

Les plateformes E-GOV au Maroc dans le cadre de la dématérialisation des procédures administratives

1. Casa –Urba

Fruit d'un partenariat public / privé aboutissant à la mise en place d'une plateforme électronique de demande, instruction et délivrance des autorisations urbanistiques au niveau de l'ensemble des guichets uniques d'urbanisme de la région de Casablanca Settat. Cette plateforme a été conçue, réalisée, maintenue et exploitée par un la société Ribatis sous la supervision d'un comité de pilotage présidé par la Wilaya et dont le CRI assure le secrétariat

Le scope de la plateforme Casaurba concerne : Autorisations d'urbanisme, Permis d'habiter, Dérogations et projet d'investissements, Réception de lotissement et groupements d'habitations.

Cadre stratégique national :

CASAURBA est désormais l'un des principaux piliers de l'écosystème de l'urbanisme marocain. Digitalisant actuellement les activités de planification et gestion urbaine de plus de 50 municipalités, elle s'étend progressivement pour couvrir la totalité des guichets d'urbanisme du Royaume du Maroc et au-delà. CASAURBA suit un modèle économique innovant basé sur les concepts PPP (Partenariat Public Privé). Sous la supervision de la wilaya de la région Casablanca-Settat, la plateforme est rémunérée directement par les bénéficiaires des services de dépôt, instruction et délivrance des autorisations d'urbanisme.

Objectifs :

CASAURBA a été officiellement lancée en Octobre 2014 avec comme objectif de dématérialiser progressivement la totalité des procédures d'obtention des autorisations d'urbanisme à l'échelle de la région Casablanca Settat. Et depuis son lancement, la plateforme évolue constamment au rythme des changements réglementaires et organisationnels et des avancées technologiques. La plateforme a été conçue pour répondre aux objectifs suivants :

- Gérant de bout en bout l'ensemble des procédures relatives à l'urbanisme de façon contrôlée et auditable en temps réel
- Rémunérée à travers le paiement de frais de service directement par le demandeur
- Améliorée continuellement à travers les retours terrains, les évolutions réglementaires et les avancées technologiques
- Lancée en Octobre 2013, Casaurba couvre aujourd'hui plus de 36 Commune et arrondissement. Elle passe aujourd'hui à sa version 2.0 caractérisée par une dématérialisation complète des procédures (Zéro Papier)

Réalisations :

Actions de dématérialisation totale réalisées :

- Généralisation de la plateforme CASATURBA pour la quasi-totalité des guichets uniques d'urbanisme de la région Casablanca-Settat (Reste les commissions provinciales en dehors de l'ex Grand-Casablanca)
- Migration vers CASATURBA V2 mettant en place le socle technologique nécessaire à la dématérialisation totale des autorisations d'urbanisme
- Signature d'une convention d'échange de données avec l'Agence Urbaine de Casablanca, ciblant l'intégration des technologie SIG dans le processus d'instruction
- Signature d'une convention avec Barid Almaghrib pour l'acquisition des clés de signature Barid e-Sign
- Déploiement du premier guichet pilote en V2 « Full Numeric » au niveau de la commune Moulay Abdallah
- Le lancement du e-Service « Permis d'Habiter »

Chantiers en cours :

Actions de « dématérialisation totale » en cours :

- Démarrage du « Full Numeric » sur le GU Casablanca (Dar Alkhadamat) (initialement prévu pour le 03 Juillet 2017). Retard dû à la non finalisation de l'acquisition des clés de signature par les partie-prenantes
- Généralisation de la V2 aux arrondissements de la commune de Casablanca puis au restes des communes (Fin 2017)
- Lancement de la V2 aux provinces de Sidi Bennour (Juillet 2017) / Benslimane (Sep 2017)
- Généralisation aux communes « rurales » des provinces de Berrechid / Settat / Eljadida (échéance 1^{er} trimestre 2018)
- Le lancement du e-service « Dérogations / Projet Investissement » est prévu pour le (27 Juillet 2017)

2. Rokhas

Date de lancement : Mai 2017

«Rokhas.ma» est un point de contact digital unique pour l'obtention des autorisations à caractère économique à l'échelle de la région Casablanca-Settat. La plateforme Rokhas.ma permet à toute personne physique ou morale de déposer sa demande d'autorisation économique et de suivre en ligne son état d'avancement. Rokhas.ma permet également à l'administration de dématérialiser ses procédures de traitement en interne et constitue dans ce sens un réel trait-d-union entre usager et administration.

