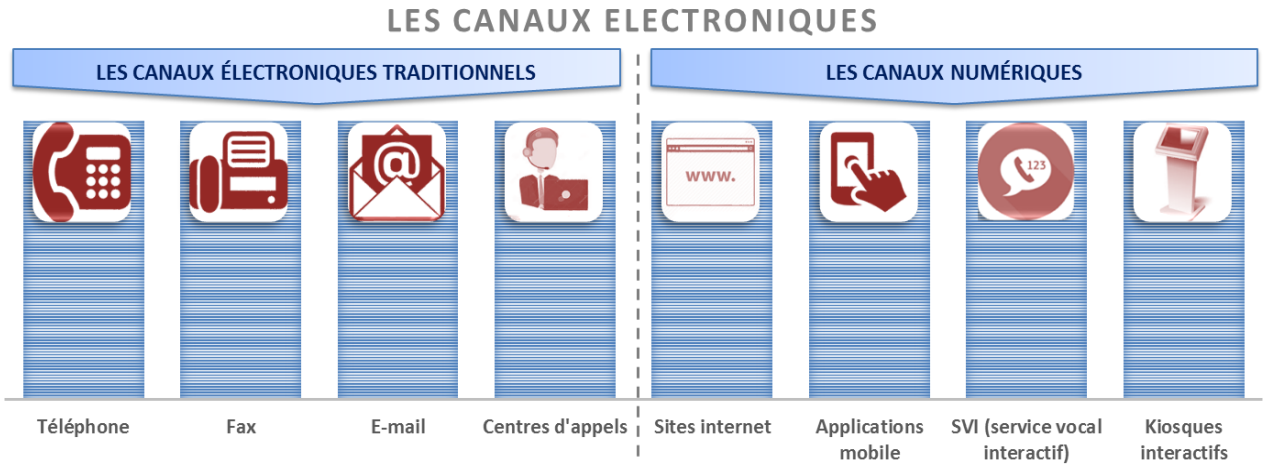


Figure 5 : les différents types des canaux électroniques



7. Classification des services administratifs selon Le déclencheur du service

Le déclenchement du service administratif se manifeste par un évènement qui provoque des actions à faire du côté de l'administration afin de satisfaire un besoin du côté de l'usager du service administratif.

Cette classification permettra de distinguer entre les services administratifs déclenchés par l'administration qui nécessitent généralement une anticipation de l'administration et éventuellement

une automatisation du traitement (Ex : Fourniture d'informations, Notifications automatiques) et les services administratifs déclenchés par l'usager qui sont généralement des services personnalisés au profit de l'usager qui en fait la demande.

Dans ce sens, le Service administratif peut être classé selon son déclencheur comme suit :

- Le service administratif déclenché par l'usager
- Le service administratif déclenché par l'administration

8. Classification des services administratifs selon leur nature

La nature du service administratif peut être déterminée à travers **la consistance de l'output** fourni par l'administration et obtenu par l'usager.

Cette classification permettra de déterminer la nature du service administratif.

En effet l'output du service administratif peut avoir l'une des quatre consistances suivantes :

1. **Une consistance sous forme de document administratif :**

► **Un document administratif :** tout document élaboré par l'administration, permettant à l'usager l'obtention d'un acte, une attestation, une autorisation ou se conformer à une obligation administrative, c'est un document **individuel** dans la mesure où il ne concerne qu'une seule ou plusieurs personnes (physique ou morale) **nominativement désignés.**

2. **Une consistance sous-forme de changement dans la situation des registres de l'administration concernant l'usager, ce changement peut être accompagné ou pas d'un document administratif**

Exemples de registres : registre de l'état civil, Registre national des entreprises, registre des propriétés foncières, registre fiscal, etc.

3. **Une consistance sous forme d'information :**

► **L'information :** l'information intègre :

- Les documents ayant un contenu informationnel (ce qui est différent du document administratif)
- La documentation juridique et réglementaire
- Les bases de données
- Les cartographies
- Les annuaires
- Les Contenus audio-visuels

4. **Une consistance sous forme de travaux, actions ou réalisations physiques**

Dans ce sens, il y'a lieu de distinguer entre les natures suivantes :

8.1. Le service administratif « démarche »

Un **Service administratif « démarche »** est une **prestation personnalisée**[2] que rend une administration envers **ses usagers** (Personnes physiques ou morales) permettant l'obtention d'un document administratif et/ou un changement dans les registres de l'administration. C'est un service déclenché par une **demande de l'usager** et consiste à accomplir l'ensemble des étapes nécessaires pour obtenir un résultat final (Pièces à fournir par l'usager - traitement à effectuer par la ou les administrations concernées – Résultat à rendre à l'usager). Ce service administratif peut être fourni de manière classique (guichet physique) ou électronique soit totalement ou partiellement.

Le tableau suivant illustre cette définition, en décortiquant ses principales composantes :

QUOI ?		Une prestation personnalisée
QUI ?	**Par qui ?**	L'administration
	Pour Qui ?	Les usagers (Personnes physiques ou morales)
Comment ?		• Demandé par l'usager et livré par l'administration
Où ? **(Le canal de fourniture du service administratif)**		Deux possibilités : • Canal physique • Canal électronique
Pourquoi ?		Pour l'obtention d'un document administratif et/ou un changement dans les registres de l'administration

8.2. Le service administratif d'information

Un **« Service administratif d'information »** est une prestation que rend une administration envers **ses usagers** (Personnes physiques ou morales)**,** leur permettant l'obtention d'**une information utile non liée à une démarche (**Ne constitue pas une étape dans le service administratif « démarche »). Ce service administratif peut être accessible avec ou sans condition, il peut être fourni de manière classique (guichet physique) ou électronique soit totalement ou partiellement.

Le tableau suivant illustre cette définition, en décortiquant ses principales composantes :

QUOI ?		Une prestation
QUI ?	**Par qui ?**	L'administration
	Pour Qui ?	Les usagers (Personnes physiques ou morales)
Comment ?		Deux cas : • Accessible sans condition • Accessible avec condition
Où ? **(Le canal de fourniture du service administratif)**		Deux possibilités : • Canal physique • Canal électronique

[2] Spécifique à la personne qui demande le service

Pourquoi ?	**Pour l'obtention d'une information utile non liée à une démarche**

Il y'a lieu de distinguer entre deux types de services administratifs d'information à savoir :

8.2.1. Le service administratif d'information libre :

Un « **Service administratif d'information libre** » est une prestation que rend une administration envers **ses usagers** (Personnes physiques ou morales)**,** permettant l'obtention d'**une information utile non liée à une démarche**. Ce service administratif est **accessible sans condition**, il peut être fourni de manière classique (guichet physique) ou électronique soit totalement ou partiellement.

