Royaume du Maroc
Chef du Gouvernement

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

SYNTHÈSE DE LA DÉMARCHE DE SIMPLIFICATION ET DE PRÉPARATION À LA DIGITALISATION DES PARCOURS USAGER

Découvrez le cadre méthodologique de référence conçu pour les administrations publiques

*Dans la même perspective, il convient de renforcer **l'efficacité des institutions** et de faire évoluer les mentalités des responsables.*

*En effet, le secteur public doit, sans tarder, opérer un triple sursaut en termes de **simplification**, d'efficacité et de moralisation.*

*D'ailleurs, J'ai d'ores et déjà appelé à la nécessité de moderniser les **méthodes de travail**, de faire preuve d'ardeur créative et d'innovation dans la gestion de la chose publique.*

Extrait du discours de Sa Majesté le Roi Mohammed VI adressé à la Nation à l'occasion de la fête du trône le Juillet 2019

Editorial

Sous l'impulsion de Sa Majesté le Roi Mohammed VI que Dieu l'assiste, le chantier de **simplification administrative et de préparation à la digitalisation** a connu en 2019 un tournant important. Cette initiative, qui mobilise l'ensemble des ministères et administrations publiques du Royaume, a pour objectif la **simplification des démarches administratives pour les usagers**. Concrètement, il s'agit de revoir l'ensemble des parcours administratifs afin de les **remodeler** et **les clarifier**, de **réduire leurs délais** de réalisation, de **minimiser le nombre de documents** demandés à l'usager et de simplifier le **suivi et la communication** entre l'administration et l'usager en ayant notamment recours à des **outils digitaux.**

L'étape marquante permettant la concrétisation de cette vision royale a été la promulgation de **la loi 55-19 relative à la simplification des procédures et des formalités administratives** entrée en vigueur le **28 septembre 2020** et qui ouvre la voie à une vaste série de réformes de l'administration marocaine.

Depuis, les administrations publiques ont mené la 1ère phase d'opérationnalisation de la loi en transcrivant plus de **2500 procédures et formalités liées aux actes administratifs.**

Aujourd'hui, l'enjeu est de poursuivre ces efforts en lançant **la 2ème phase qui consiste à simplifier les procédures** et les formalités liées aux actes administratifs et à préparer leur digitalisation, en les mettant dans **le contexte de leurs parcours usager global**.

Pour ce faire, le Ministère de la Transition Numérique et de la Réforme de l'Administration a mis à la disposition des administrations une **démarche pragmatique de simplification et de préparation à la digitalisation des parcours usager**.

Elaborée au travers d'une approche expérimentale, cette démarche a d'ores et déjà démontré son efficacité avec des bénéfices concrets pour l'usager qui se manifestent notamment par une **réduction de 45% du nombre de pièces demandées** au niveau des premiers périmètres sur lesquels elle a été implémentée.

Ces premiers retours terrains préfigurent de bénéfices significatifs et durables pour les usagers, ce qui doit encourager toutes les administrations à œuvrer afin d'accélérer la simplification et la préparation de la digitalisation de leurs parcours et permettre ainsi au usager d'en récolter les précieux fruits.

Simplifiez et optimisez tous vos parcours usagers avec la nouvelle démarche méthodologique

Le Ministère de la Transition Numérique et de la Réforme de l'Administration a mis en place un **guide** définissant la **démarche de référence** pour la **simplification et la préparation à la digitalisation** des parcours usager**,** et met à la disposition des administrations **les outils opérationnels** nécessaires afin de réussir leurs projets de simplification d'une manière **optimale, efficace, et dans les meilleurs délais,** selon une approche **intégrée** et coordonnées entre les différents acteurs concernés.

Êtes-vous concernés ?

Le guide constitue un cadre de référence commun à utiliser par l'ensemble des **administrations publiques** afin de simplifier et préparer la digitalisation de leurs parcours usagers.

Les objectifs de la démarche

Proposer une expérience client **simple**, **fluide** et **personnalisée**

Réduire **le nombre de déplacements** aux administrations

Trouver des **solutions** aux irritants de l'usager

Atténuer le **coût** et le **délai de la réalisation** de la procédure

Réduire **le nombre de pièces administratives demandées**

Capitaliser sur les avancées de l'administration en matière de **transformation numérique**

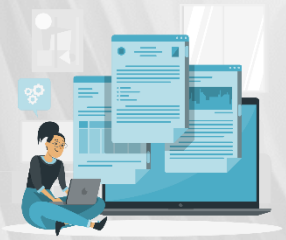
Explorez le guide

LES CONCEPTS CLÉS DU GUIDE

LE PARCOURS DE L'USAGER

Le **parcours usager** désigne **l'ensemble des étapes** parcourues par l'usager **auprès des administrations publiques**, y compris le recours à des acteurs du secteur privé, pour concrétiser ses projets personnels.