Le scope de Rokhas couvre 4 principales catégories d'autorisations à caractère économique :

- Autorisations commerciales à simple déclaration
- Etablissements classés (Catégorie 2 et 3)
- Autorisations d'Occupation du domaine public
- Activités réglementées (Pharmacies, bureau de tabac, ...)
- Modèle économique innovant basé la gratuité du service pour les particuliers et le financement partiel de la plateforme par les revenus de mise en relation ciblée entre demandeurs d'autorisations et fournisseurs de produits et services en liaison avec l'activité autorisée ;
- Lancée en Mai 2017, Rokhas a commencé par la mise en ligne des services liés aux autorisations à simple déclaration et aux établissements classés pour aboutir à fin 2017 par la couverture totale des procédures de délivrance en ligne d'autorisations à caractère économique.

Cadre stratégique :

Rokhas est une plateforme régionale de gestion des autorisations à caractère économique, conçue et réalisée avec le même état d'esprit adopté pour la plateforme Casaurba ;

Réalisations :

- Formation des divisions et services économiques des arrondissements de la ville de Casablanca
- Délivrance des premières autorisations à travers Rokhas.ma (Sur Commune Sidi Bernoussi)

Chantiers en cours :

- Communication accentuée via différents supports (affichage urbain, site web communes, médias sociaux, ...) (Septembre 2017)
- Planification de réunions de sensibilisation des présidents des arrondissements de la commune de Casablanca (Juillet 2017)
- Planification de réunions de sensibilisation des présidents des communes de la région (Septembre 2017)
- Lancement du service électronique adressant les opérateurs Télécom (Juillet 2017)
- Lancement du service électronique adressant les opérateurs réseaux publics (Lydec, ONEE, RADEEC, RADEEJ) (Août 2017)

- Généralisation de la plateforme Rokhas aux autorisations délivrées par les communes de l'Ex Grand Casablanca (Nov 2017)
- Généralisation de la plateforme Rokhas aux autorisations délivrées par les communes de la région Casablanca Settat (T1 2018)
- Généralisation de la plateforme Rokhas aux autorisations délivrées par les préfectures/provinces de la région (T3 2018)
- Consolider les remontées terrain relatives au traitement et délivrance des autorisations à caractère économique, par l'actualisation de la circulaire N° 6242 de M. le Wali datant du 14 juin 2005

3. Guichet unique de PORTNET

Date de lancement : Le projet PORTNET a été initié en 2008, la création effective PORTNET SA date de 2012

Depuis sa création en 2012, PORTNET S.A. est en charge du projet de mise en place du Guichet Unique National de facilitation de l'ensemble des procédures portuaires et du commerce. PORTNET S.A, en collaboration avec l'ensemble des acteurs de la communauté portuaire et du commerce extérieur, entend agir sur les leviers d'amélioration de la compétitivité portuaire et des opérateurs économiques du Maroc.

L'initiative de la mise en œuvre de PortNet en tant qu'outil communautaire est une résultante de la prise de conscience de cette nécessité de durabilité de la performance des acteurs économiques nationaux et constitue donc un levier opérationnel majeur de la compétitivité dotant les écosystèmes logistiques et du commerce extérieur d'une grande capacité d'anticipation, de pro-activité, de maîtrise des coûts et de traçabilité des opérations commerciales internationales.