Le tableau suivant illustre cette définition, en décortiquant ses principales composantes :

QUOI ?		Une prestation
QUI ?	**Par qui ?**	L'administration
	Pour Qui ?	Les usagers (Personnes physiques ou morales)
Comment ?		• **Accessible sans condition**
Où ? **(Le canal de fourniture du service administratif)**		Deux possibilités : • Canal physique • Canal électronique
Pourquoi ?		**Pour l'obtention d'une information utile non liée à une démarche**

8.2.2. Le service administratif d'information conditionnel :

Un « **Service administratif d'information conditionnel** » est une prestation que rend une administration envers **ses usagers** (Personnes physiques ou morales)**,** leur permettant l'obtention d'**une information utile non liée à une démarche**. Ce service administratif est accessible avec **la condition** de renseigner une ou plusieurs informations obligatoires permettant d'identifier l'usager et/ou son dossier. Il peut être fourni de manière classique (guichet physique) ou électronique soit totalement ou partiellement.

(Ex : Identifiant personnel, Identifiant fiscal, N° de dossier, N° de CIN, Registre de commerce, Identifiant personnel pour les espaces réservés). (Exemples d'espaces réservés à certaines catégories d'usagers : Accès réservé aux affiliés, Accès réservé aux employeurs, Accès réservé à une administration, etc.),

Le tableau suivant illustre cette définition, en décortiquant ses principales composantes :

QUOI ?		Une prestation
QUI ?	**Par qui ?**	l'Administration
	Pour Qui ?	Les usagers (Personnes physiques ou morales)
Comment ?		• **Accessible avec condition**
Où ?		Deux possibilités :

(Le canal de fourniture du service administratif)	• Canal physique • Canal électronique
Pourquoi ?	**Pour l'obtention d'une information utile non liée à une démarche**

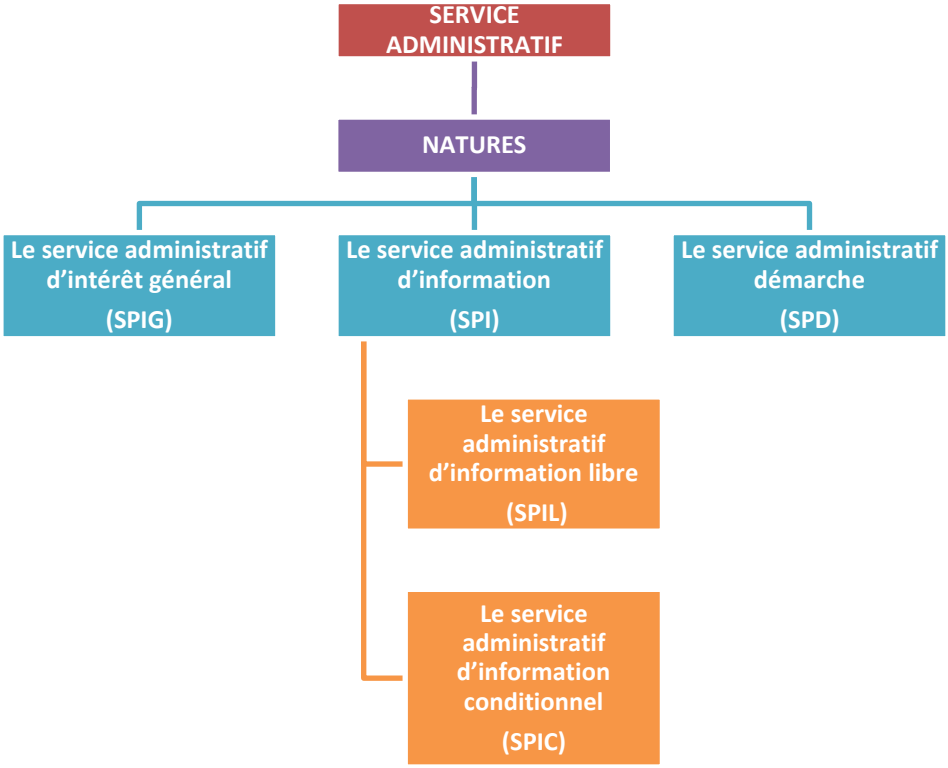
8.3. Le service administratif d'intérêt général :

Un « Service administratif d'intérêt général » : est une prestation que fourni l'administration à la population considérée dans son ensemble, leur permettant de bénéficier de travaux, actions ou réalisations physiques. Ce service est fourni uniquement dans un lieu physique.

QUOI ?		Une prestation
QUI ?	**Par qui ?**	L'administration
	Pour Qui ?	La population considérée dans son ensemble (Usagers)
Comment ?		• Fourni par l'administration sans demande directe des usagers
Où ?		• Lieu physique
Pourquoi ?		Pour bénéficier de travaux, Actions ou réalisations physiques

Le schéma suivant illustre la classification des services administratifs selon leur nature :

Figure 6 : Les natures des SA



Les critères de distinction entre les services administratifs selon leur nature peuvent être résumés comme suit :

Critères de distinction :	**Natures des services administratifs**			
	Service administratif « démarche » SAD	**Service administratif d'information SAI**		**Service administratif d'intérêt général SAIG**
		Service administratif d'information libre SAIL	**Service administratif d'information conditionnel SAIC**	
Consistance de l'output du SA :	Document administratif et/ou Changement dans les registres de l'administration	Information		Travaux, Actions et réalisations physiques
Accessibilité du SA :		Accessible sans condition	Accessible avec condition	

› **Exemples :**

Tableau 2 : Exemples de qualification des SA selon leur nature, en utilisant leurs caractéristiques

	CRITERES DE DISTINCTION ENTRE SA		LA NATURE DU SERVICE ADMINISTRATIF			
SERVICES ADMINISTRATIFS :	**CONSISTANCE / OUTPUT SA**	**ACCESSIBILITÉ DU SA**	**SAIG**	**SAI**		**SAD**
				SAIL	**SAIC**	
Consultation des Base de données juridiques(BDJ) / MMSP *Ce service permet la consultation de l'ensemble des textes législatifs et réglementaires se rapportant à la fonction publique marocaine (lois, dahirs, décrets, arrêtés, circulaires...)	INFORMATION	Accessible sans condition		X		
Consultation des publications / HCP	INFORMATION	Accessible sans condition		X		
Achat en ligne des publications du HCP (CENTRE NATIONAL DE LA DOCUMENTATION)	INFORMATION	Accessible avec condition			X	
Consultation de la situation administrative des fonctionnaires / TGR * Service sécurisé avec inscription préalable qu'offre la TGR aux DRH des administrations pour la consultation de la situation administrative de leurs fonctionnaires	INFORMATION	Accessible avec condition			X	
Obtention du permis de conduire	DOCUMENT ADMINISTRATIF					X

Déclaration des salaires et cotisations par les entreprises affiliées de la CNSS	CHANGEMENT DANS LES REGISTRES DE L'ADMINISTRATION					X
Eclairage public			X			

Connaissant l'importance des services administratifs de nature « démarche » pour les usagers, le Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique octroi à cette catégorie de services une priorité stratégique en matière de transformation électronique.