Chaque **étape** du parcours usager est liée à une ou plusieurs **procédures** que l'usager doit effectuer, dans un ordre précis, pour concrétiser son projet personnel. La visualisation de ce parcours de bout en bout permet à l'administration de **décrire ce qu'elle fait vivre à ces usagers** et de **se mettre à leur place.**

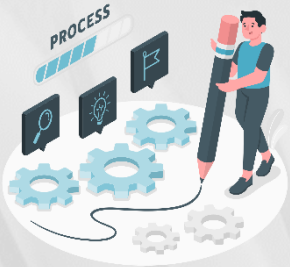


LA PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

La procédure administrative décrit la **voie formelle** qui permet à un usager de **demander et de recevoir** un **acte administratif**, tel que défini par l'article 2 de la loi 55.19. En effet, l'acte administratif désigne tout **document délivré à l'usager par l'administration** suite à sa **demande**, conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

LA SIMPLIFICATION

La simplification des procédures administratives est une approche qui vise **améliorer l'expérience de l'usager** et **son interaction avec l'administration** pour une meilleure satisfaction. Elle permet également **d'optimiser les ressources et les flux de gestion en back office** pour les agents de l'administration et de réduire **les délais de traitement.**



LES 5 ÉTAPES DE LA DÉMARCHE

La démarche de la simplification des parcours usager et la préparation de leur digitalisation proposée se décompose en **5 phases** valable à la fois pour les **procédures administratives non digitalisées** et pour **celle qui le sont déjà mais qui peuvent et/ou doivent être optimisées**.

01 Préparation des prérequis de la simplification et de la digitalisation

02 Description et transcription des parcours usager

03 Analyse détaillée des parcours

04 Mesures de simplification et préparation à la digitalisation

05 Définition du plan de déploiement et préparation des modalités de mise en œuvre

01 PRÉPARATION DES PRÉREQUIS DE LA SIMPLIFICATION ET PRÉPARATION À LA DIGITALISATION

Cette phase consiste à **préparer le lancement du projet** de simplification et de préparation à la digitalisation, afin d'assurer que toutes les conditions nécessaires au succès du projet sont réunies notamment **la gouvernance du projet et la comitologie.**

Pilotage du projet | Mode de simplification | Degré de simplification | Implication des parties prenantes

OBJECTIFS ET ENJEUX

- **Préparer le lancement du projet** de simplification et de préparation à la digitalisation.
- Établir un **point de départ stratégique** pour la simplification et la préparation à la digitalisation d'un parcours usager.

PARTIES PRENANTES

- L'administration qui porte le projet de simplification
- L'ensemble des administrations qui interviennent sur le parcours
- L'équipe projet

ACTIVITÉS À RÉALISER

Choix du parcours usager prioritaire à simplifier	Choix de la procédure administrative à simplifier en priorité en la mettant dans le contexte de son parcours usager global.
Identification du **périmètre** de la simplification	Identification du mode et du degré de la simplification ciblée selon les objectifs et les enjeux de l'administration.
Identification et mobilisation des **parties prenantes**	Détermination et implication des administrations et des entités qui interviennent dans le parcours usager.
Définition du mode de **gouvernance**	Définition des instances, leurs rôles et participants afin d'assurer une prise de décision efficace.
Constitution et formation de **l'équipe de projet**	Constitution d'une équipe pluridisciplinaire pour mener à bien le projet de simplification.

BOÎTE À OUTILS

Fiche d'identité du parcours
Document synthétique qui résume les principaux éléments d'un parcours, offrant une vision claire et concise.

Matrice de priorisation
Outil permettant de classer les procédures en termes de priorité selon deux critères : le critère de complexité et le critère de criticité.

02 DESCRIPTION ET TRANSCRIPTION DES PARCOURS USAGER

Cette phase consiste à **transcrire le parcours existant** tant sur la **partie front**, décrivant ses interactions avec l'usager, que sur la **partie Back**, décrivant les activités et opérations réalisées en interne par l'administration pour répondre aux demandes des usagers.