Objectifs :

- PortNet est un moyen efficace pour faciliter le circuit du commerce extérieur et améliorer la qualité des services rendus aux opérateurs logistiques et du commerce international en général.
- Il permet d'optimiser le temps d'attente des navires, des délais de manutention et de chargement et de déchargement des marchandises tant au niveau de l'import que de l'export à travers une intégration de bout en bout de la chaîne logistique.
- PortNet contribue à l'amélioration du climat des affaires au Maroc et de ce fait au développement de la compétitivité de l'économie nationale, par la réduction des coûts logistiques et des délais d'accomplissement des formalités et des opérations liées à l'import et à l'export des marchandises via une meilleure anticipation, planification et coordination des opérations entre la multitude des acteurs concernés.

Par ailleurs, grâce d'une part, à l'implémentation, au niveau de PortNet, des meilleures pratiques et recommandations d'interopérabilité du commerce international et d'autre part, aux synergies développées dans le cadre de sa participation active aux projets de l'Alliance

Africaine pour le Commerce Electronique dont le Maroc est Vice Président, le Guichet Unique permet aussi :

- l'échange de données au niveau régional et ce à travers l'interopérabilité avec les guichets uniques d'autres pays permettant ainsi une simplification et une intégration de bout en bout des chaînes logistiques et commerciales entre le fournisseur et son client à l'international.

Cadre stratégique national :

PortNet est le fruit de l'alliance stratégique des communautés portuaire et du commerce international. C'est un outil du gouvernement marocain pour la mise en œuvre de plusieurs stratégies sectorielles visant l'amélioration du climat des affaires, des échanges commerciaux, de la compétitivité portuaire et logistique, la généralisation et l'innovation dans les services e-gov. C'est un modèle réussi pour le partenariat national entre l'administration et le secteur privé pour l'amélioration du climat des affaires et ceci se traduit dans l'actionnariat public-privé dans le capital de PORTNET S.A.

PortNet est un projet d'envergure nationale au centre de la stratégie de plusieurs entités gouvernementale :

- Présidence du gouvernement: Amélioration du climat des affaires, de la bonne gouvernance et de la transparence dans le cadre notamment du CNEA (Comité National pour l'Environnement des Affaires);
- METLE: Amélioration de la compétitivité logistique nationale et réduction du coût de passage aux frontières;
- MICIEN : Plan national de développement des échanges commerciaux (accords internationaux signés par le Maroc), mise en œuvre du plan national de simplification des procédures;
- ADII: Simplification, sécurisation et facilitation des procédures douanières dans le cadre de l'engagement constant envers les entreprises
- OC: Transparence dans les règles, efficacité du contrôle, enrichissement des informations sur les échanges, extérieurs, adoption des bonnes pratiques internationales
- MCINET : Généralisation de l'administration électronique et innovation dans les services publiques.

Réalisations :

- Les années 2014 et 2015 ont été déterminantes pour l'écosystème du Guichet Unique National du Commerce Extérieur. Le Maroc a connu à partir du mois de septembre 2014, la généralisation progressive de la gestion dématérialisée des titres d'importations, couvrant ainsi, en plus des ports commerciaux du royaume, les transactions du commerce international transitant via l'ensemble des points transfrontaliers portuaires, aéroportuaires et routiers pour plus de 20 000 entreprises marocaines abonnées aux services de PortNet.
- Le Maroc a amélioré son classement de 7 places passant du 75ème rang au 68ème. Ce résultat a été en grande partie atteint grâce à l'amélioration du classement dans l'indicateur "Commerce Transfrontalier" où le Maroc a pu gagner 39 points en passant de la 102ème à la 63ème place.

