

Atelier sur l'accès à l'information et le e-gouvernement

Le vendredi 2 Juillet 2010, un atelier sur le thème du gouvernement électronique et du droit d'accès à l'information a été organisé à Rabat par Transparency Maroc (TM) dans le cadre du Projet relatif à « l'accès à l'information » qu'elle exécute sur la période 2010-2011, avec l'appui financier de l'Ambassade des Pays Bas. Ses travaux ont été modérés par M. Bachir Rachdi, membre du conseil national de TM et ancien président de l'APEBI, et ont réuni une soixantaine de participants provenant des principales administrations concernées, du monde associatif ainsi que des milieux professionnels et académique intéressés.

Au terme d'un exposé introductif qui a mis en exergue l'évolution récente de la question au Maroc et ses enjeux tant pour le développement par les NTIC que pour l'amélioration de la communication publique, le modérateur a donné la parole à M. Rachid Filali Meknassi, Secrétaire général de TM pour expliquer les raisons qui portent l'association à travailler sur cette thématique, souligner son articulation avec le plaidoyer qu'elle développe en faveur du droit d'accès à l'information et rendre compte des étapes franchies sur cette voie. Il a ainsi rappelé les obstacles de droit et de fait qui se dressent contre l'édification d'un domaine public informationnel et souligné la contribution possible de la numérisation à leur levée. Dans cette optique, l'e-gouvernement présente une opportunité réelle de démocratiser l'accès à l'information et rendre les processus administratifs plus transparents et efficaces.

Pour sa part, M. Mohamed Benmahjoub, Conseiller auprès du Ministre du commerce, de l'industrie et des nouvelles technologies, a présenté les composantes du plan « Maroc Numéric 2013 » et la progression des divers chantiers entamés. Le e-gouvernement compte actuellement 89 projets en route, parmi lesquels 25 sont qualifiés de « must have » (prioritaires) et devraient s'achever en 2011. Comme ils visent pour l'essentiel à promouvoir le cadre des transactions, ils n'abordent que de manière limitée la question de la circulation et du partage de l'information. Parmi les services transactionnels offerts en ligne, on peut noter la déclaration d'impôt sur le revenu, les procédures consulaires, et la régulation de l'état civil. Les feuilles de route de ces projets sont disponibles en ligne, et fournissent des explications.

La communication de M. Aroussi Idrissi, Conseiller auprès du Ministre délégué chargé des affaires économiques et générales, a porté sur l'environnement juridique actuel, relatif au numérique, et donc nécessaire au développement du e-gouvernement.

Des dispositifs législatifs et institutionnels ont été instaurés pour encadrer les services électroniques et sécuriser les échanges numériques. Il a rappelé à ce titre les grands traits de la loi de 2005 relative à l'audiovisuel, celle de 2007 sur les télécommunications ainsi que les dispositions régissant l'échange électronique des données juridiques (signature électronique), les infractions relatives au traitement de données informatisées ainsi que d'autres dispositions moins générales mais non moins liées à cette thématique à l'instar de la loi sur les droits d'auteur et les droits voisins.

Il a réservé une place particulière à la loi 08.09 sur le traitement des données à caractère personnel, dont la mise en œuvre devrait permettre de protéger contre les usages indus ou abusifs de telles données.

M. Aroussi Idrissi a indiqué en outre que d'autres réformes sont en cours en vue de développer le e-gov et simplifier les procédures administratives.

Ces textes sont préparés dans le cadre de la commission nationale pour l'environnement des affaires, présidée par le Premier ministre et impliquant les parties tant publiques que privées concernées par des thématiques comme la dématérialisation des procédures, la création d'entreprise en ligne ou encore la mise en place d'un identifiant commun des entreprises.

Ces réformes récentes ou en cours devraient permettre d'enraciner l'administration numérique, en tant qu'outil au service d'une plus grande transparence et d'un meilleur accès à l'information.

M. Mohamed Nassim, Chef de service au Ministère de la modernisation des services publics, a présenté le portail www.service-public.ma en expliquant comment la préparation du contenu du site a rendu nécessaire la redéfinition et la description détaillée des différentes procédures administratives. L'intervenant a aussi souligné et regretté les problèmes de l'irrespect de ces procédures, le besoin d'extension de ce travail et de sa mise à jour continue.

M. Jankari qui réalise pour le compte de TM une étude portant sur l'évaluation des sites gouvernementaux a rappelé l'importance du e-gouvernement pour la promotion du droit d'accès à l'information. L'audit des sites web institutionnels qui lui a été confié a pour objectif de les analyser aux plans de la forme et du contenu pour évaluer dans quelle mesure ils permettent au citoyen d'accéder aisément à une information transparente, utile, pertinente et de qualité. Le travail porte moins sur les services transactionnels et les projets en cours que sur les acquis assurés par les portails fonctionnels. Cette évaluation non exhaustive se base sur des critères qualitatifs et vise à présenter des pistes d'amélioration en septembre 2010. L'une des recommandations qui s'impose d'emblée a trait à la surveillance de l'usage qui est fait du domaine « .gov.ma », emprunté actuellement par de nombreux particuliers. Le manque de rigueur dans sa distribution et sa régulation engendre des risques de sécurité et réduit la confiance des utilisateurs.