Front office | Back office | Transcription littérale | Transcription schématique

OBJECTIFS ET ENJEUX

- **Explorer le parcours** usager à simplifier et **préparer son analyse**.
- Rendre le parcours usager et les processus administratifs plus **transparents.**
- Établir une meilleure **compréhension** du parcours.

PARTIES PRENANTES

- Les équipes métier responsables de la délivrance des actes administratifs associés au parcours étudié
- L'équipe projet

ACTIVITÉS À RÉALISER

Transcription du **Front office**

Description détaillée du vécu réel de l'usager à travers les diverses interactions qu'il a tout au long de son parcours.

Transcription du **Back Office**

Description détaillée des étapes de traitement réalisées par l'administration pour émettre une décision ou bien fournir une réponse à l'usager.

Cela implique d'autres actions dont :

Elaboration de la **fiche d'identité du parcours**

Réalisation d'un récapitulatif du périmètre de simplification arrêté lors de la phase préparatoire.

Organisation des **ateliers de transcription**

Organisation d'ateliers participatifs permettant de détailler les différentes étapes du parcours en prenant en compte les deux perspectives (front office / back office).

BOÎTE À OUTILS

Canevas de transcription Idarati
Template structuré pour la transcription des actes administratifs selon le modèle IDARATI.

Schéma de Transcription front office
Représentation visuelle des étapes du parcours usager du côté usager.

Tableau de transcription littérale du back office
Document décrivant le traitement des dossiers en back office.

Méthode du Design thinking
Approche innovative centrée sur l'humain pour résoudre des problèmes complexes.

03 ANALYSE DÉTAILLÉE DU PARCOURS À SIMPLIFIER

Cette phase a pour but de **décortiquer le parcours** en identifiant les **anomalies**, les **irritants** et les **points de douleurs** de l'usager, et aussi les **activités à non-valeur ajoutée** du traitement et instruction interne des procédures y afférentes par l'administration. Cette analyse peut aussi être renforcée à travers un **benchmarking** des meilleurs pratiques à l'échelle nationale et/ou internationale.

Capacités et contraintes | Activité à non-valeur ajoutée | Irritants | Benchmarking

OBJECTIFS ET ENJEUX

- Évaluer et catégoriser **les irritants** remontés par l'usager.
- Qualifier **les activités à non-valeur ajoutée** du traitement interne.
- Evaluer la **capacité** et les **contraintes** d'interopérabilité et d'interfaçage, en analysant le niveau de maturité digitale des registres de données et des actes administratifs concernés.

PARTIES PRENANTES

- L'équipe projet
- Des représentants des usagers
- Les équipes métier responsables de la délivrance des actes administratifs associés au parcours étudié

ACTIVITÉS À RÉALISER

Réalisation de **benchmarks**	Identification des bonnes pratiques nationales et internationales liées au déroulement du parcours.
Analyse du **front office**	Écoute de la voix des usagers et de la voix des parties prenantes au projet de simplification.
Analyse du **back office**	Organisation d'ateliers de travail avec les parties prenantes contribuant au traitement des demandes des usagers.
Analyse des **délais** d'un échantillon de dossiers traités	Évaluation de la durée de traitement des dossiers à chaque étape du processus et identification des raisons sous-jacentes aux retards éventuels.

BOÎTE À OUTILS

Démarche de benchmark
Comparaison avec d'autres entités pour amélioration.

Analyse des délais de traitement
Évaluation des délais de traitement de chaque étape du processus.

Analyse des irritants
Schéma d'analyse des irritants par étape.

Courbes émotionnelles
Schéma illustrant les émotions des usagers.

Focus groupe / écoute de la voix des usagers
Méthode pour recueillir les retours et attentes des usagers.

Fiche persona
Profil détaillé d'un type d'usager.

Analyse des pièces et documents
Évaluation des documents nécessaires au processus et détection des activités à non-valeur ajoutée.

04 MESURES DE SIMPLIFICATION ET PRÉPARATION À LA DIGITALISATION

Cette phase consiste à **arrêter les mesures de simplification** et les **solutions de digitalisation** proposées pour répondre aux irritants de l'usager et aux attentes d'optimisation du traitement interne au niveau de l'administration.

Mesures de simplification | Évolution organisationnelle | Interopérabilité et interfaçage | Parcours digital cible

OBJECTIFS ET ENJEUX

- **Identifier et prioriser** les actions de simplification et les solutions de digitalisation du parcours.
- Élaborer un **parcours digital cible**.

