ROYAUME DU MAROC

MINISTÈRE DE LA REFORME DE L'ADMINISTRATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Recueil des services électroniques et l'évaluation de leur maturité

Rapport des résultats de l'étude

SiS Consultants
SOCIÉTÉ D'INGÉNIERIE ET DE SYSTÈMES

SOMMAIRE:

INTRODUCTION
I. Rappel des objectifs de l'étude
II. Rappel des principales composantes du référentiel des services
III. Note sur le déroulement de l'enquête
IV. Résultats de l'étude
1. Répartition des services électroniques par catégorie d'administration
2. Répartition des services électroniques par rapport à leur importance stratégique
3. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la classe du service
4. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la population cible
5. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la dépendance des services
6. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à leur niveau de maturité électronique
7. Répartition des services électroniques « métier » par rapport au type de prestation
8. Indicateurs relatifs au parcours de l'usager
9. Score E-readiness des services électroniques
10. Grille d'évaluation des services électroniques
V. Constats et recommandations
1. Etat actuel de la répartition des services électroniques
2. Observations et constats
3. Recommandations
CONCLUSION
ANNEXES
1. Fiches des administrations

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Introduction générale :

- L'offre des services électroniques au Maroc s'est développée considérablement durant la dernière décennie. Afin de suivre ce développement le Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique a réalisé plusieurs cartographies, dont celles de 2008 et 2014 au niveau desquelles le nombre des services recensés est passé de 170 en 2008 à 932 en 2014 tout type confondu (services d'information et services « démarches »).

- Toutefois cette évolution n'a pas eu forcement un impact positif ressentie dans le vécu des usagers (citoyens et professionnels), notamment au niveau des services nécessitant d'accomplir une démarche auprès d'une ou plusieurs administrations.

- Dans ce cadre, il est important de rappeler que les études d'évaluation des services électroniques menée auparavant par des organismes nationaux ou internationaux ont plusieurs insuffisances, notamment :

  - Manque d'une définition claire du service électronique prenant en considération le **résultat final** souhaité par l'usager, ce qui a eu comme effet le recueil de plusieurs modules en lignes comme des services alors qu'elles ne représentent pour l'usager qu'une étape intermédiaire,

  - Manque de distinction entre les services d'information et les services « démarche » ou transactionnels qui sont les plus importants dans la transformation électronique,

  - Absence de la notion du « **Parcours de l'usager** » permettant de tracer les étapes nécessaires à effectuer pour l'obtention du résultat final souhaité du service.

INTRODUCTION

Introduction générale :

- Afin de pallier à ces insuffisances, il a été nécessaire de commencer par la réalisation d'un référentiel des services, puis la conception d'un modèle d'évaluation de leur maturité électronique.
- La maturité électronique des services, est mesurée à travers l'utilisation d'un score **« E-Readiness»** qui permet d'évaluer la maturité des services à partir d'une grille d'évaluation adaptée selon 4 niveaux à savoir :
  - Niveau 1 : Information seulement
  - Niveau 2 : Interaction seulement
  - Niveau 3 : Dématérialisation partielle
  - Niveau 4 : Dématérialisation complète
- Cette étude a été réalisée à travers une enquête qui a touché un **périmètre** constitué de **87 administrations** incluant :
  - 35 Départements ministériels et hauts commissariats, soit un taux de couverture de 100%,
  - 52 Etablissements publics, soit un taux de couverture de 30%.
- **Les services électroniques recueillis et évalués à l'occasion de cette étude sont les services de nature « Démarche ».**
- Ce rapport présente un rappel des principales composantes du référentiel des services, les résultats de l'étude contenant des indicateurs illustrés et commentés ainsi que les principales observations, constats et recommandations pour améliorer la maturité électroniques des services.

Objectifs de l'étude

Objectifs de l'étude

- Disposer d'un référentiel pour la définition, la classification des services et l'évaluation de leur maturité électronique
- Disposer d'une cartographie des services électroniques au Maroc
- Evaluer le niveau de maturité des services électroniques recueillis
- Aider les administrations à identifier les points d'amélioration de leurs services électroniques

Rappel des principales composantes du référentiel des services

Le référentiel des services

Caractéristiques :

- Elaboré pour la première au niveau de l'Administration Marocaine
- Une référence unique pour l'Administration lui permettant la définition et la classification de ses services
- Existe en deux langues (Arabe et français)

Objectif principal :

Instituer les fondements de base permettant de définir, nommer, classer, recenser les services et évaluer leur niveau de maturité électronique, selon des lignes directrices de base à appliquer par l'ensemble des administrations.

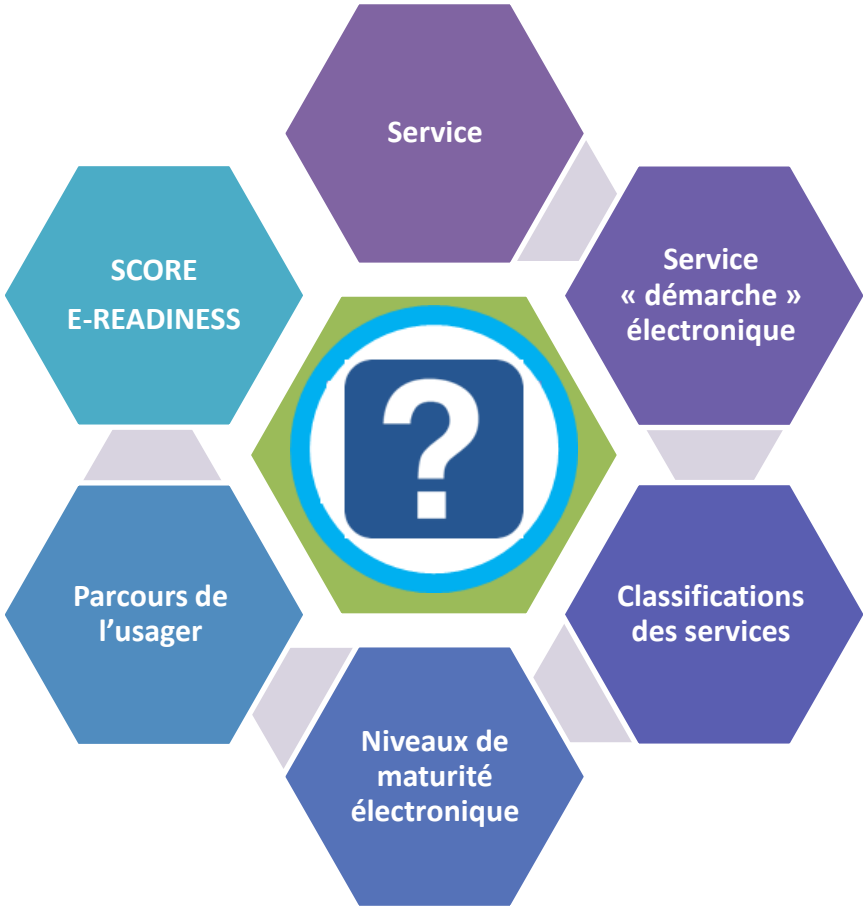
Objectifs spécifiques :

- Définir les concepts
- Identifier les services selon la définition arrêtée
- Formuler une appellation des services selon les standards déterminés
- Classer les services selon les critères définis
- Prendre en considération **le parcours de l'usager** pour l'obtention du service
- Evaluer le niveau de maturité électronique des services identifiés
- Mesurer le Score E-readiness des services

Rappel des principales composantes du référentiel des services

Le référentiel des services

La définition des concepts : Un préalable au recueil des services électroniques



Rappel des principales composantes du référentiel des services

Définition du service selon le référentiel :

Un **service** 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 peut être fourni **sur ou sans demande de l'usager**, de manière classique (Lieu physique) ou électronique soit totalement ou partiellement.

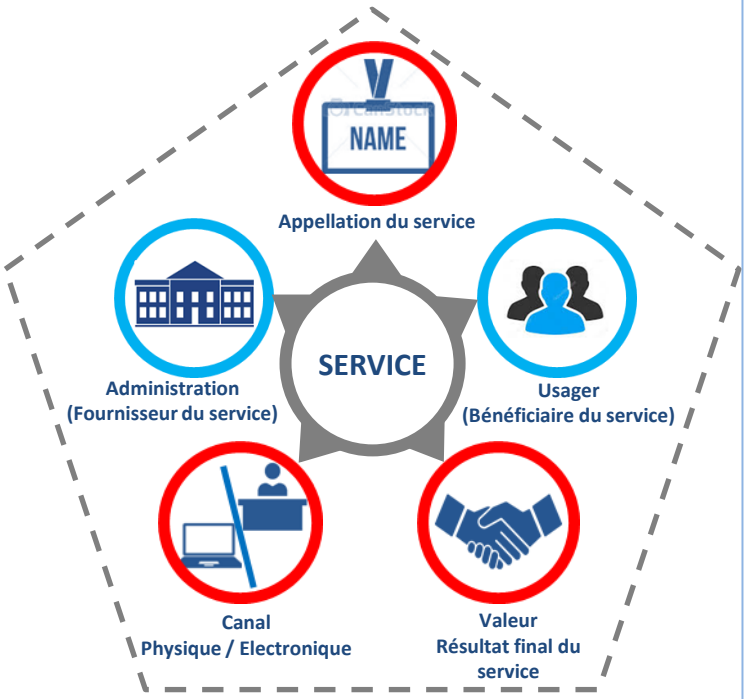
Définition du service « Démarche » :

C'est une prestation 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**. Ce service est obtenu à travers l'accomplissement de 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).

Définition du service « démarche » électronique :

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

Les composantes essentielles du service :



Rappel des principales composantes du référentiel des services

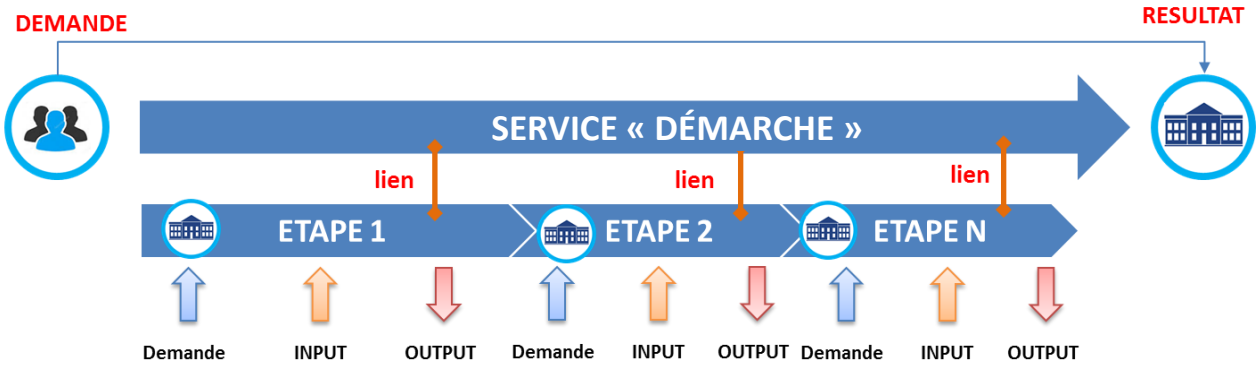
Principales notions de base relatives aux services selon le référentiel :

Le parcours de l'usager :

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

Cette notion est introduite afin de remplacer la vision actuelle du service 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.

Schéma illustratif d'un service « Démarche » composée de plusieurs étapes :

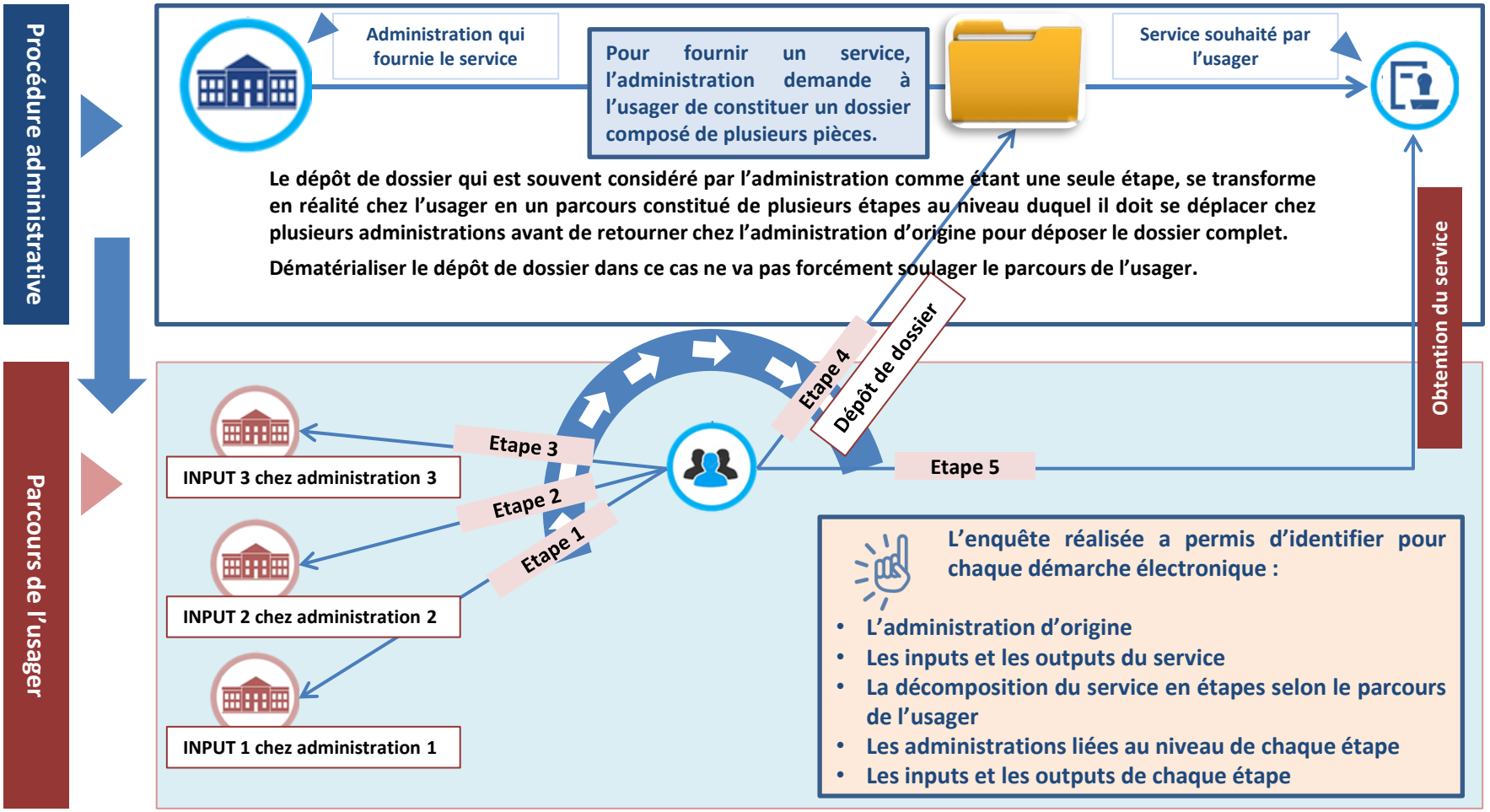


- **Les inputs :** Documents ou pièces nécessaires pour l'accomplissement d'une démarche
- **Output de l'étape :** le résultat obtenu par l'usager à la fin de l'étape
- **Output du service :** le résultat obtenu par l'usager suite à la réalisation de l'ensemble des étapes du service