9. Les caractéristiques et les composantes du service administratif « démarche »

Cette catégorie de services se distingue par le fait que l'usager doit accomplir **une démarche** auprès de l'administration pour avoir l'output du service, comme précisé auparavant à savoir : **un document administratif et/ou un changement dans les registres de l'administration**.

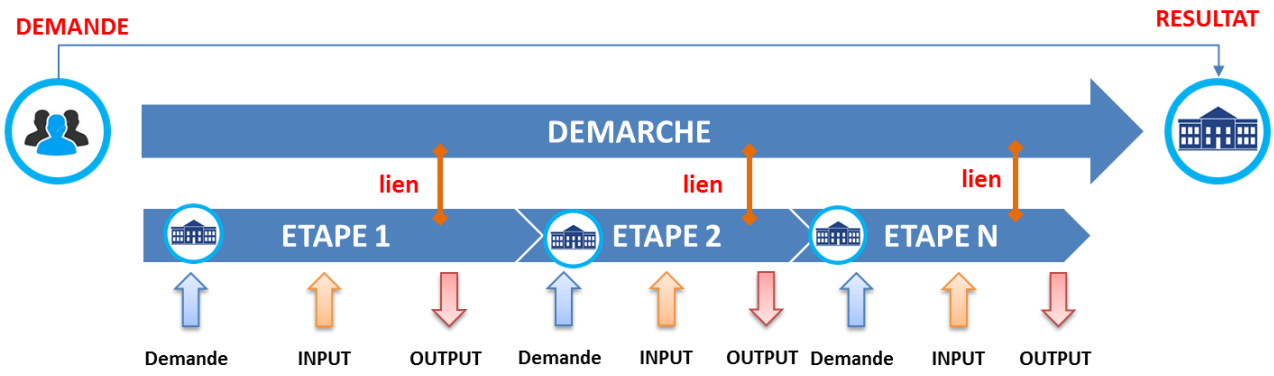
Par conséquent la définition de ce que signifie exactement une démarche s'avère indispensable.

9.1. Définition de la démarche :

La démarche est l'ensemble des étapes que doit accomplir l'usager auprès d'une ou plusieurs administrations pour atteindre un résultat final.

Quel que soit le nombre d'étapes, une démarche commence par une demande de l'usager, nécessite un ou plusieurs traitements à effectuer au niveau de l'administration et se termine par un résultat/output final, comme illustré au schéma suivant :

Figure 7 : Schéma illustratif d'une démarche composée de plusieurs étapes :



Les composantes de la démarche :

Une demande

- Demande physique (présence sur place)
- Demande à distance via un canal électronique

Un traitement

- Le traitement de la demande de l'usager s'effectue au niveau d'une/ou plusieurs administrations :
  - Administration unique (en cas d'une démarche à une seule étape)
  - Plusieurs administrations (dans le cas d'une démarche à plusieurs étapes)
- Le traitement de la demande nécessite éventuellement de fournir des **INPUTS** : Ensemble des pièces demandés dans les différentes étapes
- Le traitement de la demande nécessite de passer par une ou plusieurs étapes pour atteindre le résultat final

Un résultat

- **Résultat final (Output)** du service accordé à l'usager :
  - Document administratif
  - Changement dans les registres de l'administration

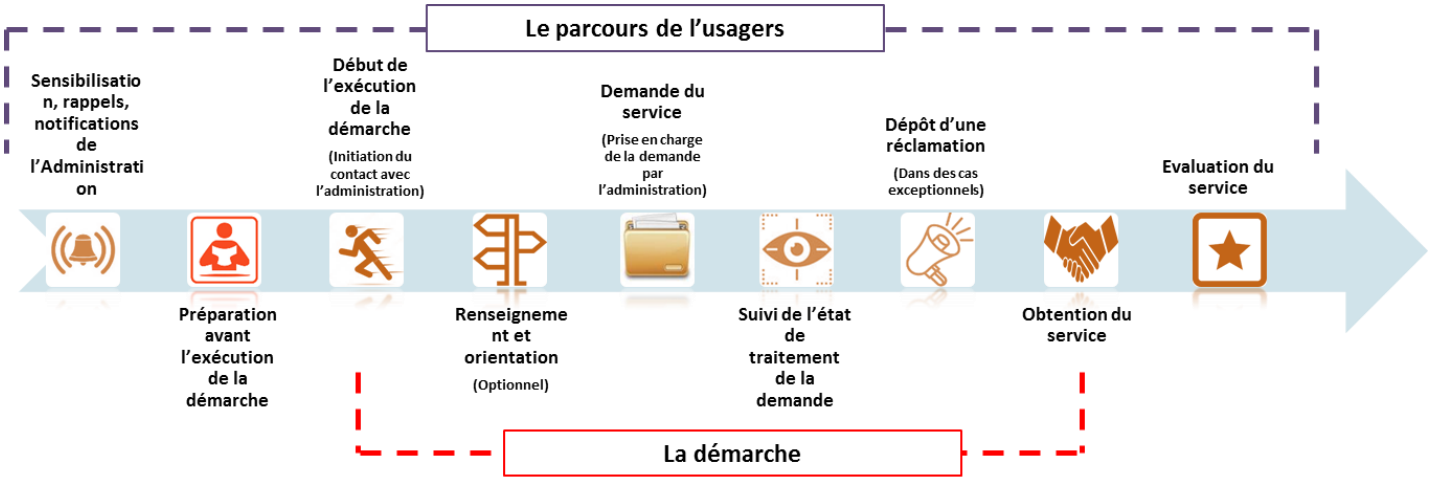
L'accomplissement de la démarche nécessite chez l'usager d'effectuer un parcours :

9.2. Définition du parcours de l'usager :

Le parcours de l'usager, désigne le circuit que doit parcourir un usager pour obtenir le service administratif, ce circuit est constitué de plusieurs étapes clés, classées dans un ordre chronologique.