Un débat riche a suivi ces communications. De nombreux intervenants ont exprimés leurs préoccupations au sujet notamment du retard enregistré dans la progression du e-gouvernement, la mise en place du cadre institutionnel, la faible harmonisation des politiques ministérielles et la prédominance des intérêts professionnels et commerciaux.

Les participants ont soulevés deux questions fondamentales; la première concerne la priorité à donner aux informations dont le *citoyen* a besoin, ce qui requiert leur identification préalable, notamment les documents de base dont l'acquisition constitue une préoccupation quotidienne et les procédures caractérisées par le manque de transparence (conservation foncière, dépenses publiques...). La deuxième a trait au cadre juridique qui doit orienter impérativement le projet du e-gouvernement sur la voie de la garantie du droit d'accès à l'information. Les participants ont par ailleurs réclamé davantage de transparence et de rigueur dans le choix des méthodologies de collecte et de restitution des données par les institutions gouvernementales en illustrant leurs propos notamment par les statistiques relatives à la baisse du taux d'analphabétisme. Les participants ont appelé les responsables de l'e-gouvernement à s'atteler sur ces questions essentielles.

D'autres participants regrettent l'opacité qui entoure le financement de la modernisation des systèmes d'information et le manque d'information sur les faibles résultats obtenus au prix d'efforts financiers considérables. Ils considèrent qu'il est nécessaire d'assurer une certaine mutualisation des systèmes et de réserver des ressources importantes pour les systèmes de sécurité et de communication notamment. Ils supportent en majorité les efforts pour une meilleure coordination entre les ministères et pour une délimitation claire des pouvoirs de prise de décision de chaque administration. Ils se sont interrogés sur le degré de confiance numérique au sein des utilisateurs, prenant pour exemple la réticence des entreprises à utiliser de manière volontaire les services en ligne pour la déclaration d'impôts.

Le besoin de développer une culture d'entreprenariat a été également exprimé par certains participants, qui souhaiteraient davantage d'appui aux petites entreprises de la part des administrations et une ouverture plus grande en direction de la société civile marocaine.

Un opérateur du secteur des Technologies de l'Information et Communication (TIC) a exprimé son inquiétude face à l'envergure des projets engagés compte tenu notamment des échéances trop courtes qui leur ont été fixées. Les participants ont souligné l'importance de l'investissement requis par l'infrastructure (par exemple pour la mise en place de larges réseaux de serveurs) et appellent à un travail de fond et surtout à un partage des informations (par exemple sur la nature des serveurs, leur localisation dans le pays, etc.).

En réponse à ces premières questions soulevées, M. Benmahjoub a rappelé que les feuilles de route de l'e-gouvernement offrent un suivi des objectifs et des engagements du projet. Il propose de concentrer plus d'efforts sur la communication autour du projet afin de réagir face à la réticence exprimée par plusieurs utilisateurs. M. Benmahjoub a notamment indiqué qu'un système de création d'entreprise en ligne (Modèle J) existe et que le gouvernement s'efforce d'expliquer, à travers des projets d'éducation, l'efficacité et la sécurité de cette procédure.

À ce sujet, M. Aroussi Idrissi a reconnu que davantage d'efforts doivent être fournis au niveau de la sensibilisation auprès des citoyens et des voies disponibles pour les critiques constructives par rapport au projet. Il a également soutenu qu'un plus grand volume de textes doit être disponible en ligne, rappelant que le projet est encore à ses débuts.

M. Benmahjoub, qui s'est présenté en tant que militant du numérique, souhaite faire avancer le plus possible l'e-gouvernement - et notamment les projets « must have », sur une échéance plus courte - même lorsque les pré requis d'accès à internet, et même d'accès à l'eau et l'électricité dans les écoles, ne sont pas garantis. Il souhaite que les établissements scolaires utilisent au mieux les outils et le matériel fourni, et espère que l'impulsion du e-gouvernement pourra amener des changements positifs dans ce domaine. Par rapport aux efforts de sensibilisation et d'amélioration de l'accès, M. Benmahjoub a exposé un projet d'installation de bornes internet dans des centres d'accès communautaires, avec animateurs et assistance technique, qui permettra aux zones rurales de participer et d'accéder aux projets e-gouvernement. Il a également été question d'établir des relais dans les bureaux de poste dans les régions où l'accès à internet est limité. Le choix de la poste n'a pas clairement été justifié et la décision sera prise après consultation dans les mois à venir.