Rappel des principales composantes du référentiel des services

Principales notions de base relatives aux services selon le référentiel :

Exemple de décomposition d'un service « démarche » en étapes :



Rappel des principales composantes du référentiel des services

Principales notions de base relatives aux services selon le référentiel :

Classification des services 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 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.

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

1. **Service métier :** est un service rattaché au cœur du métier de l'administration et qui fait partie intégrante de ses activités/attributions principales.
2. **Service support :** est un service non lié au cœur du métier de l'administration, il sert à appuyer les services métier. (Exemple des services supports : Réclamations, recrutement, Appels d'offres, Notifications, Renseignements)

Classification des services selon la classe du service :

Cette classification permet de distinguer entre :

1. Service de base : Service émanant entièrement et exclusivement de la mission dévolue à l'institution, qui touche aux aspects suivant :

- 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

2. 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)

3. Service complémentaire : Service 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

Rappel des principales composantes du référentiel des services

Principales notions de base relatives aux services selon le référentiel :

Classification des services selon la dépendance du service :

Cette classification permet de connaitre si le service 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 cette classification, les services peuvent être répartis dans les catégories suivantes :

1. **Service indépendant :** 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.
2. **Service dépendant de l'extérieur :** nécessite des interactions avec une ou plusieurs administrations externes autres que l'administration concernée par la fourniture du service.
3. **Service dépendant de l'intérieur :** nécessite une interaction avec d'autres services offerts au niveau de la même administration.
4. **Service dépendant de l'intérieur et de l'extérieur :** nécessite des interactions à l'intérieur de l'administration qui fournit le service en plus d'interactions avec une ou plusieurs administrations externes.

Classification des services selon le bénéficiaire :

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

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 trois segments de bénéficiaires à savoir :

1. **Le citoyen :** Le bénéficiaire du service étant le citoyen, à savoir le particulier.
2. **Le professionnel :** Le bénéficiaire du service étant le professionnel que ce soit une personne physique ou morale.
3. **L'administration :** Le bénéficiaire du service étant l'administration (Ministères, Etablissements publiques et collectivités locales).

Rappel des principales composantes du référentiel des services

Principales notions de base relatives aux services selon le référentiel :

Classification des services selon la consistance des outputs :

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

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

1. Une consistance sous forme de **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
3. Une consistance sous forme d'**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**

Rappel des principales composantes du référentiel des services

Principales notions de base relatives aux services selon le référentiel :

Niveaux de maturité électronique :

Un service « Démarche » **électronique** nécessite au moins la disponibilité d'une **description détaillée** du service disponible sur un canal électronique.

La maturité électronique d'un service peut être située dans l'un des quatre niveaux suivants :

- **Niveau 1. Information seulement :** Ce service électronique offre à l'usager uniquement la possibilité de consulter la description détaillé du service sur un canal électronique
- **Niveau 2. Interaction seulement** : Ce service électronique offre à l'usager la possibilité d'envoyer des informations de façon unilatérale (de l'usager vers l'administration) à travers un canal électronique. Ex : Envoi de formulaire, Envoi d'observations, Envoi de suggestion, ..
- **Niveau 3. Dématérialisation partielle**: Ce service électronique offre à l'usager la possibilité de réaliser au moins une étape de façon dématérialisée (Une étape est dématérialisée lorsque l'interaction entre l'usager et l'administration est bidirectionnelle.)
- **Niveau 4. Dématérialisation complète** : Ce service électronique offre à l'usager la possibilité de réaliser l'ensemble des étapes de façon dématérialisée. dans ce cas l'usager n'effectue aucun déplacement pour obtenir le résultat du service.

Rappel des principales composantes du référentiel des services

Principales notions de base relatives aux services selon le référentiel :

Score « E-Readiness » :

L'index « e-Readiness » permet de mesurer la maturité électronique des services, en utilisant une grille d'évaluation contenant plusieurs critères.

Le calcul de l'index s'effectue sur la base d'un modèle de scoring qui évalue la disponibilité des critères évalués au niveau du service concerné.

Le modèle utilisé dispose de quatre (4) grilles d'évaluation à savoir :

- Grille d'évaluation des services électroniques de niveau 1 (information seulement)
- Grille d'évaluation des services électroniques de niveau 2 (Interaction seulement)
- Grille d'évaluation des services électroniques de niveau 3 (Dématérialisation partielle)
- Grille d'évaluation des services électroniques de niveau 4 (Dématérialisation complète)

La méthode d'évaluation consiste à déterminer le niveau de maturité électronique du service puis utiliser la grille d'évaluation adéquate.

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

Un service dont la « e-Readiness » est égale à zéro (0) n'est pas un service électronique.

Le calcul de l'index « E-readiness » est effectuée selon un modèle de scoring par intervalles en utilisant la grille spécifique au niveau de maturité électronique propre à chaque service 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%

Note sur le déroulement de l'enquête

Note sur le déroulement de l'enquête

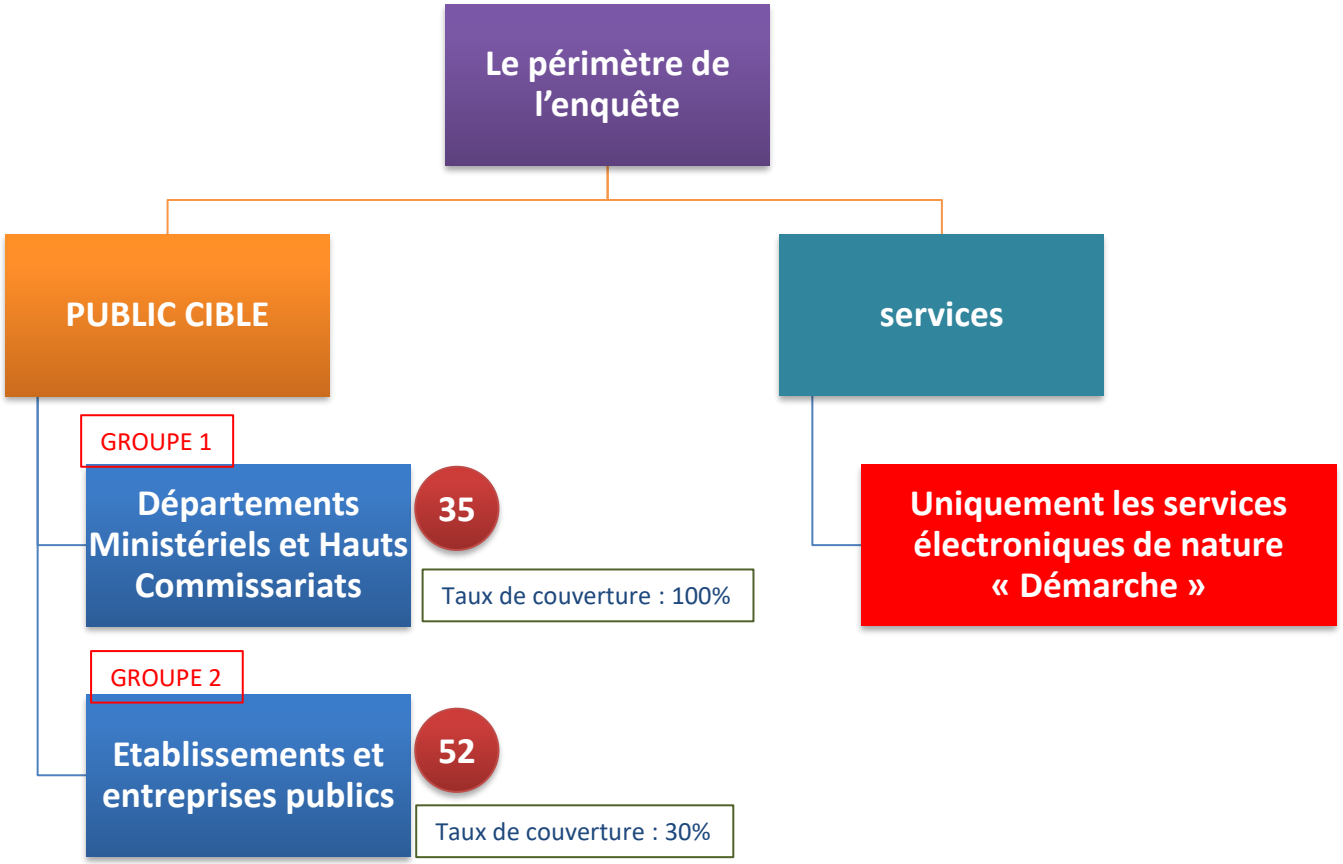
Déroulement de l'enquête

La démarche de déploiement de l'enquête

- Un point focal a été désigné au niveau de chaque administration
- Les points focaux désignés ont assisté à une formation sur le modèle d'évaluation des services électroniques et les outils de l'enquête
- Chaque point focal a renseigné les services électroniques de son administration en respectant les standards du référentiel
- Le Bureau d'études a constitué une cellule de suivi et contrôle des données renseignées en temps réel au niveau de la plateforme web afin de veiller au respect de la conformité des données renseignées avec le référentiel des services

Note sur le déroulement de l'enquête

Périmètre de l'enquête relative au recueil des services électroniques et l'évaluation de leur maturité:



Le terme « Service » sera utilisé pour désigner « Service démarche »

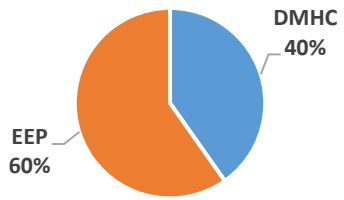
Note sur le déroulement de l'enquête

Administrations ayants participé à l'enquête relative au recueil des services électroniques et l'évaluation de leur maturité:

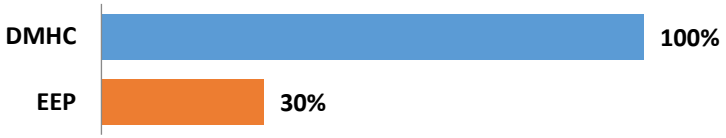
Catégorie d'administration	Nombre	Taux de couverture*
DEPARTEMENTS MINISTERIELS ET HAUTS COMMISSARIATS	35	100%
ETABLISSEMENTS ET ENTREPRISES PUBLICS	52	30%
Nombre total d'administrations	87	

* Taux de couverture : Nombre d'administration ayants participé à l'enquête par rapport au nombre d'administrations existantes

Répartition des administrations ayants participé à l'enquête par catégorie en %



Taux de couverture de l'enquete par catégorie d'administration en %



DMHC : Départements ministériels et hauts commissariats
EEP : Etablissements et entreprises publics

(DMHC) : DEPARTEMENTS MINISTERIELS ET HAUTS COMMISSARIATS
Administration des Douanes et Impôts Indirects
Cour des comptes
Direction Générale des Impôts
Haut commissariat aux anciens résistants et anciens membres de l'armée de libération
Haut-Commissariat au Plan
Ministère chargé des relations parlementaires et service civile
Ministère de l'Equipement de Transport de la Logistique et de l'Eau
Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique
Ministère de l'intérieur
Ministère de la communication
Ministère de la famille de la solidarité de l'égalité et du développement social
Ministère de la jeunesse et des sports
Ministère de la justice
Ministère de la Pêche Maritime
Ministère de la réforme de l'Administration et de la fonction publique
Ministère de la santé
Ministère de l'Administration de la Défense nationale
Ministère de l'Agriculture de la Pêche Maritime du Développement Rural des Eaux et Forets
Ministère de l'artisanat
Ministère de l'Economie et des Finances
Ministère de l'Education National
Ministère de l'Energie et des Mines
Ministère de l'Urbanisme et de l'Aménagement du Territoire
Ministère délégué chargé des marocains résidents à l'étranger et des affaires de la migration
Ministère des affaires étrangères et de la coopération internationale
Ministère des Affaires Générales et de la Gouvernance
Ministère des Habous et des Affaires Islamiques
Ministère du tourisme
Ministère du travail et de l'insertion Professionnelle
Secrétariat d'Etat chargé de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Secrétariat d'Etat Chargé de la formation professionnelle
Secrétariat d'état chargé de l'eau
Secrétariat d'État chargé du Développement durable
Secrétariat Général du Gouvernement