Cette notion est introduite afin de remplacer la vision actuelle de la démarche qui du point de vue de l'administration est tournée vers la procédure administrative, pour adopter celle du parcours de l'usager qui est plutôt centrée sur **le vécu réel** de l'usager dans sa relation avec l'administration, en décortiquant la démarche à un ensemble d'étapes permettant de traduire les contraintes et les incohérences qui s'imposent à l'usager dans son parcours global.

Durant ce parcours, l'usager dans sa relation avec l'administration, peut passer par plusieurs étapes :


Le parcours de l'usagers
Sensibilisation, rappels, notifications de l'Administration
Préparation avant l'exécution de la démarche
Début de l'exécution de la démarche
(Initiation du contact avec l'administration)
Renseignement et orientation
(Optionnel)
Demande du service
(Prise en charge de la demande par l'administration)
Suivi de l'état de traitement de la demande
Dépôt d'une réclamation
(Dans des cas exceptionnels)
Obtention du service
Evaluation du service
La démarche

Les facteurs susceptibles d'influencer la relation Administration/usager tout au long du parcours de l'usager :

Sensibilisation, rappels, notifications de l'Administration

L'administration peut lancer des campagnes d'information à travers les divers canaux de communication disponibles, pour informer les usagers du lancement d'un service, des nouveautés pouvant intervenir ou de les notifier de la nécessité de procéder à une démarche.

Préparation avant l'exécution de la démarche

Avant de commencer la démarche, l'usager a besoin de se renseigner sur les étapes de la démarche, les administrations concernées, les prérequis de chaque étape. Il a également besoin d'obtenir des réponses claires et suffisantes sur les questions posées.

Début de l'exécution de la démarche

(Initiation du contact avec l'administration)

Pour accéder au service, l'usager initie le contact avec l'administration que ce soit au niveau des bureaux (Guichets physiques), ou via le canal électronique (Portail web, application mobile, centre d'appel, etc).

- Proximité de l'administration
- Horaires d'ouvertures adaptés
- Qualité de l'accueil

- Facilité d'utilisation du canal électronique
- Disponibilité d'un guide d'utilisation

Renseignement et orientation

(Optionnel)

- Disponibilité de bureaux de renseignement
- Facilité d'accès aux bureaux de renseignement
- Connaissance des agents de renseignement des différents services offerts par l'administration

- Possibilité de poser des questions et d'avoir des réponses dans un délai court.

L'usager a besoin de se renseigner et d'être orienté tout au long de son parcours, pour obtenir le service.

Demande du service

(Prise en charge de la demande par l'administration)

Cette étape nécessite de la part de l'administration la mise en place de moyens pratiques pour la réception de la demande, des méthodes de traitement efficaces dans un délai le plus court possible tout en respectant les normes de qualité et de sécurité.

- Disponibilité d'un nombre suffisant d'employés
- Traitement correcte de la demande
- Absence d'erreurs de réception et de traitement de la demande
- Flexibilité dans le traitement des demandes
- Délais de traitement de la demande
- Multiplication des intervenants (administrations impliquées)

- Facilité d'accès au service
- Fonctionnement optimal du système (Absence de pannes, Traitement correcte des données)
- Sécurisation du système

Suivi de l'état de traitement de la demande

- Disponibilité de moyens de se renseigner sur l'état de traitement de la demande

- Disponibilité d'outil permettant le suivi de l'état de traitement de la demande
- Réception de notifications automatiques sur l'état de traitement de la demande à chaque étape de traitement.

L'usager a besoin de consulter en permanence l'état de traitement de sa demande.

Dépôt d'une réclamation

(Dans des cas exceptionnels)

La réclamation est une option que l'usager aura besoin d'utiliser de manière exceptionnelle durant l'exécution de la démarche.

- Possibilité de déposer une réclamation en cas de la confrontation d'un problème en cours d'exécution de la démarche
- Réactivité dans le traitement des réclamations
- Possibilité de Suivi de l'état de traitement de la réclamation

- Possibilité de déposer une réclamation électronique
- Réactivité dans le traitement des réclamations
- Possibilité de Suivi électronique de l'état de traitement de la réclamation

Obtention du service

- Facilité d'obtention du service
- Multiplication des moyens possibles pour recevoir le service
- Notification de l'usager

Evaluation du service

- Disponibilité d'un moyen pour évaluer la qualité du service obtenu
- Disponibilité d'un moyen pour proposer des suggestions et des observations
- Possibilité de contester les solutions proposées suite aux réclamations

9.3. Les composantes du service administratif « démarche » et leurs caractéristiques :

	Composantes du SAD :	Caractéristiques de la composante :
	Les administrations concernées par le SAD	• **Administration d'origine :** l'administration au niveau de laquelle l'usager obtient le résultat final, chaque démarche doit être attachée à une administration d'origine • **Administrations liées** : Une démarche peut impliquer le recours de l'usager à d'autres administrations • **(CF partie relative à la dépendance du service)**
	Etapes du SAD	• Le SAD est constituée **d'une ou plusieurs étapes**
	Inputs du SAD	• Les documents ou pièces nécessaires pour l'accomplissement d'une démarche sont appelés **« INPUTS »** • Il faut faire la différence entre deux types d'inputs : ○ **Les inputs à demander auprès d'une administration :** (EX : Attestation, Certificat, Copie conforme,) ○ **Les inputs détenus au préalable : (**EX : COPIE CIN, LIVRET DE FAMILLE, Copie de statut de la société, …) généralement tout document détenu par l'usager pour servir de manière permanente ou à long terme • Chaque Input à demander auprès d'une administration doit faire l'objet d'une étape à l'intérieur de la démarche globale
	Output du SAD	• **Résultat final**

9.4. Les principales caractéristiques du service administratif « démarche » et de l'étape :

Les caractéristiques du Service administratif « démarche »

- Le SAD doit être lié à un résultat final recherché par l'usager
- Le SAD doit avoir une appellation allant dans le sens du résultat final que souhaite atteindre l'usager du SA (Cette appellation sera utilisée pour le recueil des services administratifs)
- Le SAD doit avoir une description globale
- Le SAD est constituée d'une ou plusieurs étapes

Les caractéristiques des étapes du service administratif « démarche »