- L'année 2016 a été marquée quant à elle par la dématérialisation des licences d'exportation : une mesure très attendue par les exportateurs qui devaient se déplacer à Rabat pour effectuer cette démarche, la mise en œuvre effective, par l'ANP, de la stratégie du port sans papier sur l'ensemble de ses ports et ce via le dépôt électronique signé de tous les documents d'escale et le raccordement des services de contrôle technique et sanitaires avec l'échange des résultats de contrôle des marchandises sous format électronique avec l'Administration des Douanes et des Impôts Indirects. A ceci s'ajoute l'initialisation courant 2016, pour une généralisation en 2017, des travaux relatifs à l'échange des informations de pesage à l'export sur PortNet, la généralisation des services de PortNet à la communauté aéroportuaire et la mise en œuvre du paiement électronique sur PortNet.
- Actuellement PORTNET a franchit la barre des 28 000 usagers, incluant plus de 20 100 importateurs et exportateurs, 900 transitaires, 16 banques et plus de 7 administrations. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires pour l'amélioration en continue des services rendus aux opérateurs économiques via le guichet unique PortNet. Des actions d'amélioration continue sont mise en place en permanence afin d'améliorer la qualité des services relatifs au titre d'importation. Nous avons mis en place une plateforme de réclamation en ligne pour être en permanence à l'écoute de nos clients, nous assurons des programmes de formation à la chaîne et nous avons recueilli, à travers des enquêtes de satisfaction, les souhaits et propositions de nos clients dont la compétitivité est notre raison d'être et notre centre d'intérêt.
- Devenu progressivement outil incontournable dans l'accélération et l'intégration de la chaîne du commerce extérieur du Maroc, "PortNet", modèle précurseur du partenariat réussi public/privé au service de la compétitivité des opérateurs économiques au Maroc et à l'international, continue à récolter les fruits de l'engagement inclusif et de l'alliance stratégique des communautés portuaire et du commerce extérieur pour un climat des affaires amélioré, un commerce extérieur facilité, une logistique plus compétitive et des ports zéro papier.
- PORTNET S.A. principal éditeur d'une nouvelle norme de l'UN/CEFACT sur les bonnes pratiques de gestion des guichets uniques;
- Publication du livre blanc à l'issue des travaux de la SWC: 25 Recommandations pour faciliter le commerce extérieur;
- Convention de partenariat pour la dématérialisation du contrôle des produits industriels et généralisation de la dématérialisation totale au niveau nationale;
- Convention multipartite pour la promotion du fret aérien au Maroc durant la période 2016-2020;
- Migration de PortNet vers une nouvelle infrastructure redondante sur deux sites distants à Casablanca et à Rabat et lancement de plusieurs nouveaux services dématérialisés à l'import et à l'export: Enlèvement dématérialisé à Agadir, Préavis d'arrivée à l'export à Casablanca et à Agadir, Avis d'arrivée marchandise, paiement multicanal communautaire,

Chantiers en cours :

Dans le cadre du CNEA pour 2017-2018 :

- Mise en œuvre du référentiel électronique national harmonisé du contrôle des produits à l'importation et à l'exportation;
- Reconnaissance mutuelle des documents électroniques dans les dispositions des accords commerciaux du Maroc;
- Mise en œuvre d'un guichet unique de contrôle multi-compétences pour les inspections physiques au niveau de tous les points de commerce transfrontalier afin d'éviter des contrôles multiples et mieux gérer le risque au niveau national;
- Mise en œuvre de la facture Électronique reconnue et opposable.

4. E-AUC : Plateforme électronique de demande, instruction et délivrance des notes de renseignement électroniques

Date de lancement : Décembre 2015

La délivrance des Notes de Renseignement étant l'un des services les plus sollicités par les usagers, l'Agence Urbaine de Casablanca a souhaité se doter d'une plateforme électronique offrant des services de :

- ▶ Recherche et consultation interactive de données cartographiques ;
- ▶ Demande et paiement en ligne des demandes de notes de renseignement ;
- ▶ Instruction semi-automatiques des notes de renseignement (croisement automatiques avec les couches du PA) ;
- ▶ Edition automatique des notes de renseignement avec signature électronique et envoi via e-mail

L'e-service E-NR constitue une première brique d'une série de services électroniques que l'AUC prévoit de lancer dans l'objectif d'augmenter sa performance interne, d'améliorer l'expérience usager et de mettre à disposition de ses partenaires institutionnels une information urbanistique complète, actualisée et facilement accessible.