Classement selon l'ordre alphabétique

Note sur le déroulement de l'enquête

Administrations ayants participé à l'enquête relative au recueil des services électroniques et l'évaluation de leur maturité:

(EEP) : ETABLISSEMENTS ET ENTREPRISES PUBLICS (1/2)
Agence de Développement Social
Agence de l'oriental
Agence Marocaine de Développement des Investissements et des Exportations
Agence Marocaine pour l'Efficacité Energétique
Agence National des ports
Agence Nationale de la Conservation Foncière du Cadastre et de la Cartographie
Agence Nationale de l'Assurance Maladie
Agence Nationale de Promotion des Emplois et des Compétences
Agence nationale de réglementation des télécommunications
Agence nationale pour le développement de l'aquaculture
Archives du Maroc
Bank al-maghrib
Barid Al-Maghrib
Caisse centrale de garantie
Caisse de compensation
Caisse de dépôt et de gestion
Caisse Marocaine des Retraites
Caisse Nationale de Sécurité Sociale
Caisse nationale des organismes de prévoyance sociale
Centre National pour la Recherche Scientifique et Technique
Comité National de Prévention des Accidents de la Circulation
Conseil de la communauté marocaine a l'étranger
Conseil de la concurrence
Conseil National des Droits de l'Homme
Entraide nationale
Etablissement Autonome de Contrôle et de Coordination des Exportations
Fond hassan 2 pour le developpement économique
Fondation Mohammed VI de Promotion des Œuvres Sociales de l'Education et de Formation

(EEP) : ETABLISSEMENTS ET ENTREPRISES PUBLICS (2/2)
Fonds d'Equipement Communal
Groupe AL OMRANE
Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle
Instance centrale de prévention de la corruption
Institut Pasteur
Institution du médiateur du royaume
Maghreb Arabe Presse
MAROC PME
Office de Développement de la Coopération
Office des changes
Office marocain de la propriété industrielle et commerciale
Office National de l'Electricité et de l'Eau - Branche Eau
Office National de l'Electricité et de l'Eau - Branche Electricité
Office National de Sécurité Sanitaire des produits Alimentaires.
Office national des chemins de fer
Office National des Hydrocarbures et des Mines
Office National des Œuvres Universitaire Sociales et Culturelles
Office National des Peches
Office National Marocain Du Tourisme
Ofice National Interprofessionnel des Céréales et Des Légumineuses
RCAR / CNRA
Royal Air Maroc
Société nationale des autoroutes du Maroc
Société nationale du transport et de la logistique

Classement selon l'ordre alphabétique

Résultats de l'étude

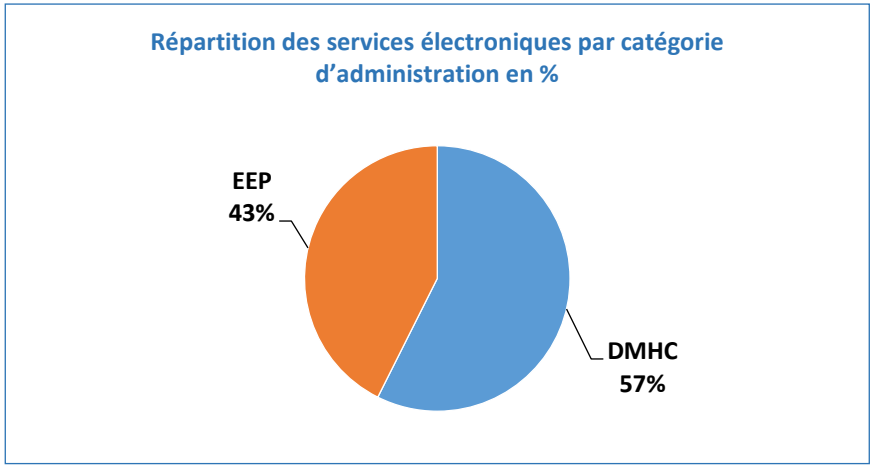
1. Répartition des services électroniques par catégorie d'administration
2. Répartition des services électroniques par rapport à leur importance stratégique
3. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la classe du service
4. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la population cible
5. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la dépendance des services
6. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à leur niveau de maturité électronique
7. Répartition des services électroniques « métier » par rapport au type de prestation
8. Indicateurs relatifs au parcours de l'usager
9. Score E-readiness des services électroniques
10. Grille d'évaluation des services électroniques

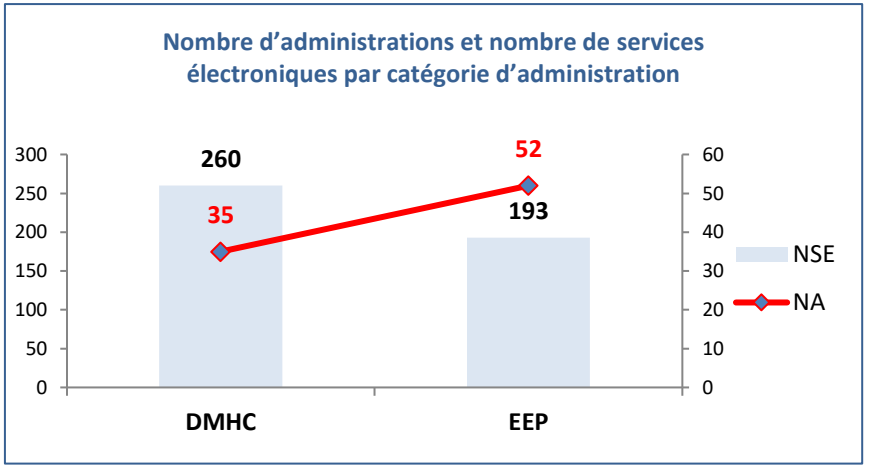
Résultats de l'étude

1. Répartition des services électroniques par catégorie d'administration

Répartition des services électroniques par catégorie d'administration :

Catégorie d'administration	Nombre d'administrations	Nombre de services électroniques
Départements ministériels et hauts commissariats	35	260
Etablissements et entreprises publics	52	193
ENSEMBLE	**87**	**453**





DMHC : Départements ministériels et hauts commissariats
EEP : Etablissements et entreprises publics

NA : Nombre d'administrations
NSE : Nombre de services électroniques

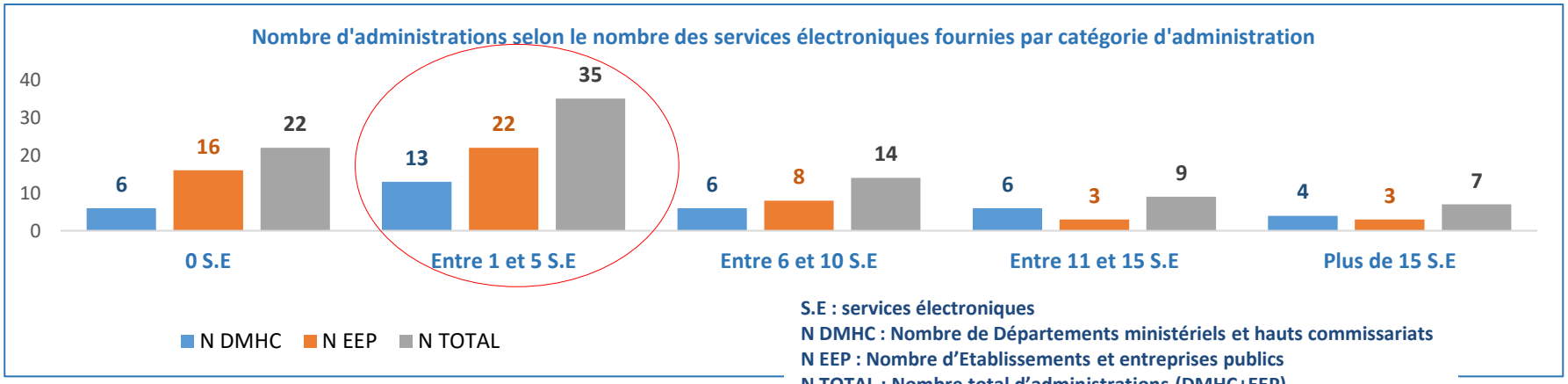
- Au total, 453 services électroniques ont été recueillies auprès de 87 Administrations touchés par l'enquête (périmètre de l'enquête).
- Les services électroniques sont concentrés au niveau des Départements ministériels et hauts commissariats.
- En effet 57% des services sont fournies par 35 Départements ministériels et hauts commissariats, contre 43% des services électroniques fournies par 52 Etablissements et entreprises publics.

Résultats de l'étude

1. Répartition des services électroniques par catégorie d'administration

Répartition des administrations selon le nombre de services électroniques fournies:

Nombre de services électroniques par administration	Nombre d'administrations par catégorie		
	Nombre de Départements ministériels et hauts commissariats	Nombre d'Etablissements et entreprises publics	Nombre total d'administrations (DMHC+EEP)
0 S.E	6	16	22
Entre 1 et 5 S.E	13	22	35
Entre 6 et 10 S.E	6	8	14
Entre 11 et 15 S.E	6	3	9
Plus de 15 S.E	4	3	7
TOTAL Administrations	**35**	**52**	**87**



- Parmi les administrations enquêtées, 22 ne disposent d'aucun service électronique, dont 16 Etablissements et entreprises publics et 6 Départements ministériels et hauts commissariats.
- 40% des administrations enquêtées, disposent de 1 à 5 services électroniques.
- Uniquement 7 administrations ont plus de 15 services électroniques.

Résultats de l'étude

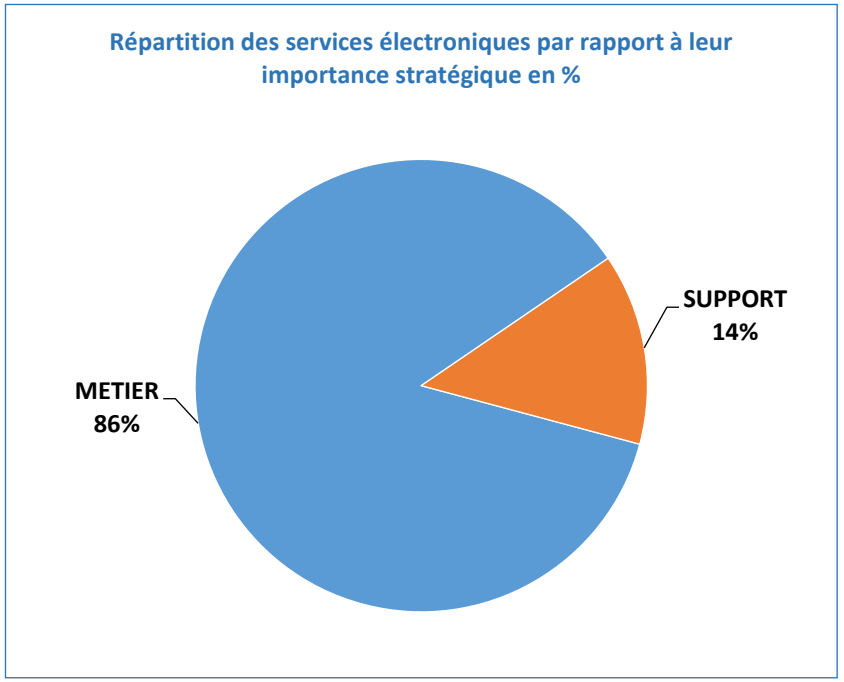
2. Répartition des services électroniques par rapport à leur importance stratégique

Répartition des services électroniques par rapport à leur importance stratégique, par catégorie d'administration :

	Catégorie d'administration		
Importance stratégique des S.E	**DMHC**	**EEP**	**Ensemble**
METIER	232	159	391
SUPPORT	28	34	62
ENSEMBLE	**260**	**193**	**453**

DMHC : Départements ministériels et hauts commissariats
EEP : Etablissements et entreprises publics
S.E : services électroniques

- **Service Métier :** Service rattaché au cœur du métier de l'administration et qui fait partie intégrante de ses activités/attributions principales.
- **Service support** : Service non lié au cœur du métier de l'administration, il sert à appuyer les services métier, il s'agit principalement des domaines suivants :
  - **Réclamation**
  - **Recrutement**
  - **Appels d'offres**



- ► Parmi les services électroniques recensés, 86% sont de type métier à savoir 391.
- ► 62 services électroniques sont des services de type support .