- Une étape doit avoir une appellation
- Une étape doit avoir une description
- Une étape est une opération que doit accomplir l'usager, elle commence par une demande et se termine par un résultat intermédiaire. (le résultat final est obtenu à la dernière étape)
- Une étape Implique une seule administration
- Une étape Implique éventuellement des pièces à fournir par l'usager (Inputs)
- Une étape nécessite éventuellement un délai min et un délai max
- Une étape doit se solder par un résultat bien défini (Output de l'étape)
- Une étape peut être qualifiée selon trois catégories :
  - **Etape obligatoire :** l'usager doit obligatoirement accomplir cette étapes pour avancer dans son parcours vers l'obtention du service administratif
  - **Etape optionnelle :** une étape que l'usager a le choix d'y recourir ou pas, Ex : la prise de rendez-vous lorsque cette étapes n'est pas obligatoire dans une démarche
  - **Etape exceptionnelle :** une étape dont le recours s'effectue dans des conditions exceptionnelles, Ex : la réclamation

❖ **Exemple d'un service administratif démarche : Création d'une entreprise SARL :**

SA démarche dans la vision du parcours de l'usager
ETAPE 1 : Demander le certificat négatif
ETAPE 2 : Etablir un contrat de bail ou une attestation de domiciliation
ETAPE 3 : Faire établir les statuts par un professionnel
ETAPE 4 : Obtenir l'attestation de blocage du capital à la banque
ETAPE 5 : Légaliser les documents du dossier de création d'entreprise
ETAPE 6 : Enregistrer les actes
ETAPE 7 : Déposer le dossier au CRI
ETAPE 8 : Obtenir les documents attestant la création
ETAPE 9 : Publier une annonce au bulletin officiel
ETAPE 10 : Déposer l'annonce légale au journal

Figure 8 : Exemple d'un service administratif démarche à une seule étape

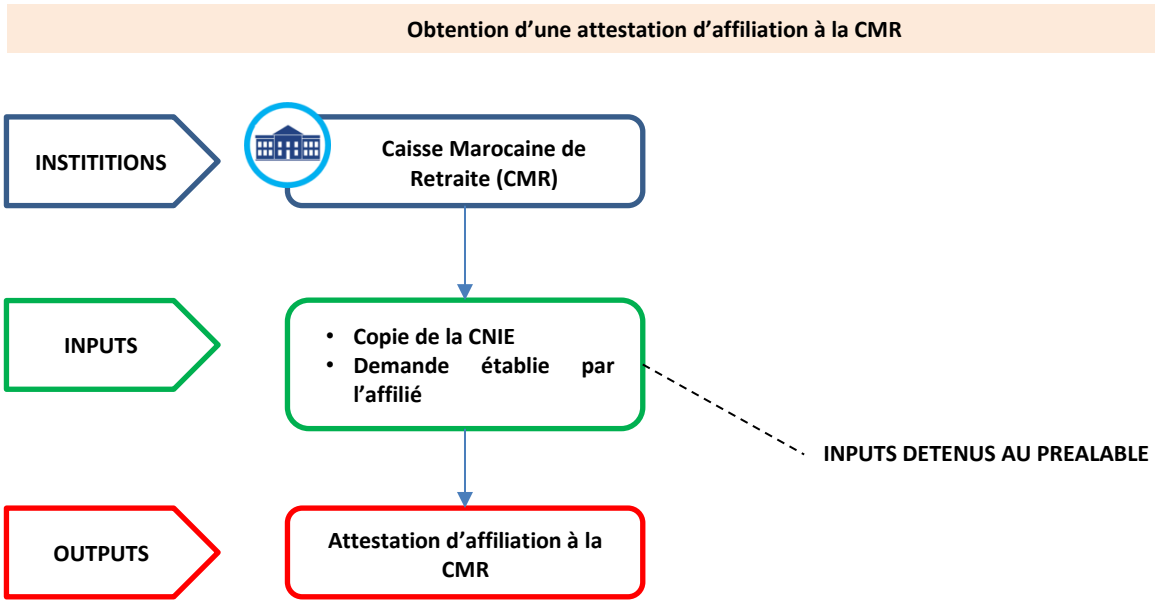
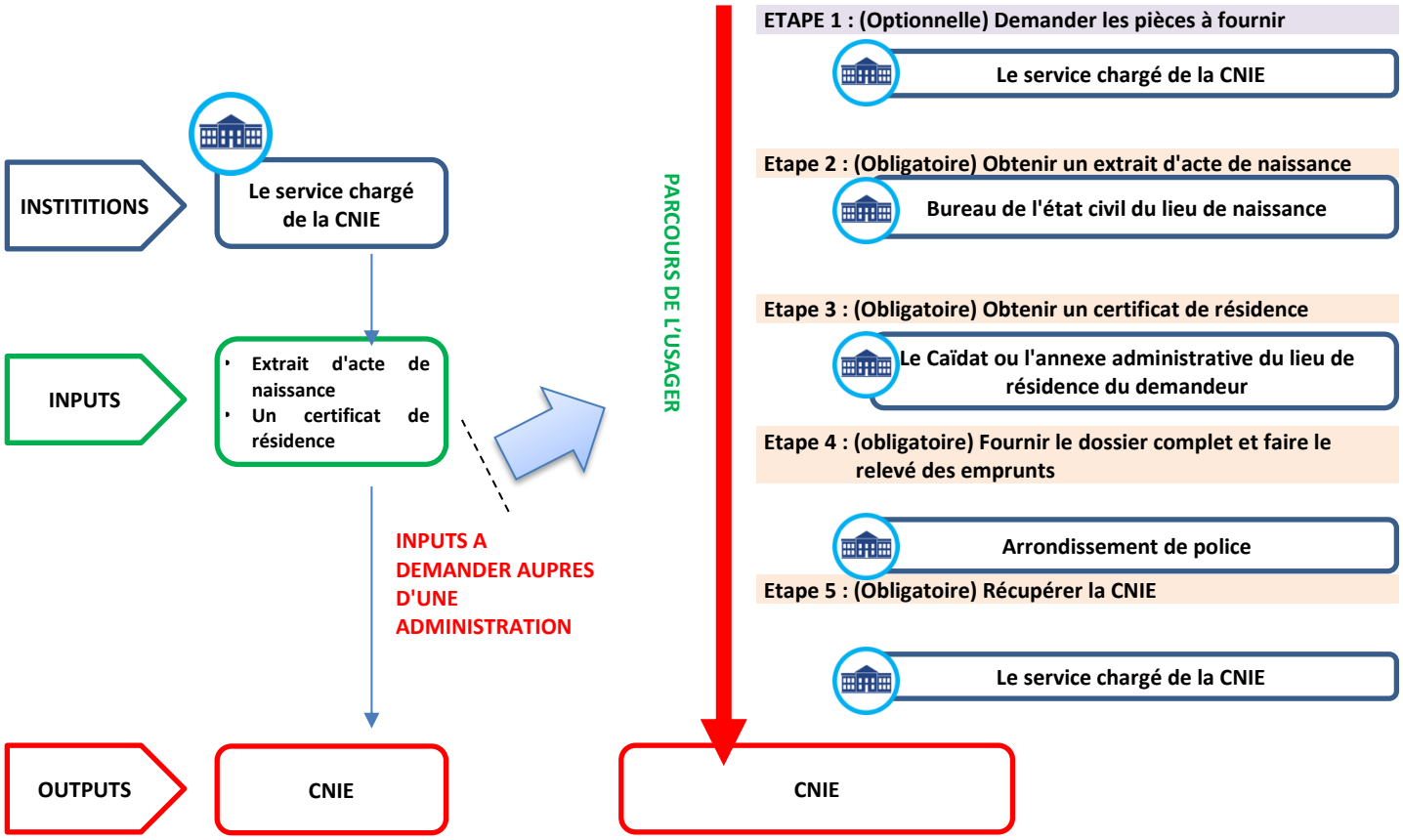