PARTIES PRENANTES

- L'équipe projet
- Les équipes métier responsables de la délivrance des actes administratifs associés au parcours étudié

ACTIVITÉS À RÉALISER

- Révision de la liste des **pièces demandées** et des conditions à respecter par les usagers
- **Évolution organisationnelle** du travail des chargés d'étude de dossiers
- Mise en place d'une **plateforme digitale**
- **Échange de données** entre les plateformes digitales relevant du parcours de l'usager
- Adaptation de la **base juridique** des actes administratifs et **mise à jour des différents supports**
- **Conduite de changement** et montée en **compétences**
- **Communication institutionnelle** accompagnant le déploiement du nouveau parcours usager
- Formalisation des **modalités d'accompagnement** des usagers
- Mise en place d'un **dispositif de gouvernance** des acteurs de l'écosystème

BOÎTE À OUTILS

Mesures de simplification
Ensemble d'actions entreprises pour simplifier les procédures administratives.

Leviers de simplification relatifs à la standardisation des pièces
Techniques visant à simplifier la classification et la gestion des documents administratifs.

Leviers de simplification relatifs à l'organisation et la déconcentration
Actions visant à simplifier la structure organisationnelle et à décentraliser certaines responsabilités.

Fiche de gains escomptés
Document évaluant les bénéfices attendus suite à la mise en place des mesures de simplification.

Tableau de correspondance entre les pièces et leurs métadonnées
Outil visuel représentant la nouvelle classification des pièces dans le cadre de la simplification.

05 DÉFINITION DU PLAN DE DÉPLOIEMENT ET PRÉPARATION DES MODALITÉS DE SA MISE EN ŒUVRE

Cette phase consiste à **préparer un plan de déploiement** afin de décliner les mesures de simplification identifiées en actions opérationnelles à mettre en œuvre. Ce plan de déploiement formalise et détaille les **modalités de mise en œuvre** et d'exécution du projet de simplification, dans le but de fournir une **feuille de route** d'opérationnalisation des mesures de simplification identifiées.

Plan de déploiement | Fiche projet | Feuille de route | PMO

OBJECTIFS ET ENJEUX

- Élaborer la **feuille de route** de mise en œuvre de la simplification et la digitalisation du parcours et les fiches projets associées.
- **Estimer les ressources** nécessaires pour la mise en œuvre du projet de simplification.
- Élaborer le **dispositif de suivi** du plan de déploiement (la structure PMO à mettre en place et ses activités).

PARTIES PRENANTES

- L'équipe projet
- Les équipes métier responsables de la délivrance des actes administratifs associés au parcours étudié

ACTIVITÉS À RÉALISER

Formalisation du **plan de déploiement**

Regroupement des mesures identifiées en projets, formalisation de fiches projets et identification des itérations nécessaires pour la mise en œuvre du plan de déploiement du nouveau parcours simplifié.

Préparation des modalités de **suivi de la mise en œuvre** du plan de déploiement

Structuration d'un dispositif PMO pour suivre l'état d'avancement du plan de déploiement.

BOÎTE À OUTILS

Fiche de projet
Document synthétisant les informations clés d'un projet.

Tableau de scénario de court, moyen et long terme
Outil présentant le déploiement des solutions selon différentes perspectives temporelles.

PMO - canevas de suivi de projet
Tableau de bord visuel utilisé pour suivre l'avancement d'un projet.

Transcription cible IDARATI
Template structuré pour la transcription des éléments juridiques et procéduraux liés aux actes administratifs.

Conduite de changement
Ensemble d'actions visant à accompagner les individus et l'organisation dans la transition vers de nouveaux processus ou outils.

VOUS ÊTES UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE ?

VOUS SOUHAITEZ FACILITER LA VIE À VOTRE USAGER?

TÉLÉCHARGEZ LE GUIDE DE LA DÉMARCHE

Consulter le guide sur le site institutionnel du Ministère de la Transition Numérique et de la Réforme de L'Administration dans la rubrique « Etudes et Rapports »

CONTACTEZ-NOUS

L'équipe de simplification des parcours usager sont à votre disposition afin de vous accompagner au titre de la deuxième phase de mise en œuvre de la loi 55.19, liée à la simplification et la digitalisation des parcours usagers.

Le secrétariat de la commission nationale de la simplification des procédures et formalités administratives :
secretariat-simplification@mmsp.gov.ma

05 37 67 98 15
05 37 67 98 89
05 37 67 98 90

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

www.mmsp.gov.ma
www.idarati.ma
www.chikaya.ma
www.chafafiya.ma
www.emploi-public.ma