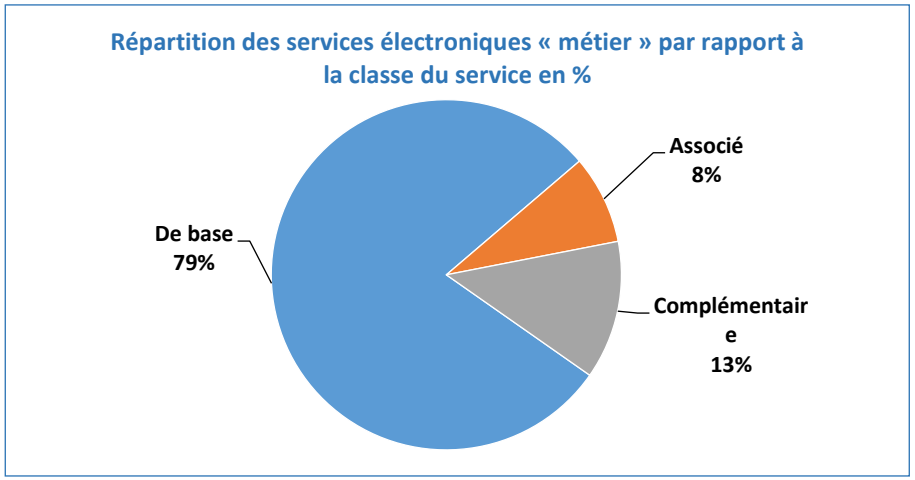
Résultats de l'étude

3. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la classe du service

Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la classe du service, par catégorie d'administration :

	Catégorie d'administration		
Classe du service :	**DMHC**	**EEP**	**ENSEMBLE**
De base	167	142	309
Associé	32	0	32
Complémentaire	33	17	50
ENSEMBLE	**232**	**159**	**391**

DMHC : Départements ministériels et hauts commissariats
EEP : Etablissements et entreprises publics



- **Service de base :** Service émanant entièrement et exclusivement de la mission dévolue à l'institution, qui touche aux aspects suivant :
  - 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

- **Service 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.

Service complémentaire : Service 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

► 79% des services électroniques sont des services de base et 13% sont des services complémentaires.

► 8% des services électroniques sont des services associés (liés à des services de base).

Résultats de l'étude

4. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la population cible

Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la population cible, par catégorie d'administration :

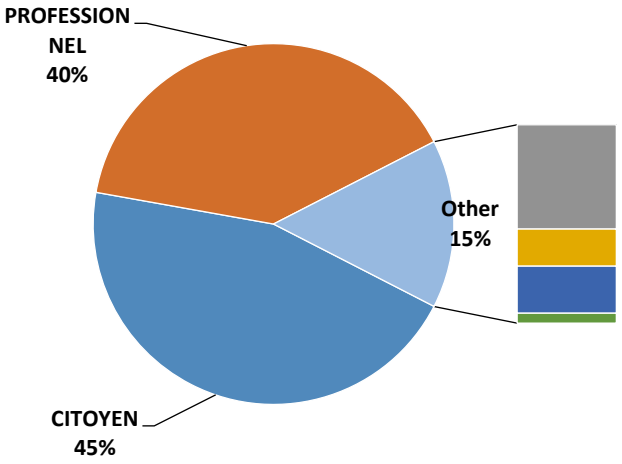
	Catégorie d'administration		
Population cible :	**DMHC**	**EEP**	**ENSEMBLE**
CITOYEN	111	66	177
PROFESSIONNEL	91	64	155
CITOYEN & PROFESSIONNEL	21	10	31
CITOYEN & PROFESSIONNEL & ADMINISTRATION	3	8	11
PROFESSIONNEL & ADMINISTRATION	6	8	14
ADMINISTRATION		3	3
ENSEMBLE	**232**	**159**	**391**

DMHC : Départements ministériels et hauts commissariats
EEP : Etablissements et entreprises publics

- **Population cible : il existe 3 catégories de populations cibles pour les services, à savoir: Le citoyen (G2C), le professionnel (G2B) et l'administration (G2G)**
- **Certains services sont destinés exclusivement à une catégorie de population, alors que d'autres peuvent être destinés à plusieurs catégories Ex: Citoyens et professionnels, professionnelles et administrations, citoyens et professionnels et administrations, ..**

- ► 45% des services électroniques sont destinées exclusivement pour les citoyens (particuliers).
- ► 40 % des services électroniques sont destinés exclusivement pour les professionnels.
- ► 15% des services sont destinés à un mix d'usagers citoyens/professionnels/administration.

Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la population cible en %



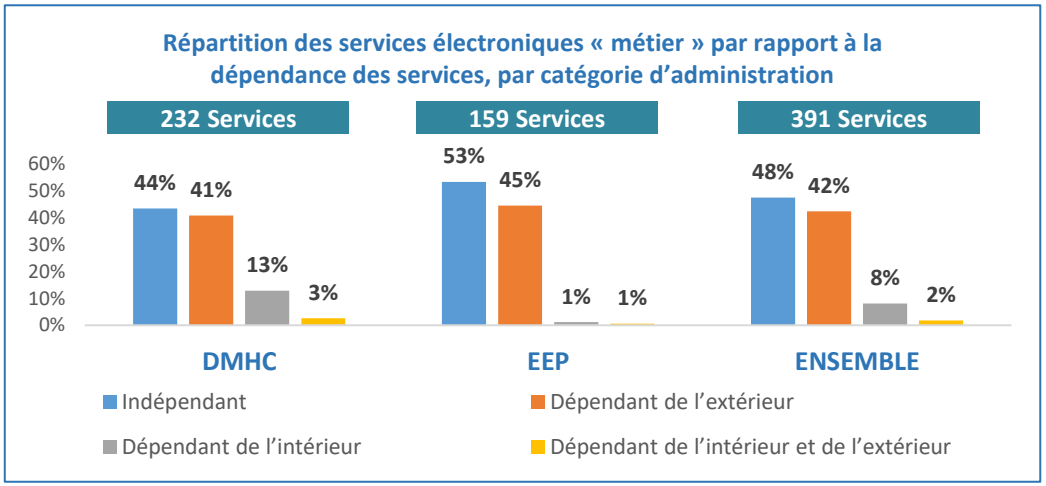
Résultats de l'étude

5. Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la dépendance des services

Répartition des services électroniques « métier » par rapport à la dépendance des services, par catégorie d'administration :

	Catégorie d'administration		
Dépendance des services :	**DMHC**	**EEP**	**ENSEMBLE**
Indépendant	101	85	186
Dépendant de l'extérieur	95	71	166
Dépendant de l'intérieur	30	2	32
Dépendant de l'intérieur et de l'extérieur	6	1	7
ENSEMBLE	**232**	**159**	**391**

DMHC : Départements ministériels et hauts commissariats
EEP : Etablissements et entreprises publics



- **Indépendant :** 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.
- **Dépendant de l'extérieur :** nécessite des interactions avec une ou plusieurs administrations externes autres que l'administration concernée par la fourniture du service.
- **Dépendant de l'intérieur :** nécessite une interaction avec d'autres services offerts au niveau de la même administration.
- **Dépendant de l'intérieur et de l'extérieur :** nécessite des interactions à l'intérieur de l'administration qui fournit le service en plus d'interactions avec une ou plusieurs administrations externes.

- ► 48% des services électroniques sont indépendantes c.à.d. qu'elle s'effectuent au niveau d'une seule administration.
- ► 42% des services électroniques sont dépendantes de l'extérieur, au niveau desquels l'usager doit interagir avec au moins deux administrations.
- ► Les services dépendants de l'intérieur figurent principalement au niveau des Départements ministériels et hauts commissariats.

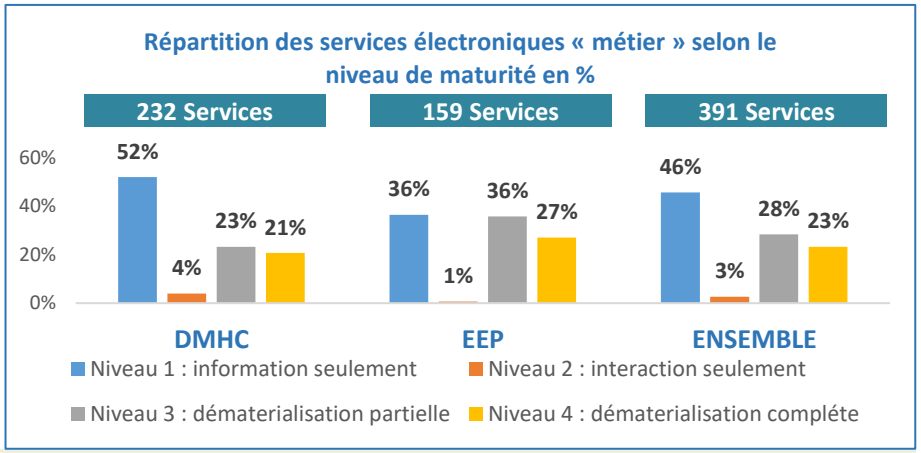
Résultats de l'étude

6. Répartition des services électroniques selon le niveau de maturité électronique :

i. Répartition des services électroniques « métier » selon le niveau de maturité, par catégorie d'administration :

	Catégorie d'administration		
Niveau de maturité électronique :	**DMHC**	**EEP**	**ENSEMBLE**
Niveau 1 : information seulement	121	58	179
Niveau 2 : interaction seulement	9	1	10
Niveau 3 : dématérialisation partielle	54	57	111
Niveau 4 : dématérialisation complète	48	43	91
ENSEMBLE	**232**	**159**	**391**

DMHC : Départements ministériels et hauts commissariats
EEP : Etablissements et entreprises publics



Toute démarche électronique peut être classée dans un niveau de maturité électronique. Il existe quatre niveaux :

- **Niveau 1. Information seulement :** Ce service électronique offre à l'usager uniquement la possibilité de consulter la description détaillé du service sur un canal électronique
- **Niveau 2. Interaction seulement :** Ce service électronique offre à l'usager la possibilité d'envoyer des informations de façon unilatérale (de l'usager vers l'administration) à travers un canal électronique. Ex : Envoi de formulaire, Envoi d'observations, Envoi de suggestion, ..
- **Niveau 3. Dématérialisation partielle :** Ce service électronique offre à l'usager la possibilité de réaliser au moins une étape de façon dématérialisée (Une étape est dématérialisée lorsque l'interaction entre l'usager et l'administration est bidirectionnelle.)
- **Niveau 4. Dématérialisation complète :** Ce service électronique offre à l'usager la possibilité de réaliser l'ensemble des étapes de façon dématérialisée.

- ► La répartition des services électroniques selon leur niveau de maturité est dominée par le niveau 1 (46%).
- ► Les services électroniques dématérialisées complétement représentent uniquement 23%, contre 28% pour les services dématérialisées partiellement.
- ► En comparant entre DMHC et EEP, il y'a lieu de constater que ces derniers sont positionnés dans des niveaux de maturités supérieurs, en disposant de 27% de services de Niveau4 contre 20% pour les DMHC, 36% de niveau 3 contre 23%.
- ► Concernant les services de Niveau 1, leur nombre est plus important au niveau des DMHC (52%), contre 58 au niveau des EEP (36%).

Résultats de l'étude

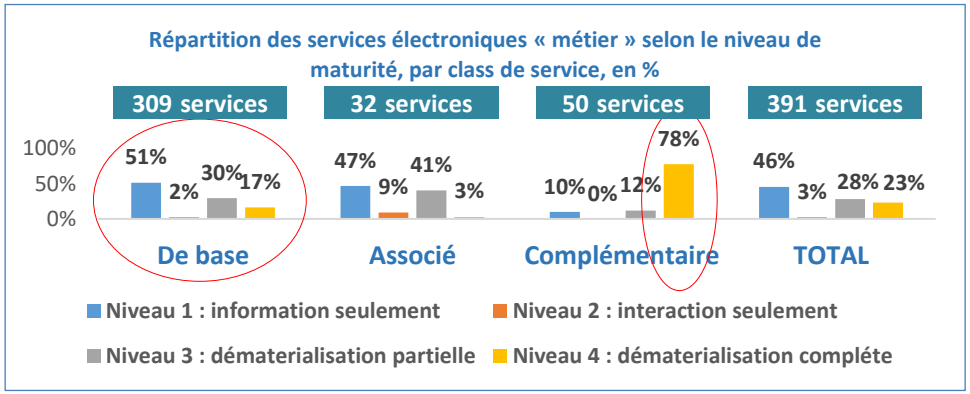
6. Répartition des services électroniques selon le niveau de maturité électronique :

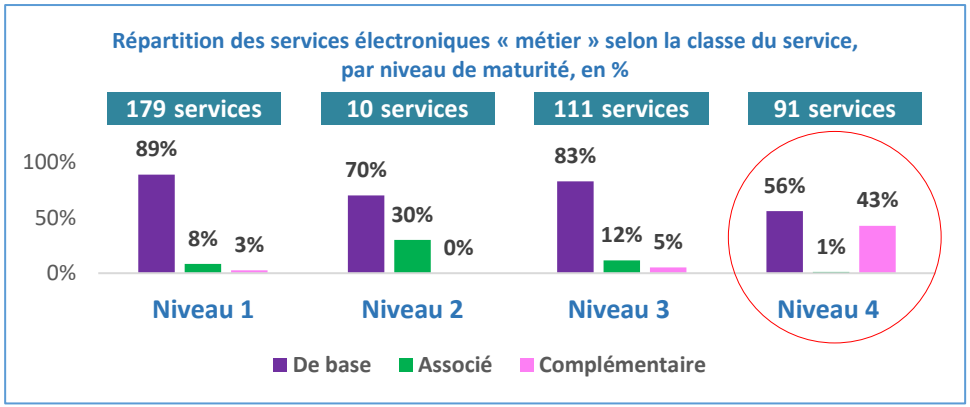
ii. Répartition des services électroniques « métier » selon le niveau de maturité, par classe de service :

Nombre de Services E	Classe de service			
Niveau de maturité électronique :	De base	Associé	Comp	ENSEMBLE
Niveau 1	159	15	5	**179**
Niveau 2	7	3		**10**
Niveau 3	92	13	6	**111**
Niveau 4	51	1	39	**91**
ENSEMBLE	**309**	**32**	**50**	**391**

Niveau de maturité, par class de service, en %	Classe de service			
Niveau de maturité électronique :	De base	Associé	Comp	ENSEMBLE
Niveau 1	51%	47%	10%	46%
Niveau 2	2%	9%	0%	3%
Niveau 3	30%	41%	12%	28%
Niveau 4	17%	3%	78%	23%
ENSEMBLE	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Classe du service, par niveau de maturité, en %	Niveau de maturité électronique				
Classe de service	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	ENSEMBLE
De base	89%	70%	83%	56%	**79%**
Associé	8%	30%	12%	1%	**8%**
Comp	3%	0%	5%	43%	**13%**
ENSEMBLE	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**





Comp : Complémentaire
Niveau 1 : information seulement
Niveau 2 : interaction seulement
Niveau 3 : dématérialisation partielle
Niveau 4 : dématérialisation complète

- Au niveau des services de base, uniquement 17% sont dématérialisés complétement, 30% sont dématérialisés partiellement, et 51% sont au niveau de l'information seulement.
- Au niveau des services dématérialisés complètement (Niveau4), 43% sont des services complémentaires, et 56% sont des services de base.