Figure 9 : Exemple d'un service administratif démarche à plusieurs étapes



9.5. Des cas particuliers de « services administratifs démarche » :

9.5.1. Les services d'écoute : Réclamation / Observation / Suggestion :

- Les services d'écoute : Réclamation / Observation / Suggestion sont **des services de nature démarche**
- A ce niveau il faut distinguer entre deux cas de figure :
  1. Lorsque le service réclamation n'est pas lié à une démarche (Un service à part entière), il est classé comme un service administratif démarche
  2. Lorsque le service réclamation est lié à une démarche il est classé comme une étape exceptionnelle de la démarche

9.5.2. La prise de rendez-vous :

- La prise de rendez-vous, n'est pas un service administratif en soit
- La prise de rendez-vous est toujours liée à une démarche
- A ce niveau la prise de rendez-vous est classée comme une étape de la démarche, elle peut être classée comme étape obligatoire ou étape optionnelle selon les cas

9.5.3. Le suivi de la demande (Etat d'avancement du traitement) :

- Le suivi de la demande est une étape optionnelle dans une démarche

10. Le service administratif électronique

10.1. Définition du service administratif électronique :

Un **« Service administratif électronique »** est un **service administratif** accessible pour l'usager complétement ou partiellement à travers un canal électronique (Internet, Application mobile, Serveur vocal interactif, Centre d'appel, SMS, ...etc)

Cette définition s'applique aux « services administratifs démarche » et aux « services administratifs d'information »

Un **Service administratif électronique « démarche »** est un **service administratif** « démarche » dont au moins la description détaillée du service est disponible sur un canal électronique.

10.2. La maturité électronique du service administratif

Le niveau de maturité électronique d'un service administratif électronique : exprime le niveau atteint par ce service pour devenir complétement dématérialisé.

Concernant les « services administratifs d'information » il existe deux cas de figure :

- L'information est disponible sur un canal électronique : dans ce cas le SAI est dématérialisé, en d'autres termes c'est un service administratif d'information électronique.
- L'information n'est pas disponible sur un canal électronique : dans ce cas le SAI, n'est pas considéré comme un service administratif électronique

Concernant les « services administratifs démarche », Il existe quatre (4) niveaux de maturité électronique :

1. Niveau 1 : Information seulement
2. Niveau 2 : Interaction seulement
3. Niveau 3 : Dématérialisation partielle
4. Niveau 4 : Dématérialisation complète

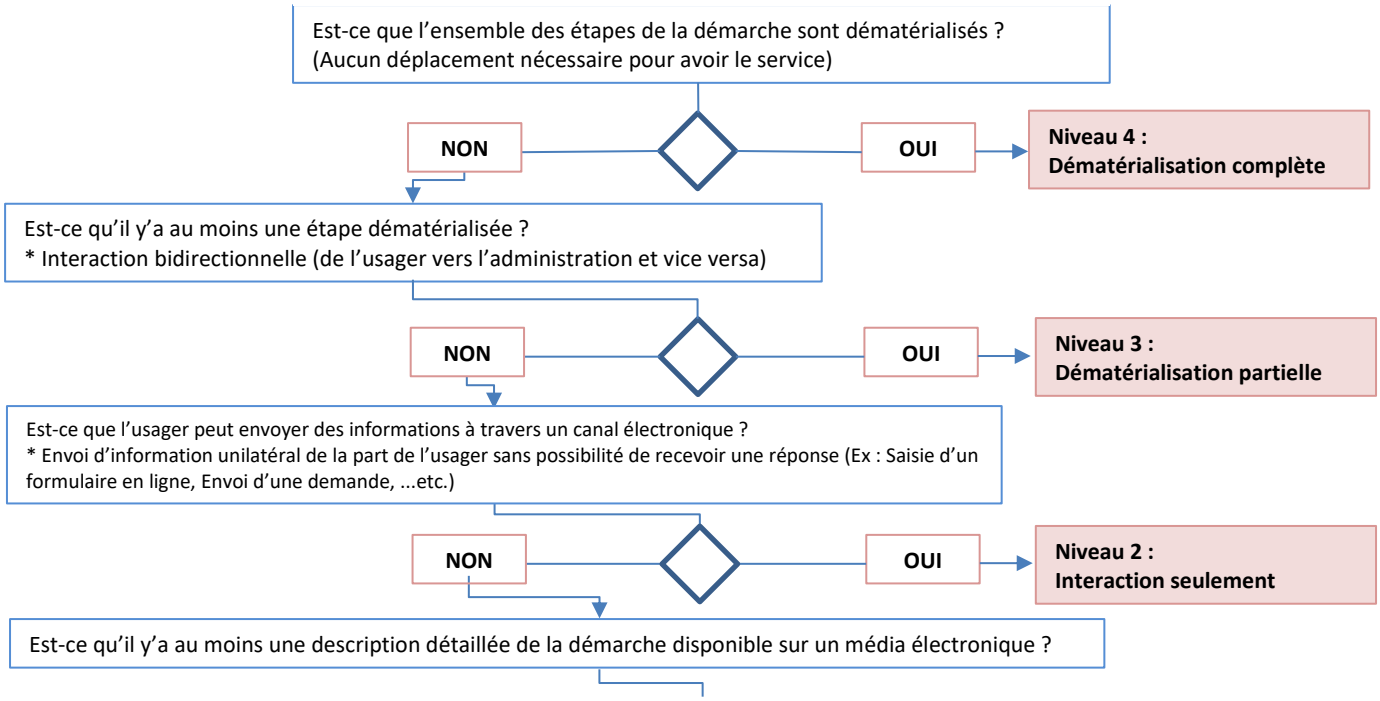
Un SAE « démarche » peut être situé dans un niveau de maturité à l'aide de caractéristiques connues du SA dans son état actuel :