Ce e-service permet de fournir des informations urbanistiques en temps réel et de réduire radicalement les délais d'instruction et de délivrance des documents urbanistiques :

- ✓ Recherche cartographique
- ✓ Edition des fiches urbanistiques instantanée
- ✓ Saisie et suivi en ligne des demandes de notes de renseignement urbanistiques
- ✓ Paiement en ligne des notes de renseignement
- ✓ Instruction automatique à base de croisement avec les différentes couches du plan d'aménagement et des SDAU
- ✓ Workflow de validation interne du résultat d'instruction de la note de renseignement

- ✓ Edition automatique du document « Note de renseignement Urbanistiques » selon plusieurs modèles prédéfini (Homologué, en Enquête Publique, Avec SDAU, ...)
- ✓ Signature électronique et envoi par e-mail du document « « Note de renseignement Urbanistique » au demandeur

Objectifs :

Quatre objectifs clés sont ciblés à travers la mise en place de la plateforme e-AUC :

1. optimisation de la prise en charge des processus internes et ce à travers une automatisation accrue, une répartition précise des rôles et un suivi systématique des indicateurs de performance
2. Ouverture vers les usagers, les services extérieurs et les administrations et ce à travers un portail e-services offrant un espace de travail et d'échange privé pour chaque acteur externe
3. Alimentation d'un référentiel cartographique et attributaire unique
4. Etablissement du socle applicatif d'un futur SIG régional fédérant l'information cartographique produite par les différents acteurs concernés : ANCFCC, Communes, Lydec, Opérateurs télécom, ...

Cadre stratégique :

Démocratisation de l'accès à l'information

Accès grand public aux plans d'aménagement homologués et opposable

- > Note urbanistique indicative instantanée et gratuite
- > Recherche cartographique multicritères

Ouverture vers les administrations partenaires

- > Espace de consultation des notes de renseignement générées
- > Accès aux documents d'urbanisme et données graphiques et attributaires associés

Dématérialisation complète de la note de renseignement

- > Instruction semi-automatique de la note
- > Génération automatique de la note
- > Signature électronique juridiquement opposable
- > Paiement en ligne
- > Envoi automatique de la note par e-mail au pétitionnaire

Optimisation des missions de gestion urbaine en interne et externe

- > Mise à disposition d'outils de recherche et traitement cartographiques en ligne
- > Accès en ligne aux bases juridiques et les règlements urbanistiques
- > Intégration avec les autres processus métier : instruction des dossiers, Contrôle, Requêtes,

Réalisations :

- +50 notes de renseignement traitées par jour
- +4000 utilisateur actif sur la plateforme
- +4500 notes générées à partir de e-auc.org depuis son lancement en décembre 2015
- +300 notes indicatives délivrées quotidiennement via la plateforme

Chantiers en cours :

Le projet de mise en œuvre de la version 2 de la plateforme e-AUC vient d'être lancé, avec comme objectif de dématérialiser l'ensemble des processus de planification et gestion urbaine :

- **e-Services Planification Urbaine :** Gestion du cycle d'homologation des documents d'urbanisme (CTL, Enquête publique, commission centrale), Gestion des projets d'études générales et thématiques, Gestion, suivi et évaluation des documents d'urbanisme, Espace de travail privé réservé aux professionnels de l'urbanisme, ...
- **e-Services Gestion Urbaine (application mobile) :** Instruction des dossiers de demandes d'autorisations urbanistiques, Gestion spatiale et attributaire des projets, Contrôle et suivi des infractions urbanistiques, Gestion des réclamations et des requêtes, Réception des chantiers, Consultation du fond documentaire de la GED,....
- **e-Services collaboratif :** pré-instruction en ligne des projets, intégration des données vectoriels dans la plateforme,.....

Deux axes de travail clés guident la démarche de dématérialisation entreprise par AUC :

- **Généralisation de la signature numérique** à l'ensemble des actes d'approbation engageant les collaborateurs de l'agence
- **Ouverture vers les administrations partenaires** et intégration (B2B) entre les systèmes d'information de l'AUC et ceux des organismes partenaires (Commune, Wilaya, ANCFCC, Ministères, ...)

5. La plateforme E-lot de la LYDEC

Date de lancement : Juin 2016

A travers le projet e-LOT, Lydec repense complètement la prise en charge des demandes de ses clients promoteurs aménageurs en mettant à leur disposition une plateforme collaborative qui favoriserait la: Rapidité, Transparence et Traçabilité.