Résultats de l'étude

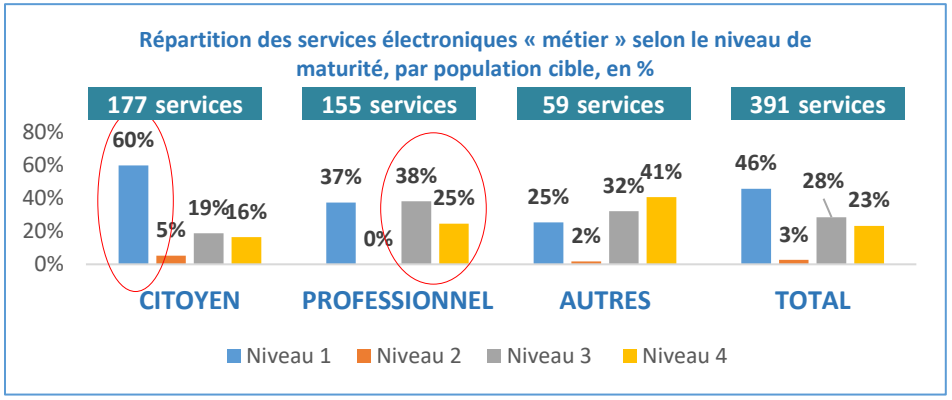
6. Répartition des services électroniques selon le niveau de maturité électronique :

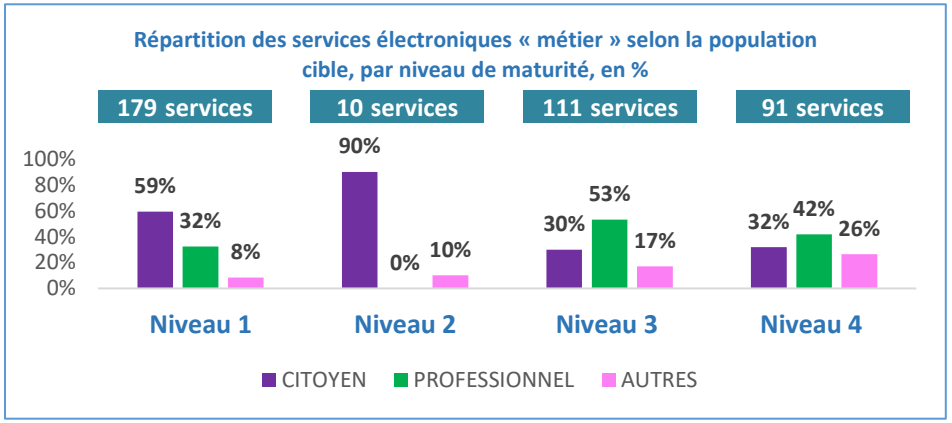
iii. Répartition des services électroniques « métier » selon le niveau de maturité, par population cible :

Nombre de Services E	Population cible			
Niveau de maturité électronique :	CITOYEN	PRO	AUTRES	ENSEMBLE
Niveau 1	106	58	15	179
Niveau 2	9		1	10
Niveau 3	33	59	19	111
Niveau 4	29	38	24	91
ENSEMBLE	177	155	59	391

Niveau de maturité, par population cible, en %	Population cible			
Niveau de maturité électronique :	CITOYEN	PRO	AUTRES	ENSEMBLE
Niveau 1	60%	37%	25%	46%
Niveau 2	5%	0%	2%	3%
Niveau 3	19%	38%	32%	28%
Niveau 4	16%	25%	41%	23%
ENSEMBLE	100%	100%	100%	100%

Population cible, par niveau de maturité, en %	Niveau de maturité électronique :				
Population cible	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	ENSEMBLE
CITOYEN	59%	90%	30%	32%	45%
PRO	32%	0%	53%	42%	40%
AUTRES	8%	10%	17%	26%	15%
ENSEMBLE	100%	100%	100%	100%	100%





Pro : Professionnels
Niveau 1 : information seulement
Niveau 2 : interaction seulement
Niveau 3 : dématérialisation partielle
Niveau 4 : dématérialisation complète

- Les services électroniques destinées aux citoyens, se situent à 60% au niveau 1, contre 19% pour le niveau 3 et 16% au niveau 4.
- Les services électroniques destinées aux professionnels ont des niveaux de maturités plus élevés, en effet 38% sont au niveau 3 et 25% au niveau 4.

Résultats de l'étude

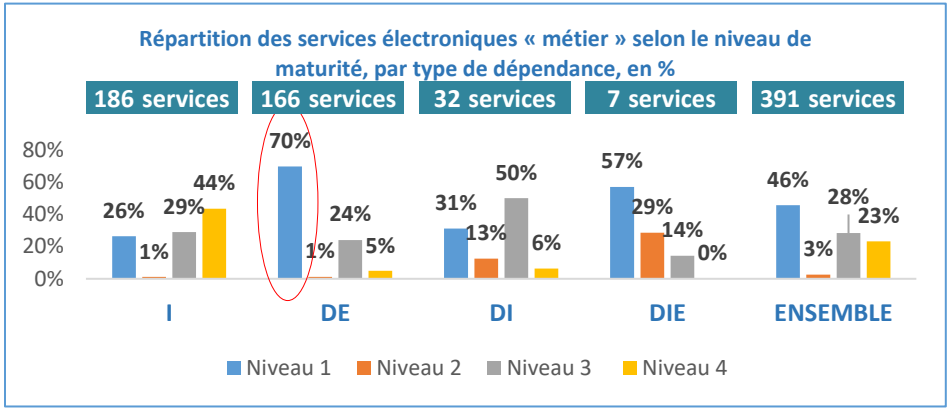
6. Répartition des services électroniques selon le niveau de maturité électronique :

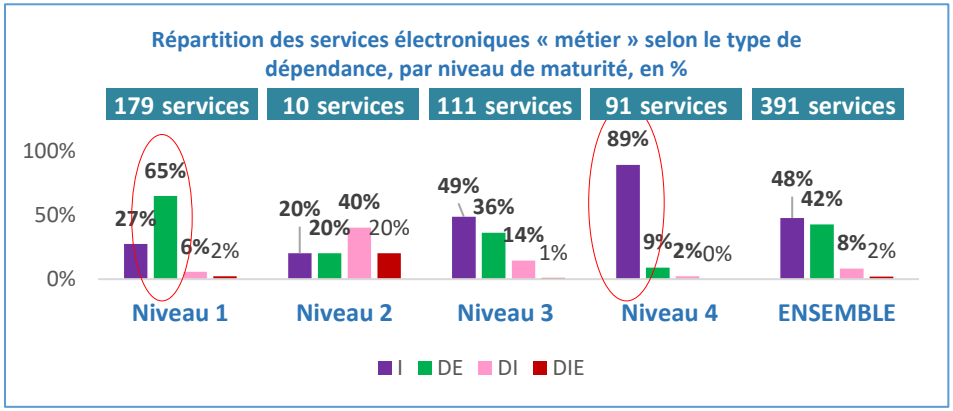
iv. Répartition des services électroniques « métier » selon le niveau de maturité, par type de dépendance :

Nombre de Services E	Dépendance des services				
Niveau de maturité électronique :	I	DE	DI	DIE	ENSEMBLE
Niveau 1	49	116	10	4	**179**
Niveau 2	2	2	4	2	**10**
Niveau 3	54	40	16	1	**111**
Niveau 4	81	8	2		**91**
ENSEMBLE	**186**	**166**	**32**	**7**	**391**

Niveau de maturité, par type de dépendance, en %	Dépendance des services				
Niveau de maturité électronique :	I	DE	DI	DIE	ENSEMBLE
Niveau 1	27%	70%	32%	57%	**46%**
Niveau 2	1%	1%	13%	29%	**3%**
Niveau 3	29%	24%	48%	14%	**28%**
Niveau 4	43%	5%	6%	0%	**23%**
ENSEMBLE	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Type de dépendance, par niveau de maturité, en %	Niveau de maturité électronique :				
Dépendance des services	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	ENSEMBLE
I	27%	20%	49%	89%	**48%**
DE	65%	20%	36%	9%	**42%**
DI	6%	40%	14%	2%	**8%**
DIE	2%	20%	1%	0%	**2%**
ENSEMBLE	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**





I :Indépendant
DE :Dépendant de l'extérieur
DI : Dépendant de l'intérieur
DIE : Dépendant de l'intérieur et de l'extérieur

- ► 89% des services électroniques de niveau 4, correspondent à des services indépendants (Exécutés au niveau d'une seule administration).
- ► Les services dépendants de l'extérieur sont les moins matures électroniquement.
- ► 70% des services électroniques dépendantes de l'extérieur sont de niveau 1.

Résultats de l'étude

7. Répartition des services électroniques par type de prestation:

i. Répartition des services électroniques « métier » selon le type de prestation, par catégorie d'administrations et par niveau de maturité :

Type de prestation de service	ENSEMBLE	Catégorie d'administration		Niveau de maturité			
		DMHC	EEP	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Autorisation / Licence / Agrément / Accréditation	96	75	21	63		27	6
Attestations / Certificats / Extraits	62	41	21	21	1	6	34
Déclaration	34	19	15	18	3	1	12
Inscription / Immatriculation	28	9	19	7		18	3
Allocations / Remboursements / Indemnités / Pension / Restitution	26	9	17	22		4	
Papiers d'identification	25	25		11	4	10	
Subvention / Aide / Assistance	23	14	9	12	1	10	
Divers	17	6	11	4		5	8
Intermediation	11	1	10			9	2
Prestation commerciale	9		9			2	7
Retraite	7	1	6	6		1	
Acquisition / Location	6	6		5		1	
Bourse	6	4	2	1		2	3
Mise à jour	6		6	2		1	3
Assurance	5		5	2	1	2	
Etudes : Candidatures / Concours d'accés	5	5				4	1
Paiement (Cotisations, Impots, Taxes, amendes)	5	3	2			1	4
Mainlevée / Caution	4	4		4			
Evenements	3	3					3
Prestations scolaires / universitaires	3	1	2	1		1	1
Emploi / Recrutement / Concours / Stage	2		2				2
Mobilité du personnel	2	2				2	
Scolaire	2	2				2	
Accompagnement	1	1					1
Avantage fiscal	1		1			1	
Prise en charge	1		1				1
Santé	1	1				1	
Total	**391**	**232**	**159**	**179**	**10**	**111**	**91**

Résultats de l'étude

8. Indicateurs relatifs au parcours de l'usager :

i. Parcours de l'usagers en relation avec le nombre d'institutions liées :

Nombre moyen d'institutions liées, selon le type de dépendance des services et leur niveau de maturité électronique :

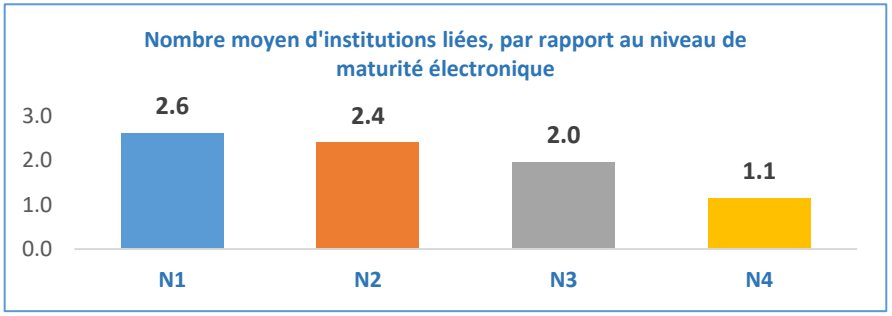
Dépendance des services :	ENSEMBLE	Niveau de maturité électronique			
		N1	N2	N3	N4
I	**1,0**	1,0	1,0	1,0	1,0
DE	**3,0**	3,2	3,0	2,9	2,3
DI	**2,7**	2,8	2,5	2,7	2,5
DIE	**4,9**	5,8	3,0	5,0	
ENSEMBLE	**2,1**	**2,6**	**2,4**	**2,0**	**1,1**

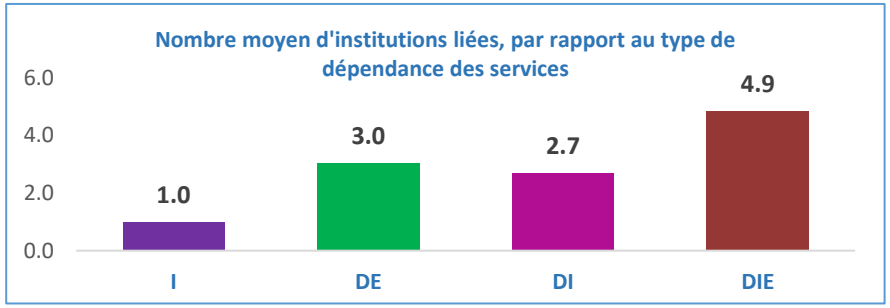
*Les indicateurs sont calculés directement à partir de la base de données

Exemple : 2,9 est le nombre moyen d'institutions liées dans les services dépendants de l'extérieur de Niveau de maturité 3.