❖ Principales caractéristiques de chaque niveau de maturité :

CARACTERISTIQUE PRINCIPALE	NIVEAU 1 INFORMATION SEULEMENT	NIVEAU 2 INTERACTION SEULEMENT	NIVEAU 3 DEMATERIALISATION PARTIELLE	NIVEAU 4 DEMATERIALISATION COMPLETE
Disponibilité d'une description détaillée de la démarche	X	X	X	X
Disponibilité d'une description détaillée des étapes de réalisation de la démarche	X	X	X	X
Disponibilité des formulaires téléchargeables en ligne.	X	X	X	X
Possibilité d'envoi d'informations en ligne (Formulaire, Documents, ..) * Envoi unilatéral de l'usager vers l'administration		X	X	X
Nécessité de visiter l'administration pour compléter le dépôt du dossier		X	X	
Possibilité de faire le suivi de l'état du traitement du dossier		X	X	X
Disponibilité d'outils électroniques pour l'assistance de l'usager		X	X	X
Réalisation en ligne de certaines étapes : demande/dépôt, paiement ou autre * Une étape est dématérialisée lorsque l'interaction entre l'usager et l'administration est bidirectionnelle.			X	
Réalisation en ligne de toutes les étapes de la démarche.				X

❖ Comment qualifier un service administratif électronique dans un niveau de maturité :

Figure 10 : Logigramme de qualification d'un SAD selon son niveau de maturité



10.3. Le niveau de transformation électronique à travers l'index E-Readiness

Le niveau de transformation électronique : exprime le degré de dématérialisation atteint par un service situé au préalable dans un niveau de maturité, ce niveau de transformation est mesuré par l'index **« e-Readiness »**

L'index **« e-Readiness »** : est un indicateur composite dont la formule de calcul dépend de la nature du service administratif et de son niveau de maturité électronique.

La valeur de cet index est située dans un intervalle compris entre 0 et 100.

Un « service administratif » dont la « e-Readiness » est strictement supérieur à zéro (0) est un **« service administratif électronique »**

10.4. Les critères d'évaluation des services administratifs « démarche » selon leur niveau de maturité électronique

Niveau 1 : Information seulement :

Critères	Poids
○ Disponibilité du nom de la démarche	1
○ Disponibilité de la description de la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur le demandeur(s) de la démarche	1
○ Disponibilité de la liste des documents exigés	1
○ Disponibilité de la transcription sur les étapes effectuées par l'usager pour accomplir la démarche	1
○ Possibilité de télécharger des formulaires liés à la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur les frais de la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur le lieu de dépôt : Adresse & Plan d'accès	1
○ Disponibilité d'informations sur le lieu de délivrance : Adresse & Plan d'accès	1
○ Disponibilité d'informations sur le délai de traitement	1
○ Possibilité d'accéder à la démarche à partir de la page d'accueil	1
○ Disponibilité du contenu de la démarche en arabe et en français	1
○ Disponibilité de la démarche sur, au moins, un autre canal électronique : Web, Application mobile, Kiosque	1

Niveau 2 : Interaction seulement :

Critères	Poids
○ Disponibilité du nom de la démarche	1
○ Disponibilité de la description de la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur le demandeur(s) de la démarche	1
○ Disponibilité de la liste des documents exigés	1
○ Disponibilité de la transcription des étapes effectuées par l'usager pour accomplir la démarche	1
○ Possibilité de télécharger des formulaires liés à la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur les frais de la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur le lieu de dépôt : Adresse & Plan d'accès	1
○ Disponibilité d'informations sur le lieu de délivrance : Adresse & Plan d'accès	1
○ Disponibilité d'informations sur le délai de traitement	1
○ Possibilité d'accéder à la démarche à partir de la page d'accueil	1
○ Disponibilité du contenu de la démarche en arabe et en français	1
○ Disponibilité de la démarche sur, au moins, un autre canal électronique : Web, Application mobile, Kiosque	1
○ Possibilité de remplir un formulaire en ligne pour envoyer des informations à l'administration	2
○ Possibilité de suivre en ligne l'état de traitement du dossier	2
○ Disponibilité d'un service « HELP » pour assister l'usager dans l'accomplissement de sa démarche : centre d'appels, formulaire en ligne, chat en ligne, didacticiel vidéo ou autre	2
○ Possibilité de notifier l'usager de l'état de traitement du dossier par SMS, mail, …	2
○ Formulaires de saisie des données en ligne disponibles en arabe et/ou en français	2
○ Disponibilité d'outils de participation électronique pour recevoir les avis et les propositions des usagers	2
○ Possibilité de prendre un rendez-vous en ligne (si applicable)	2

Niveau 3 : Dématérialisation partielle

Critères	Poids
○ Disponibilité du nom de la démarche	1
○ Disponibilité de la description de la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur le demandeur(s) de la démarche	1
○ Disponibilité de la liste des documents exigés	1
○ Disponibilité de la transcription des étapes effectuées par l'usager pour accomplir la démarche en ligne et/ou physiquement	1
○ Possibilité de télécharger des formulaires liés à la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur les frais de la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur le lieu de dépôt : Adresse & Plan d'accès	1
○ Disponibilité d'informations sur le lieu de délivrance : Adresse & Plan d'accès	1
○ Disponibilité d'informations sur le délai de traitement	1
○ Possibilité d'accéder à la démarche à partir de la page d'accueil	1
○ Disponibilité du contenu de la démarche en arabe et en français	1