Services offerts aux clients promoteurs aménageurs :

- Une plateforme électronique collaborative traitant de bout en bout le processus de raccordement des projets de lotissements
- Une plateforme, fluidifiant les interventions et travaux des différentes parties prenantes
- Une plateforme accessible via web avec accès privé et sécurisé pour l'ensemble des lotisseurs ou leurs représentants (Architectes, Topographes, bureau d'étude ...)

Cadre stratégique :

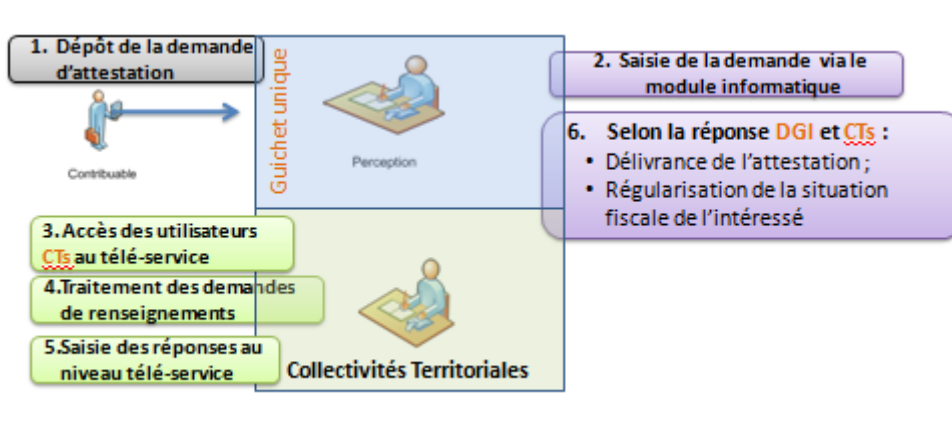
Dans le cadre de la vision stratégique de la Wilaya du Grand Casablanca, visant, d'une part, à mettre en place des systèmes de dématérialisation des processus de traitement des demandes et d'autre part la mise en place effective des guichets uniques, et en parfaite harmonie avec la vision synergie 2020 qui trace le feuille de route des projets stratégiques, Lydec a lancé :

- la plateforme e-Lot en vue d'améliorer l'expérience client promoteur aménageur et ainsi répondre à leurs attentes
- Le lancement de la plate forme «RME» , Raccordement Mult-fluides pour les Entreprises
- l'« ELP», l'espace Lydec pro, est le couronnement d'un processus d'amélioration continue visant la proximité client à travers un pack de service qui comprend Guichet unique, nouvelle organisation orienté services client

6. Plateforme de dématérialisation des échanges de données entre la TGR et la Commune de Casablanca*

Date de lancement : Mai 2015

La Plateforme de dématérialisation des échanges de données entre la TGR et la Commune de Casablanca est un projet ambitieux qui vise les actions illustrées dans le schéma ci-dessous :



- **Accès sécurisé** des utilisateurs des CTs ;
- Traitement en **temps réel** des demandes.

Cadre stratégique :

La plateforme de dématérialisation des échanges entre la TGR et la Commune de Casablanca entre dans le cadre des chantiers prévus par le CNEA. Elle s'inscrit le cadre de l'axe stratégique visant à :

- **Accompagner** les initiatives d'amélioration du climat des affaires
- **Améliorer** l'accès au foncier et à l'urbanisme
- **Simplifier** la procédure de délivrance des attestations fiscales liée au transfert de propriété immobilière.

Ce projet connaît l'Intervention de **quatre** entités différentes :

1. La **Perception** habilitée à délivrer l'attestation;
2. Les **services régionaux d'assiette des impôts**;
3. Les **services d'assiette des Collectivités Territoriales**;
4. La **Trésorerie Provinciale/Préfectorale**;

Objectifs :

- **Simplification** et accélération des démarches;
- **Amélioration** de la qualité du service rendu;
- **Maîtrise** des délais et des coûts.
- **Amélioration** du classement de doing business