I :Indépendant
DE :Dépendant de l'extérieur
DI : Dépendant de l'intérieur
DIE : Dépendant de l'intérieur et de l'extérieur

N1 : information seulement
N2 : interaction seulement
N3 : dématérialisation partielle
N4 : dématérialisation complète





- Le nombre moyen d'institutions liées est un indicateur qui renseigne sur le nombre d'administrations que doit consulter un usager pour l'obtention d'un service. Cette interaction peut s'effectuer de manière physique ou électronique selon les types de services.
- Selon les résultats de l'étude, la montée en maturité électronique, se traduit par une réduction du nombre d'administrations impliquées, en effet, les services de niveau 1, impliquent en moyenne 2,6 administrations, contre 1,1 pour les Services de niveau 4.
- Concernant les services indépendants, il s'agit naturellement de l'implication d'une seule administration par service.
- Par contre la dépendance des services à l'extérieur se traduit par une multiplication des administrations à consulter par l'usager, la moyenne étant située à 3 administrations par service.

Résultats de l'étude

8. Indicateurs relatifs au parcours de l'usager :

ii. Parcours de l'usagers en relation avec le nombre d'étapes à effectuer :

Nombre moyen d'étapes, selon le type de dépendance des services et leur niveau de maturité électronique :

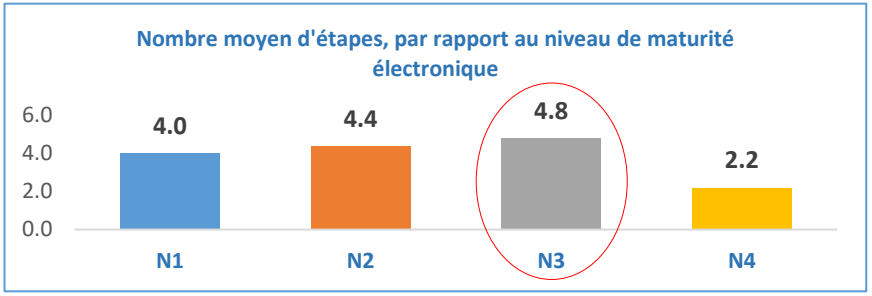
Dépendance des services :	ENSEMBLE	Niveau de maturité électronique			
		N1	N2	N3	N4
I	**2,7**	2,3	2,5	4,1	2,1
DE	**4,8**	4,6	4,5	5,6	2,6
DI	**4,3**	3,2	4,8	5,1	3,5
DIE	**8,0**	8,5	5,5	11,0	
ENSEMBLE	**3,8**	**4,0**	**4,4**	**4,8**	**2,2**

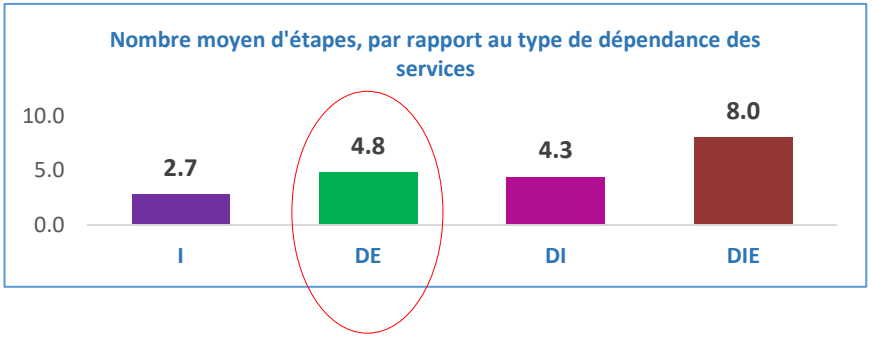
*Les indicateurs sont calculés directement à partir de la base de données

Exemple : 2,1 est le nombre moyen d'étapes dans les services indépendants de Niveau de maturité 4.

I :Indépendant
DE :Dépendant de l'extérieur
DI : Dépendant de l'intérieur
DIE : Dépendant de l'intérieur et de l'extérieur

N1 : information seulement
N2 : interaction seulement
N3 : dématérialisation partielle
N4 : dématérialisation complète





- La réalisation d'un service « démarche » par un usager, passe par la réalisation de plusieurs étapes intermédiaires, ceci dit, plus le nombre d'étapes est élevé, plus le parcours est compliqué pour l'usager.
- Par rapport à la maturité électronique des services, il y'a lieu de constater que la dématérialisations complète a un effet positif sur la réduction du nombre d'étapes .
- Par contre **la dématérialisation partielle (N3),** n'a aucun effet sur le parcours (elle peut même se traduire par l'ajout d'étapes supplémentaires pour l'usager). Ce type de Services nécessite en moyenne la réalisation de 4,8 étapes.
- Concernant la dépendance des services, les I nécessitent en moyenne 2,7 étapes (malgré le fait que l'usager s'adresse dans ce cas à une seule administration et peut idéalement réaliser une seule étape).
- Les services dépendants de l'extérieur, nécessitent de passer par un parcours constitué de 4,8 étapes en moyenne.

Résultats de l'étude

8. Indicateurs relatifs au parcours de l'usager :

iii. Parcours de l'usagers en relation avec le nombre d'inputs nécessitants une demande :

Nombre moyen d'inputs nécessitants une demande, selon le type de dépendance des services et leur niveau de maturité électronique :

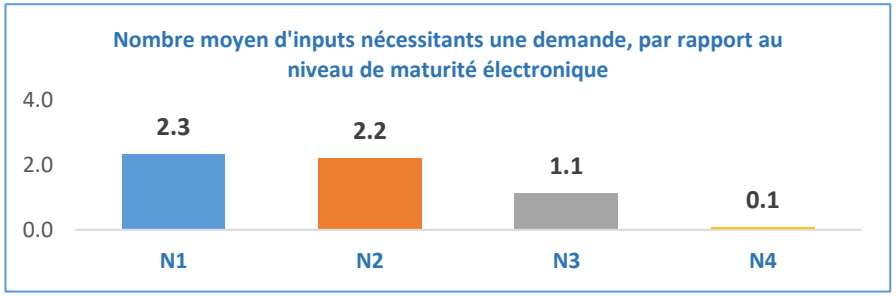
Dépendance des services :	ENSEMBLE	Niveau de maturité électronique			
		N1	N2	N3	N4
I	**0,0**	0,0	0,0	0,0	0,0
DE	**2,8**	3,2	2,0	2,0	0,6
DI	**1,4**	1,2	2,8	1,4	0,0
DIE	**5,1**	5,8	3,5	6,0	
ENSEMBLE	**1,5**	**2,3**	**2,2**	**1,1**	**0,1**

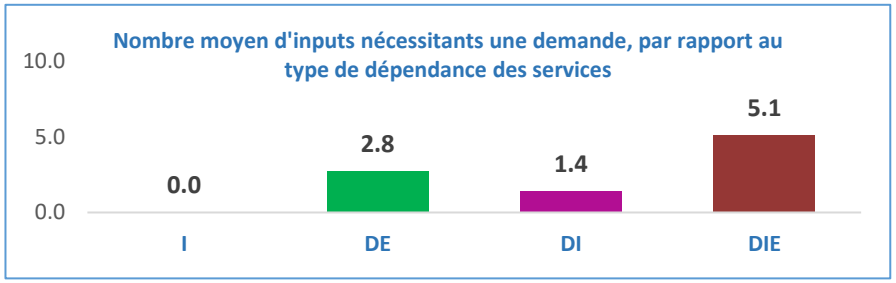
*Les indicateurs sont calculés directement à partir de la base de données

Exemple : 3,2 est le nombre moyen d'inputs nécessitants une demande dans les services dépendants de l'extérieur de Niveau de maturité 1.

I : Indépendant
DE :Dépendant de l'extérieur
DI : Dépendant de l'intérieur
DIE : Dépendant de l'intérieur et de l'extérieur

N1 : information seulement
N2 : interaction seulement
N3 : dématérialisation partielle
N4 : dématérialisation complète





- Les inputs nécessitants une demande, sont les documents ou les pièces que l'usager doit demander auprès d'une administration pour les fournir à l'administration concernée par la délivrance du service.
- Cet indicateur a permis de montrer que les services ayants une maturité électronique élevée, nécessitent généralement moins d'inputs, cet indicateur passe de 2,3 pour les Services N1 à presque aucun input pour les Services N4.
- Les services dépendants de l'extérieurs (qui représentent 48% des services) nécessitent en moyenne 2,8 inputs à demander auprès d'autres administrations.
- Les services dépendants de l'intérieur et de l'extérieurs (qui représentent 2% des services) nécessitent en moyenne 5 inputs nécessitants une demande.

Résultats de l'étude

8. Indicateurs relatifs au parcours de l'usager :

iv. Les inputs les plus demandés dans les services électroniques :

Administration		Inputs	Nombre de services liés à l'input
Ministère de l'intérieur	Nombre total de services liés au Ministere de l'interieur		197
	Autorité locale*	Total	148
		Copie certifié conforme*	79
		Légalisation*	33
		Certificat de résidence	25
		Certificat de vie	6
		Attestations administratives diverses	5
	Bureau de l'état civil	Total	42
		Extrait d'acte de naissance	38
		Extrait d'acte de décès	4
	Direction Générale de la Sureté Nationale (DGSN)	Total	7
		Fiche anthropométrique	7

Administration	Inputs	Nombre de services liés à l'input
Caisse Nationale de Sécurité Sociale CNSS	Total	12
	Attestation CNSS	12

Administration		Inputs	Nombre de services liés à l'input
Ministère de la justice	Nombre total de services liés au Ministère de la justice		53
	Tribunal de commerce	Total	36
		Registre de commerce	36
	Tribunal	Total	17
		Casier judiciaire	17

Administration	Inputs	Nombre de services liés à l'input
Direction Générale des Impôts DGI	Total	26
	Patente	10
	Attestation fiscale	5
	Attestations d'impot	5
	Attestation de chiffre d'affaires	3
	Attestation de revenu	3

- A travers l'analyse de la nature et le nombre des inputs nécessitants une demande, Les différents services du Ministère de l'intérieur à savoir les autorités locales, les bureaux de l'état civil et la DGSN, peuvent être considérés comme étant les administrations les plus sollicités par les usagers afin d'obtenir les inputs qui sont exigés pour l'obtention des services offerts par les autres administrations.
- En deuxième lieu, le Ministère de la justice à travers les documents relatifs au registre de commerce (pour les professionnels), et le casier judiciaire (pour les citoyens).
- La DGI, est sollicitée pour les attestations fiscales diverses (Patente, TVA, IR, Chiffre d'affaires, ..etc).
- La CNSS fait également partie des administrations sollicitées pour délivrer des attestations de déclaration et d'affiliation.
- Malgré l'existence d'une loi de la carte nationale d'identité électronique (CNIE) qui dispense l'usager de fournir 4 documents à savoir : certificat de vie, certificat d'acte de naissance, certificat de résidence, certificat de nationalité, les administrations continuent de demander ces inputs.