M. Rachdi a estimé que l'e-gouvernement recouvre deux aspects essentiels: celui des services rendus et celui de l'information. Transparency Maroc souhaite que le projet consente davantage d'intérêt à la dimension information : son accessibilité et sa qualité.

Durant la suite du débat, des universitaires ont appelé à un e-gouvernement centré sur une approche des droits de l'homme, qui oriente les informations vers le citoyen. L'argent public utilisé pour ce projet doit permettre au citoyen d'être mieux informé.

Certains ont par ailleurs réitéré leur inquiétude face au cadre juridique existant, soulignant à titre d'exemple que la loi relative aux archives constitue un contre exemple flagrant en organisant des inégalités profondes en terme d'accès.

Les participants se sont aussi interrogés sur la priorité donnée aux Marocains résidants à l'étranger pour les services du e-consulat. En ce qui concerne l'état civil, ils ont appelé à une évaluation critique des résultats pour la région de Casablanca, et souhaiteraient connaître les futures villes ciblées et les révisions nécessaires pour une plus grande efficacité de ces procédures.

Des réserves par rapport au site web du Secrétariat général du gouvernement ont été exprimées par les participants. En ayant longuement navigué sur ce site, certains s'inquiètent de l'efficacité du suivi des interfaces interactives, précisant qu'ils n'ont reçu ni accusé de réception ni réponse aux commentaires envoyés aux administrateurs du site.

Des chercheurs souhaiteraient également avoir plus de détails sur la mise en place et l'état d'avancement des centres d'accès communautaires (Existent-ils déjà? Combien seront mis en place? De quelle manière?).

M. Rachdi a appelé à travailler sur plusieurs fronts en parallèle et à avancer sur le projet du e-gouvernement, même s'il reste beaucoup à faire en terme d'analphabétisme et d'analphabétisme numérique. M. Benmahjoub a convergé sur ce point et a conclu sur les opportunités nouvelles que représentent l'archivage numérique et la gouvernance en ligne.

Le projet du e-gouvernement étant d'une portée si large et comportant tant d'aspects différents, il est indispensable d'identifier clairement les objectifs et les groupes cibles, car, comme l'a souligné un participant, il y a une grande diversité des enjeux. Il est impératif que les responsables de l'e-gouvernement assurent un suivi des préoccupations et interrogations des citoyens, et qu'une réelle démarche participative soit adoptée. Comme l'a exprimé M. Rachdi, une évaluation de l'influence de la nouvelle gouvernance sur la prise de décision s'impose.

Liste des recommandations :

- Promouvoir l'aspect qualitatif du e-gouvernement
- Mettre en place un cadre juridique reposant en priorité sur la consécration législative du droit d'accès à l'information
- Inclure systématiquement la loi 08.09 sur les sites web des administrations publiques
- Définir clairement le rôle et pouvoirs du Ministère de la modernisation des secteurs publics en matière de e-gouvernement
- Mener une évaluation critique des sites web de l'e-gouvernement et en soumettre les recommandations aux autorités publiques concernées à l'automne 2010. Assurer un suivi afin que celles-ci soient réellement prises en compte
- Surveiller de manière plus rigoureuse l'attribution du domaine « .gov.ma »
- Établir une mutualisation des systèmes et des coûts
- Améliorer la transparence dans l'allocation des ressources

- Rendre publiques et motiver les décisions relatives aux projets en cours et à venir de l'e-gouvernement
- Encourager la coopération avec la société civile et le secteur des TIC
- Améliorer et expliciter les méthodologies de collecte de l'information
- Encourager les administrations publiques à établir des partenariats avec le secteur des TIC, notamment pour le partage des expériences et de l'expertise technique
- Se concentrer sur la question de l'accessibilité
- Définir et évaluer le projet des centres d'accès communautaires et le rôle de la poste en tant que relai
- Renforcer les efforts fournis en terme de sensibilisation et de communication sur l'e-gouvernement, notamment pour une plus grande confiance numérique de la part de l'utilisateur
- Revoir les priorités de l'e-gouvernement en fonction des besoins du citoyen

Intervenants :

M. Rachid Filali Meknassi, Secrétaire général de Transparency Maroc

M. Mohamed Benmahjoub Conseiller auprès du Ministre du Commerce de l'Industrie et des Nouvelles Technologies

M. Mahdi Aroussi Idrissi, Conseiller auprès du Ministre délégué chargé des Affaires Économiques et Générales

M. Nassim, Chef de service au Ministère de la modernisation des services publics

M. Rachid Jankari, journaliste et consultant TIC

Modérateur : M. Bachir Rachdi, membre du Conseil national de Transparency Maroc

Contenu du dossier distribué aux participants

- Programme
- Note de cadrage
- Présentation de M. Rachid Filali Meknassi, Secrétaire Général de Transparency Maroc
- Revue de presse
- Livret du plaidoyer du projet Accès à l'information
- Dépliant du projet Accès à l'information