○ Disponibilité de la démarche sur, au moins, un autre canal électronique : Web, Application mobile, Kiosque	1
○ Possibilité de remplir un formulaire en ligne pour envoyer des informations à l'administration	2
○ Possibilité de suivre en ligne d'état de traitement du dossier	2
○ Disponibilité d'un service « HELP » pour assister l'usager dans l'accomplissement de sa démarche : centre d'appels, chat en ligne, …	2
○ Notification de l'usager de l'état de traitement du dossier par SMS, mail, …	2
○ Formulaires de saisie des données en ligne disponibles en arabe et/ou en français	2
○ Disponibilité d'outils de participation électronique des usagers	2
○ Possibilité de prendre un rendez-vous en ligne (si applicable)	3
○ Paiement en ligne en cas d'existence de frais	3
○ Existence de mécanismes garantissant la sécurité des étapes réalisées en ligne et la confidentialité des informations	3
○ Possibilité à l'usager de créer un compte personnel lui permettant de sauvegarder ses informations en vue de les utiliser dans l'une des étapes réalisées en ligne de la démarche ?	3
○ Possibilité d'uploader des pièces demandées	3
○ Disponibilité d'outil permettant à l'usager de faire une réclamation en ligne	3
○ Disponibilité d'informations sur les conditions d'utilisation de la démarche en ligne	3
○ Existence d'un guide d'utilisation de la démarche en ligne	3
○ Niveau de dématérialisation de la démarche : Nombre d'étapes dématérialisées (dépôt du dossier ou autres) / nombre total d'étapes	10

Niveau 4 : Dématérialisation complète

Critères	Poids
○ Disponibilité du nom de la démarche	1
○ Disponibilité de la description de la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur le demandeur(s) de la démarche	1
○ Disponibilité de la liste des documents exigés	1
○ Disponibilité de la transcription des étapes effectuées par l'usager pour accomplir la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur les frais de la démarche	1
○ Disponibilité d'informations sur le délai de traitement	1
○ Possibilité d'accéder à la démarche à partir de la page d'accueil	1
○ Disponibilité du contenu de la démarche en arabe et en français	1
○ Disponibilité de la démarche sur, au moins, un autre canal électronique : Web, Application mobile, Kiosque	1
○ Possibilité de remplir un formulaire en ligne pour envoyer des informations à l'administration	2
○ Possibilité de suivre en ligne d'état de traitement du dossier	2
○ Disponibilité d'un service « HELP » pour assister l'usager dans l'accomplissement de sa démarche : centre d'appels, chat en ligne, …	2
○ Existence de moyens de notification de l'usager sur l'état de traitement de son dossier par SMS, mail, …	2
○ Formulaires de saisie des données en ligne disponible en arabe et/ou en français	2
○ Disponibilité d'outils de participation électronique des usagers	2
○ Possibilité de prendre un rendez-vous en ligne (si applicable) ou déposé une réclamation non personnalisée	3

○ Paiement en ligne en cas d'existence de frais	3
○ Existence de mécanismes garantissant la sécurité de la transaction et la confidentialité des informations	3
○ Possibilité à l'usager de créer un compte personnel lui permettant de sauvegarder ses informations en vue de les utiliser dans les étapes réalisées en ligne de la démarche ?	3
○ Possibilité d'uploader des pièces demandées	3
○ Disponibilité d'outil permettant à l'usager de faire une réclamation en ligne	3
○ Disponibilité d'informations sur les conditions d'utilisation de la démarche en ligne	3
○ Existence d'un guide d'utilisation de la démarche en ligne	3

10.5. Le modèle de calcul de l'index « e-Readiness »

Le calcul de l'index « E-readiness » sera effectué selon un modèle de scoring par intervalles en utilisant la grille spécifique au niveau de maturité électronique propre à chaque service administratif démarche.

Il s'agit des intervalles de scores suivants :

- Niveau 1 : entre 1 et 25
- Niveau 2 : Entre 26 et 50
- Niveau 3 : Entre 51 et 75
- Niveau 4 : Entre 76 et 100

La formule de calcul est la suivante :

NIVEAU DE TRANSFORMATION	FORMULE DE CALCUL	
NIVEAU 1	INDEX EREADNESS $= \sum j / \sum P_i$ x 100 x 25%	- **j** ∈ {0,Pi} et correspond au poids accordé au critère i après évaluation la démarche par rapport à ce critère. - **Pi** : poids maximal du critère numéro i, avec i ∈ {1,n}, avec n nombre de critères permettant d'évaluer la démarche dans le niveau correspondant.
NIVEAU 2	INDEX EREADNESS $= (\sum j / \sum P_i$ x 100 x 24%) + 26%	
NIVEAU 3	INDEX EREADNESS $= (\sum j / \sum P_i$ x 100 x 24%) + 51%	
NIVEAU 4	INDEX EREADNESS $= (\sum j / \sum P_i$ x 100 x 24%) + 76%	

10.6. Modèle de données à renseigner pour les services administratifs électroniques

Rubrique :	Données à renseigner :
IDENTIFICATION DE L'ADMINISTRATION	• Nom de l'administration • Catégorie (G1, G2, G3) • Secteur d'activité • Missions / Métier de l'administration • Couverture géographique des services offerts par l'administration • Adresse URL du site web
LES SERVICES ADMINISTRATIFS ELECTRONIQUES (SAE) DE L'ADMINISTRATION	• Nom du SAE • Description du SAE • Importance stratégique du SAE • SA de base / SA associé • Public cible • Nature du SAE • Administrations liées au SAE • Inputs nécessaires • Output final du SAE • Consistance de l'output • Nombre d'étapes à accomplir par l'usager • Nombre d'étapes dématérialisées • Niveau de maturité du SAE
LES ETAPES DU SERVICE ADMINISTRATIF ELECTRONIQUE	• Nom de l'étape • Description de l'étape • Catégorie de l'étape (Obligatoire, Optionnelle, exceptionnelle) • Administration liée à l'étape • Paiement de frais Oui/Non • Etape dématérialisée Oui/Non • INPUTS de l'étape : • OUTPUT de l'étape • Adresse URL d'accès • Les langues utilisées
CANAUX DE MISE A DISPOSITION DU SAE	• Physique (Local de l'administration) • Canaux électroniques traditionnelles • Canaux électroniques numériques
CONDITIONS D'OBTENTION DU SERVICE	• Paiement de frais Oui/Non • Etapes clés pour l'obtention du SA
POSSIBILITE DE MONTER EN MATURITE **(Exemple passage de dématérialisation partielle vers dématérialisation complète)**	• Exemple passage de dématérialisation partielle vers dématérialisation complète • OUI / NON • SI NON (RAISONS) • SI OUI (quels sont les conditions / prérequis)