Résultats de l'étude

8. Indicateurs relatifs au parcours de l'usager :

iv. Les inputs les plus demandés dans les services électroniques :

Copie certifié conforme	79
Copie certifiée conforme de la CNIE / Pièce d'identité	22
Copie certifiée conforme du diplôme / Relevé de notes	15
Copie certifiée conforme des documents juridiques de l'entreprise : (Statuts de la société, désignation des dirigeants , désignation des membres du conseil d'administration , PV de l'assemblée générale, PV du conseil d'administration)	12
Copie certifiée conforme du permis d'habiter / permis de construire	4
Copie certifiée conforme à l'original de l'acte de mariage	4
Copie certifiée conforme de la carte W18 de l'année en cours	3
Copie certifiée conforme de la déclaration de mise en circulation provisoire WW dûment signée par le concessionnaire et l'acheteur	3
Copie certifiée conforme au bulletin de notification des identifiants délivré par le CRI	1
Copie certifiée conforme de l'acte d'hérédité	1
Copie certifiée conforme de l'acte de tutelle pour les orphelins	1
Certificat de propriété légalisée	1
PV de I 'inspecteur de travail égalisé	1
Copie certifiée conforme de l'arrêté de stage et/ou de titularisation	1
Copie certifiée conforme de l'attestation de garde des enfants	1
Copie certifiée conforme du certificat négatif	1
Copie certifiée conforme du contrat d'achat du terrain	1
Copie certifiée conforme du contrat de représentation en cours de validité liant la société distributrice à la société représentante	1
Copie certifiée conforme du document attestant le niveau de scolarité	1
Copie certifiée conforme du règlement de copropriété	1
Copie conforme de loi fondamentale de l'association	1
Copies certifiées conformes des certificats WW	1
Copie certifiée conforme des autorisations	1
Copie certifiée conforme à l'original du récépissé de dépôt	1

Légalisation	33
Engagement signé et légalisé	11
Cahier de charge signé et légalisé	7
Procuration signée et légalisée	4
Attestation / Déclaration sur l'honneur légalisée	2
Formulaire de la demande signé et légalisé	2
Demande de la déclaration d'existence légalisée	1
Certificat de propriété ou contrat de location légalisé	1
Dossier de candidature légalisé	1
Copies du quitus Légalisées	1
Lettre de manifestation d'intérêt, signée et légalisée	1
Règlement de copropriété dûment signé et légalisé par le propriétaire	1
Règlement intérieur légalisé	1

Résultats de l'étude

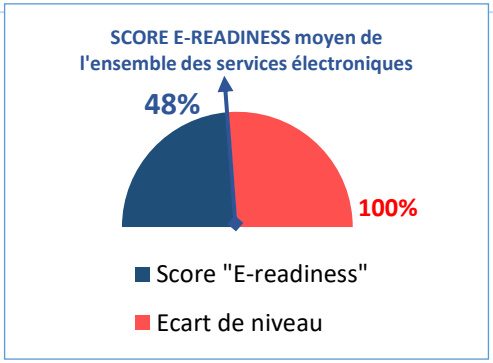
9. Score E-readiness des services

i. Score E-readiness des services, par niveau de maturité :

Score E-readiness	ENSEMBLE	Niveau de maturité électronique			
		N1	N2	N3	N4
Score Min par niveau*	1%	1%	26%	51%	76%
Score E-readiness (Moyen)**	48%	14%	37%	64%	94%
Score Max par niveau*	100%	25%	50%	75%	100%

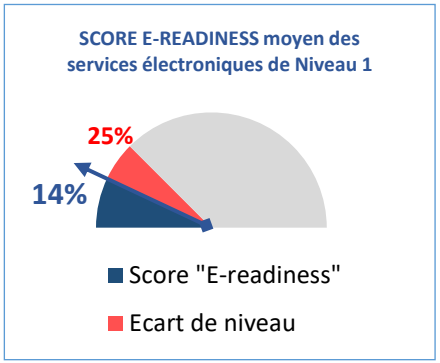
* Valeur préétablie

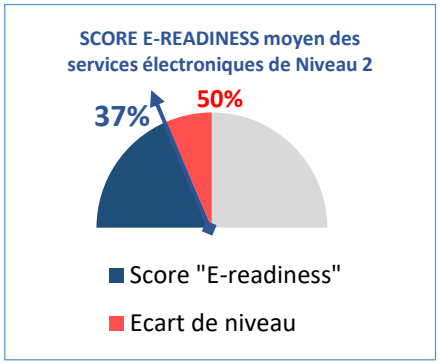
** Valeur calculée à partir de la grille d'évaluation par niveau de maturité

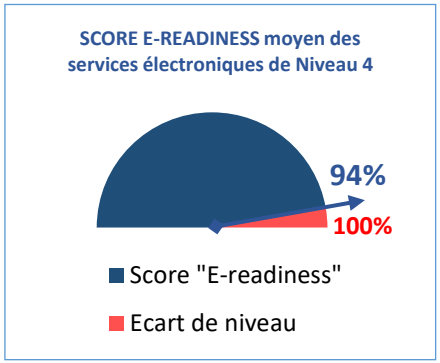


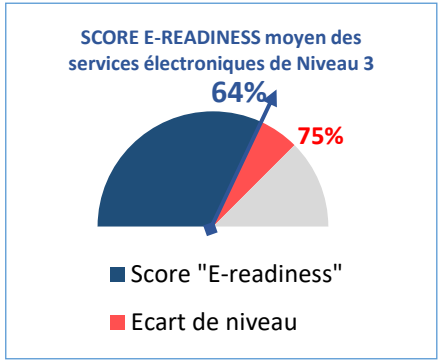
- **Le Score E-rediness:** est l'indicateur utilisé pour évaluer la maturité électronique des services.
- Ce score est calculé en se basant sur le renseignement pour chaque service d'**une grille d'évaluation spécifique** pour chaque niveau de maturité électronique.
- Le model de scoring utilisé, prend en considération un intervalle (score min , Score Max) préétabli par niveau de maturité.

- ► Le score E-readiness (moyen) de tout les services électroniques est en deçà de la moyenne. Il se situe à 48%, ce qui s'explique par une part importante des services de Niveau 1.
- ► En considérant les intervalles de scoring par niveau de maturité, il s'avère que les services de niveau 4 sont les plus transformées, les autres niveaux se situent à la limite de la médiane des intervalles fixés.









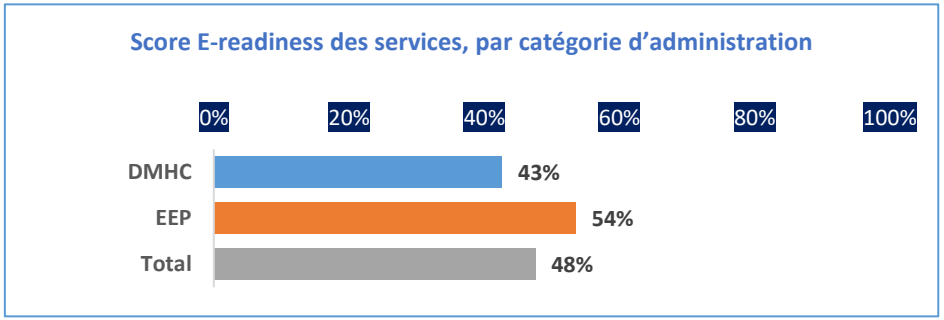
Résultats de l'étude

9. Score E-readiness des services

ii. Score E-readiness des services, par catégorie d'administration :

Catégorie d'administration :	E-READINESS
Départements ministériels et hauts commissariats	43%
Etablissements et entreprises publics	54%
ENSEMBLE	**48%**

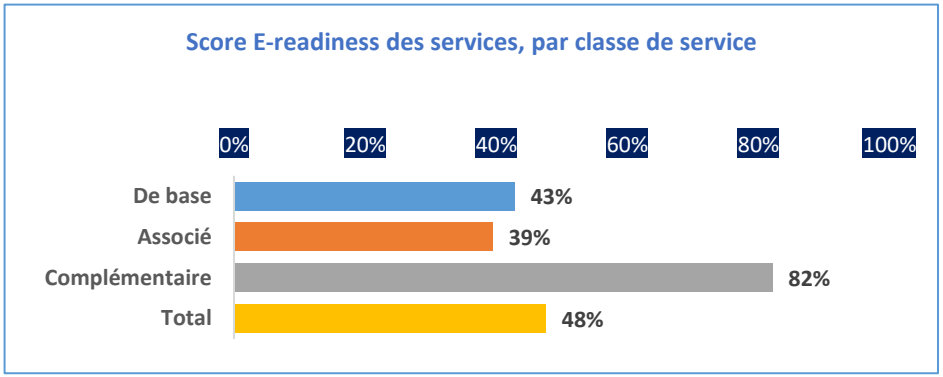
DMHC : Départements ministériels et hauts commissariats
EEP : Etablissements et entreprises publics



► Le Score E-readiness des services appartenant aux Etablissements et entreprises publics est supérieur à ceux fournies par les Départements ministériels et hauts commissariats (54% et 43% respectivement).

iii. Score E-readiness des services, par classe de service :

Classe de service :	E-READINESS
De base	43%
Associé	39%
Complémentaire	82%
ENSEMBLE	**48%**



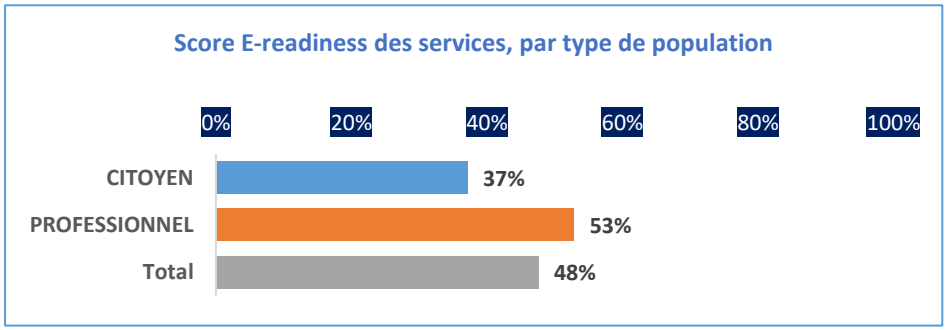
► Les services complémentaires ont un Score E-readiness élevé (82%) comparativement aux services de base (43%), ce qui signifie que l'effort de transformation électronique est plutôt orienté vers les services complémentaires qui sont plus faciles à dématérialiser avec un effet limité sur le parcours de l'usager.

Résultats de l'étude

9. Score E-readiness des services

iv. Score E-readiness des services, par type de population cible :

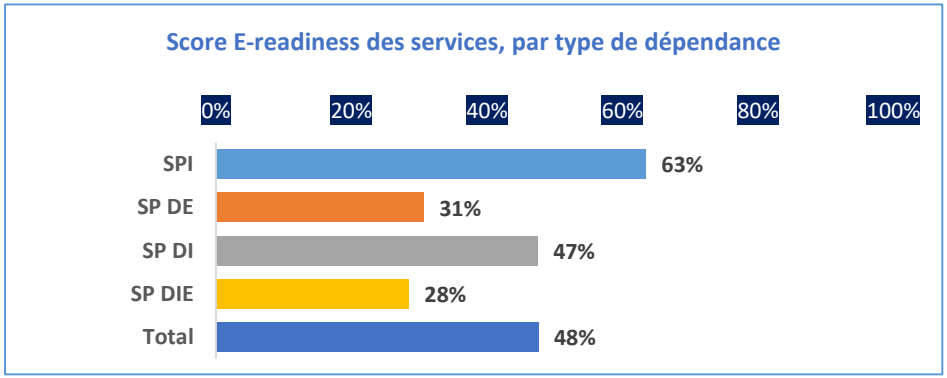
Classe de service	E-READINESS
CITOYEN	37%
PROFESSIONNEL	53%
ENSEMBLE	**48%**



► Le Score E-readiness des services destinées aux citoyens est trop faible (37%) comparativement à la moyenne totale et comparativement aux services destinées au professionnels (53%).

v. Score E-readiness des services, par type de dépendance :

Classe de service	E-READINESS
Indépendant	63%
Dépendant de l'extérieur	31%
SP dépendants de l'intérieur	47%
Dépendant de l'intérieur et de l'extérieur	28%
ENSEMBLE	**48%**



► Le Score E-readiness électronique est plus important au niveau des services électroniques indépendants et ceux dépendants de l'intérieur (63% et 47% respectivement).

Résultats de l'étude

11. Grille d'évaluation des services électroniques

i. Evaluation des services électroniques (Niveau 1 : Information seulement) :

Intervalles d'interprétation		
	Inferieur à 40%	Critique
	Entre 40% et 70%	Moyen
	Supérieur à 70%	Bien

	% de diponibilité du critére
Disponibilité du nom du service	99%
Disponibilité de la liste des documents exigés	94%
Disponibilité d informations sur le demandeur(s) du service	77%
Disponibilité de la description du service ?	71%
Disponibilité d informations sur le lieu de dépôt : Adresse & Plan d'accès	70%
Disponibilité du contenu du service en arabe et en français	63%
Disponibilité d informations sur les frais du service	61%
Possibilité d accéder au service à partir de la page d accueil	61%
Possibilité de télécharger des formulaires liés au service	54%
Disponibilité de la transcription sur les étapes effectuées par l usager pour accomplir le service	37%
Disponibilité d informations sur le lieu de délivrance : Adresse & Plan daccès	31%
Disponibilité d informations sur le délai de traitement	19%
Disponibilité du service sur, au moins, un autre canal électronique: Web, Application mobile, Kiosque	10%

- Les services de niveau 1 (Information seulement), sont caractérisés par les insuffisances critiques suivantes :
  - Manque de multiplication des canaux de disponibilité de l'information concernant le service (souvent disponible uniquement sur site internet)
  - Manque d'informations sur le délai de traitement nécessaire
  - Manque d informations sur le lieu de délivrance du service : Adresse & Plan d'accès
  - Les étapes que doit effectuer l'usager pour avoir le service ne sont pas transcrites

Résultats de l'étude

11. Grille d'évaluation des services électroniques

Intervalles d'interprétation		
	Inferieur à 40%	Critique
	Entre 40% et 70%	Moyen
	Supérieur à 70%	Bien

i. Evaluation des services électroniques (Niveau 2: Interaction seulement) :

	% de diponibilité du critére
Disponibilité du nom du service	100%
Possibilité d accéder au service à partir de la page d accueil	95%
Disponibilité de la liste des documents exigés	93%
Disponibilité d informations sur le demandeur(s) du service	82%
Disponibilité d informations sur le lieu de dépôt : Adresse & Plan daccès	80%
Possibilité de télécharger des formulaires liés au service	77%
Disponibilité d informations sur les frais du service	75%
Formulaires de saisie des données en ligne disponibles en arabe et/ou en français	74%
Possibilité de remplir un formulaire en ligne pour envoyer des informations à l administration	61%
Disponibilité de la description du service ?	58%
Disponibilité du contenu du service en arabe et en français	53%
Disponibilité d un service « HELP » pour assister l usager dans l'accomplissement du service	35%
Disponibilité de la transcription des étapes effectuées par l usager pour accomplir le service	33%
Disponibilité d informations sur le lieu de délivrance : Adresse & Plan daccès	31%
Possibilité de suivre en ligne l état de traitement du dossier	22%
Disponibilité d outils de participation électronique pour recevoir les avis et les propositions des usagers	19%
Disponibilité du service sur, au moins, un autre canal électronique: Web, Application mobile, Kiosque	17%
Possibilité de notifier l usager de l état de traitement du dossier par SMS, mail,...	17%
Disponibilité d informations sur le délai de traitement	6%
Possibilité de prendre un rendez-vous en ligne (si applicable)?	0%

Résultats de l'étude

11. Grille d'évaluation des services électroniques

Intervalles d'interprétation		
	Inferieur à 40%	Critique
	Entre 40% et 70%	Moyen
	Supérieur à 70%	Bien

iii. Evaluation des services électroniques (Niveau 3: Dématérialisation partielle) :

	% de diponibilité du critére
Disponibilité du nom du service	98%
Disponibilité d informations sur le demandeur(s) du service	94%
Disponibilité de la liste des documents exigés	92%
Possibilité de télécharger des formulaires liés au service	90%
Disponibilité d informations sur le lieu de dépôt : Adresse & Plan daccès	85%
Disponibilité de la transcription des étapes effectuées par l usager pour accomplir le service en ligne et/ou physiquement	82%
Disponibilité de la description du service	81%
Disponibilité d informations sur les frais du service	80%
Possibilité d accéder au service à partir de la page d accueil	72%
Disponibilité d informations sur le lieu de délivrance : Adresse & Plan daccès	69%
Possibilité de remplir un formulaire en ligne pour envoyer des informations à ladministration	68%
Existence de mécanismes garantissant la sécurité des étapes réalisées en ligne et la confidentialité des informations	68%
Possibilité de suivre en ligne d état de traitement du dossier	57%
Disponibilité du service sur, au moins, un autre canal électronique: Web, Application mobile, Kiosque	56%
Formulaires de saisie des données en ligne disponibles en arabe et/ou en français	55%
Niveau de dématérialisation du service: Nombre d étapes dématérialisées (dépôt du dossier ou autres) / nombre total d étapes	53%
Disponibilité d informations sur les conditions d utilisation du service en ligne	53%
Disponibilité d informations sur le délai de traitement	51%
Notification de l usager de l état de traitement du dossier par SMS, mail,	48%
Disponibilité du contenu du service en arabe et en français	47%
Disponibilité dun service « HELP » pour assister l usager dans l accomplissement du service	44%
Possibilité à l usager de créer un compte personnel lui permettant de sauvegarder ses informations ?	40%
Possibilité d uploader des pièces demandées	40%
Disponibilité d outils de participation électronique pour recevoir les avis et les propositions des usagers ?	36%
Disponibilité d outil permettant à l usager de faire une réclamation en ligne	35%
Existence d un guide d utilisation du service en ligne	32%
Paiement en ligne en cas d existence de frais	22%
Possibilité de prendre un rendez-vous en ligne (si applicable)?	20%

Résultats de l'étude

11. Grille d'évaluation des services électroniques

Intervalles d'interprétation		
	Inferieur à 40%	Critique
	Entre 40% et 70%	Moyen
	Supérieur à 70%	Bien

iv. Evaluation des services électroniques (Niveau 4: Dématérialisation complète) :

	% de diponibilité du critére
Disponibilité du nom du service	100%
Disponibilité de la liste des documents exigés	99%
Possibilité de remplir un formulaire en ligne pour envoyer des informations à l administration ?	97%
Disponibilité d informations sur le demandeur(s) du service	97%
Existence de mécanismes garantissant la sécurité de la transaction et la confidentialité des informations	96%
Disponibilité de la transcription des étapes effectuées par l usager pour accomplir le service?	96%
Disponibilité de la description du service	93%
Possibilité d accéder au service à partir de la page d accueil?	91%
Possibilité à l usager de créer un compte personnel lui permettant de sauvegarder ses informations ?	88%
Possibilité d uploader des pièces demandées	83%
Disponibilité d informations sur les conditions d utilisation du service en ligne	82%
Paiement en ligne en cas dexistence de frais	82%
Disponibilité d informations sur les frais du service	81%
Formulaires de saisie des données en ligne disponible en arabe et/ou en français	79%
Disponibilité d outil permettant à l usager de faire une réclamation en ligne?	77%
Disponibilité d un service « HELP » pour assister l usager dans l'accomplissement du service	75%
Possibilité de suivre en ligne d état de traitement du dossier	67%
Existence d un guide d utilisation du service en ligne	64%
Disponibilité du contenu du service en arabe et en français?	61%
Disponibilité du service sur, au moins, un autre canal électronique: Web, Application mobile, Kiosque	60%
Existence de moyens de notification de l usager sur l état de traitement de son dossier par SMS, mail,	53%
Disponibilité d outils de participation électronique pour recevoir les avis et les propositions des usagers	51%
Disponibilité d informations sur le délai de traitement	37%

Constats et recommandations

1. Etat actuel de la répartition des services électroniques
2. Observations et constats
3. Recommandations

Etat actuel de la répartition des services électroniques

Constats et recommandations

1. Etat actuel de la répartition des services électroniques

- **Répartition des services électroniques par type d'administration :**
  - Cette étude a permis de recueillir 453 services électroniques de nature « Démarche » auprès de 87 administrations touchés par l'enquête. Ces administrations sont composés de 33 Départements Ministériels et 2 Haut-Commissariat (Taux de couverture de 100% des DMHC) et 52 Etablissements et Entreprises publics (Taux de couverture de 30% des EEP).
  - Ces services sont répartis par type d'administration comme suit :
    - 260 services au niveau des Départements Ministériels et Haut-commissariats (DMHC), avec une moyenne de 7,4 services par administration, sachant que 6 d'entre elles ne disposants d'aucun service électronique,
    - 193 services au niveau des Etablissements et Entreprises publics (EEP), avec une moyenne de 3,7 services par administration, sachant que 16 d'entre elles ne disposants d'aucun service électronique.
- **Répartition des services électroniques selon l'importance stratégique:**
  - 86% des services électroniques sont de type « métier » et 14% de services « support ».
- **Répartition des services électroniques selon la classe du service:**
  - 79% des services électroniques sont des services de base, 13% sont des services complémentaires et 8% sont des services associés.
- **Répartition des services électroniques selon la population cible:**
  - 45% des services électroniques sont destinés aux citoyens uniquement, 40% sont destinés aux professionnels uniquement et 15% sont destinés à une population diversifiée (Citoyens, professionnels, administrations).
- **Répartition des services électroniques selon le type de dépendance :**
  - 48% des services électroniques sont indépendants (nécessitent l'interaction avec une seule administration), 42% sont dépendants de l'extérieur (nécessitent l'interaction avec au moins deux administrations), 8% sont dépendants de l'intérieur (nécessitent l'interaction avec des institutions dépendantes de la même administration) et 2% seulement des services sont dépendants de l'intérieur et de l'extérieur.

Observations et constats

Constats et recommandations

2. Observations et constats

► Maturité électronique des services et score E-readiness

- Le niveau de maturité électronique des services peut être qualifié d'insuffisant, en effet uniquement 23% des services électroniques sont dématérialisés complétement, ce qui se traduit par un Score E-readiness moyen de 48% (concernant l'ensemble des services électroniques).
- Les services électroniques sont dominés par les services de « Niveau 1 : information seulement» qui représentent 46%, contre 28% des services de « niveau 3 : Dématérialisation partielle » et 23% des services de « Niveau 4: dématérialisation complète ».
- Les services dématérialisés complètement (Niveau 4), sont constitués de 43% de services complémentaires, et de 56% de services de base.
- Les services de base sont dominés par le niveau de maturité « Niveau 1 : information seulement» à hauteur de 51%, contre 30% de « niveau 3 : Dématérialisation partielle » et 17% de « Niveau 4: dématérialisation complète ».
- Par contre les services complémentaires sont dominés par le « Niveau 4: dématérialisation complète » à hauteur de 78%, contre 12% de « niveau 3 : Dématérialisation partielle » et 10% de « Niveau 1 : information seulement» .
- Le Score E-readiness des services de base est inférieur à celui des services complémentaires (43% contre 82%).
- Le Score E-readiness est relativement plus élevé au niveau des Etablissements et entreprises publics en comparaison avec les Départements ministériels et hauts commissariats (54% et 43% respectivement).
- 60% des services électroniques destinés au citoyens se situent au niveau de maturité 1, ce qui se traduit par un Score E-readiness de 37%, contre 53% pour les services destinés aux professionnels.
- Le Score E-readiness des services dépendants de l'extérieur est inférieur à celui des services indépendants (31% contre 63%), cette infériorité peut être expliquée par la nécessité d'interaction entre au moins deux administrations dans le cas des services dépendants de l'extérieur, ce qui ralentit sa dématérialisation.

Constats et recommandations

2. Observations et constats

► **Le parcours de l'usager :**

- **Le parcours de l'usager est influencé par trois facteurs à savoir : le nombre d'administrations liées, le nombre d'étapes à effectuer et le nombre d'inputs nécessitants une demande.**
- **Dans ce cadre il y'a lieu de relever des constats importants :**
  - **Les services dépendants de l'extérieur nécessitent en moyenne l'interaction entre 3 administrations,**
  - **Pour l'usager, les services dépendants de l'extérieur nécessitent de réaliser en moyenne 4,8 étapes, contre 2,7 pour les services indépendants,**
  - **La maturité électronique permet de réduire le nombre d'étapes mais uniquement lorsqu'il s'agit de la dématérialisation complète, en effet la dématérialisation partielle des services n'a pratiquement aucun impact sur le parcours de l'usager, elle peut même impliquer l'ajout d'étapes supplémentaires,**
  - **Les résultats de l'étude montrent que les services de « Niveau 4: dématérialisation complète » nécessitent en moyenne la réalisation de 2,2 étapes contre 4,8 étapes pour les services de « niveau 3 : Dématérialisation partielle » et 4 étapes pour les services de « Niveau 1 : information seulement»,**
  - **La dématérialisation complète des services permet également d'éliminer les inputs qui nécessitent une demande (0,1 en moyenne). Leur nombre est estimé à 2,3 en moyenne dans le cas des services de « Niveau 1 : information seulement», 2,2 pour les services de « Niveau 2 : interaction seulement » et 1,1 pour les services de « Niveau 3 : dématérialisation partielle » .**

Constats et recommandations

2. Observations et constats

► Les inputs nécessitants une demande auprès d'autres administrations

- Certains inputs sont fréquemment demandés aux usagers notamment :
  - Les copies certifiés conformes
  - La légalisation de signature
  - Le certificat de résidence
  - Le certificat de vie
  - Les attestations administratives diverses
  - L'extrait d'acte de naissance
  - La Fiche anthropométrique
  - Le Casier judiciaire
  - Le registre de commerce, les divers attestations fiscales et les attestations de la CNSS pour les professionnels

► Les grilles d'évaluation des services électroniques

- L'évaluation des services électroniques par rapport à plusieurs critères importants a révélé des insuffisances, notamment :
  - Le manque d'informations sur le délai de traitement nécessaire
  - Le manque d'informations sur la transcription des étapes nécessaires pour accomplir le service
  - Le manque de possibilité de prendre un rendez vous
  - Le manque de possibilité d'effectuer des paiements en ligne pour les services impliquant des frais
  - Le manque d'existence d'un guide d'utilisation du service en ligne (pour les services dématérialisées complètement ou partiellement)
  - Le manque de possibilités d'uploader des pièces demandées (pour les services dématérialisées partiellement)

Recommandations

Constats et recommandations

3. Principales recommandations

- La dématérialisation des services doit avoir comme objectif la simplification du parcours de l'usager à travers :
  - La réduction des étapes nécessaires pour l'obtention du service
  - La réduction du nombre d'administrations liées
  - La réduction du nombre d'inputs exigés
- Pour tout projet de dématérialisation, il faut commencer par une réingénierie des processus. Cette étape est essentielle afin d'éviter la reproduction de la procédure administrative physique sur des modules électroniques séparés qui ne permettent pas de simplifier le parcours de l'usager.
- Privilégier la dématérialisation complète des services, qui a le plus d'impact sur la simplification du parcours de l'usager.
- Asseoir les conditions favorables permettant de faciliter le processus de la dématérialisation complète des services, prenant en considération les prérequis suivants :
  - La création d'un cadre encourageant le partage des données entre administrations (Cadre juridique, réglementaire et technique),
  - La promotion de l'utilisation de l'identité numérique,
  - L'encouragement de l'utilisation de la signature électronique,
  - L'utilisation de la vérification électronique de l'authenticité des documents produits.
- Activer le partage et l'échange des données entre administrations. Cette action est indispensable pour la dématérialisation complète des services.

Constats et recommandations

3. Principales recommandations

- Les administrations « productrices d'informations » peuvent jouer un rôle important dans le projet de dématérialisation des services, en permettant aux autres administrations l'accès aux informations dont elle a besoin, ce qui va dispenser les usagers de fournir plusieurs documents administratifs (inputs)

- Il s'agit principalement des administrations suivantes :
  - Le Ministère de l'intérieur, notamment les autorités locales, les bureaux de l'état civil et la Direction générale de la Sûreté nationale,
  - Le Ministère de la justice,
  - La Direction générale des impôts,
  - Les organismes de prévoyance sociale, notamment la CNSS,
  - Le Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique.

- Pour chaque administration Il est fortement recommandé, de procéder « a minima » à la mise en ligne de l'ensemble de ses services, en précisant la transcription des étapes que doit effectuer l'usager et en précisant les délais de traitements nécessaires pour la délivrance des services.

- Fédérer les acteurs, et œuvrer dans le but d'enlever les blocages éventuels d'ordres juridiques, réglementaires et techniques.