



BUSINESS- PROCEDURES

UNE PLATEFORME D’AFFICHAGE
DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES
DÉDIÉE AU MONDE DES AFFAIRES



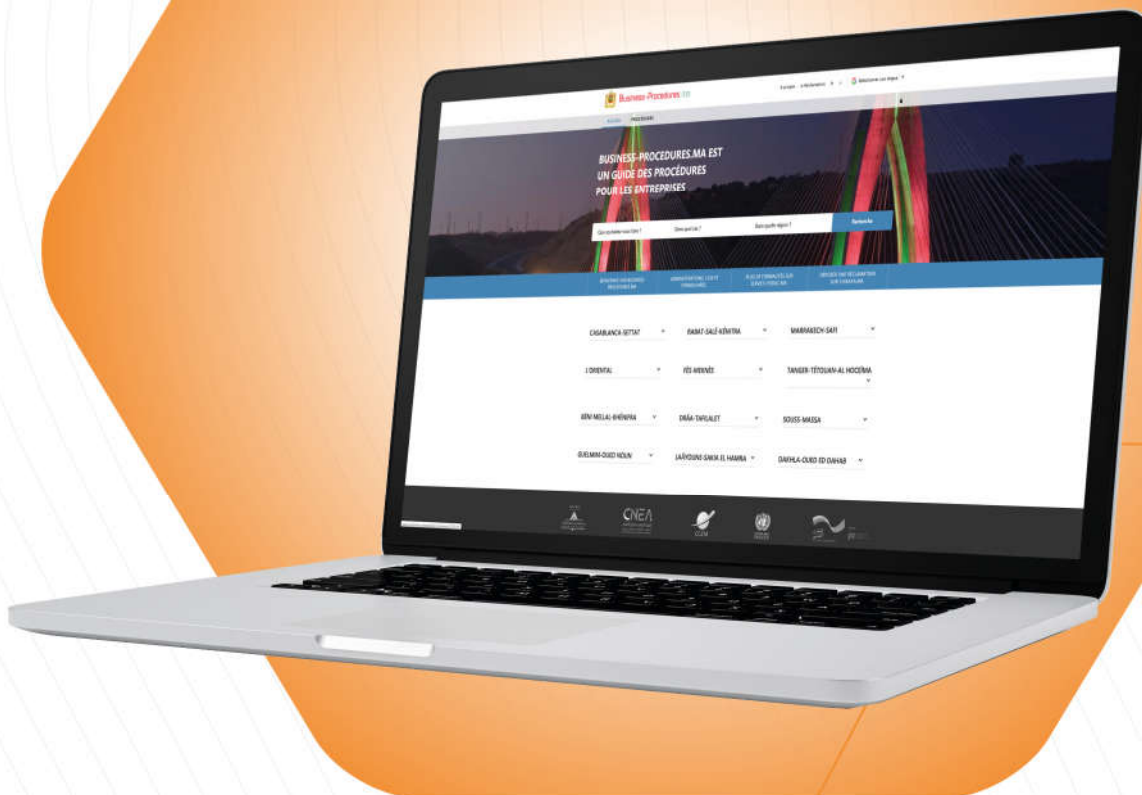


POURQUOI CE MODÈLE DE PORTAIL?

Le principal constat qui ressort des doléances du secteur privé se rapporte à l'existence d'une divergence dans l'application des textes législatifs et réglementaires selon les régions et les villes du Royaume, et à l'incertitude liée à l'interprétation de la réglementation, ce qui impacte parfois négativement les prestations rendues par l'administration au profit des usagers, particulièrement les TPME et les jeunes porteurs de projets.

Partant de l'analyse approfondie des initiatives existantes en matière de simplification des procédures administratives et des expériences internationales en la matière, le secrétariat du CNEA a mis en place cet outil innovant en capitalisant sur les efforts consentis par les différentes administrations concernées.

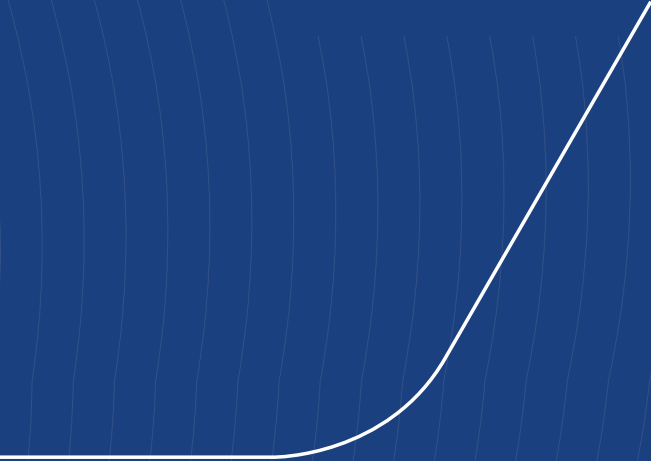
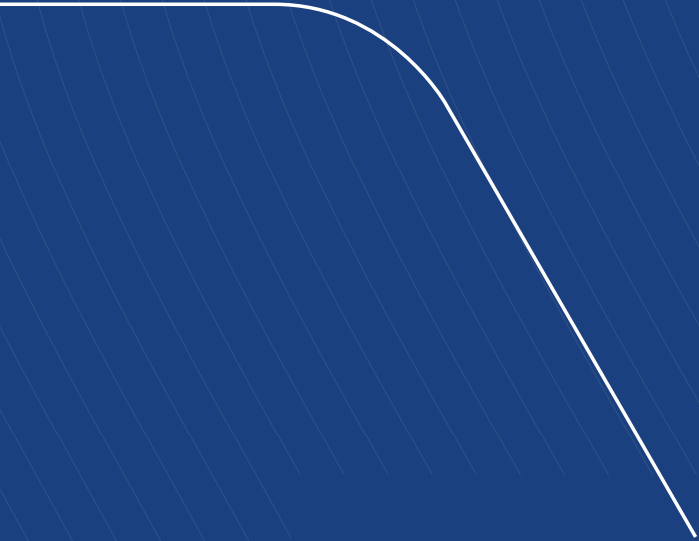
L'idée principale de ce portail est d'accompagner l'utilisateur en lui facilitant l'accès en temps réel à l'information, et en plusieurs langues, à travers l'affichage exhaustif des étapes et des démarches administratives (formulaire, conditions, durée, bases légales...), dûment documentées et détaillées, par procédure et par région du Royaume. Une mise à jour continue de la plateforme est assurée à travers une actualisation des informations contenues dans le système.



La transcription desdites procédures permet ainsi d'assurer leur transparence à travers l'affichage en ligne, de les mettre à jour selon le vécu de l'entreprise dans les différentes régions du Royaume et offre des voies de recours dans la perspective de rendre les procédures affichées sur la plateforme opposables à l'Administration.

Hébergée au niveau du département en charge de la Réforme de l'Administration, cette plateforme a démarré dans sa phase pilote au niveau de la région de Casablanca par la transcription d'un premier lot de cinq macro-procédures : **La création de l'entreprise, le raccordement à l'électricité, le paiement des impôts, le transfert de propriété et les autorisations d'urbanisme.** Une fois la phase pilote réalisée, il a été décidé d'étendre la plateforme à toutes les régions du Royaume et d'intégrer de nouvelles procédures en concertation avec le secteur privé pour en faire un modèle complet pouvant être utilisé pour développer un portail unique d'affichage des services administratifs dédiés au monde des affaires.

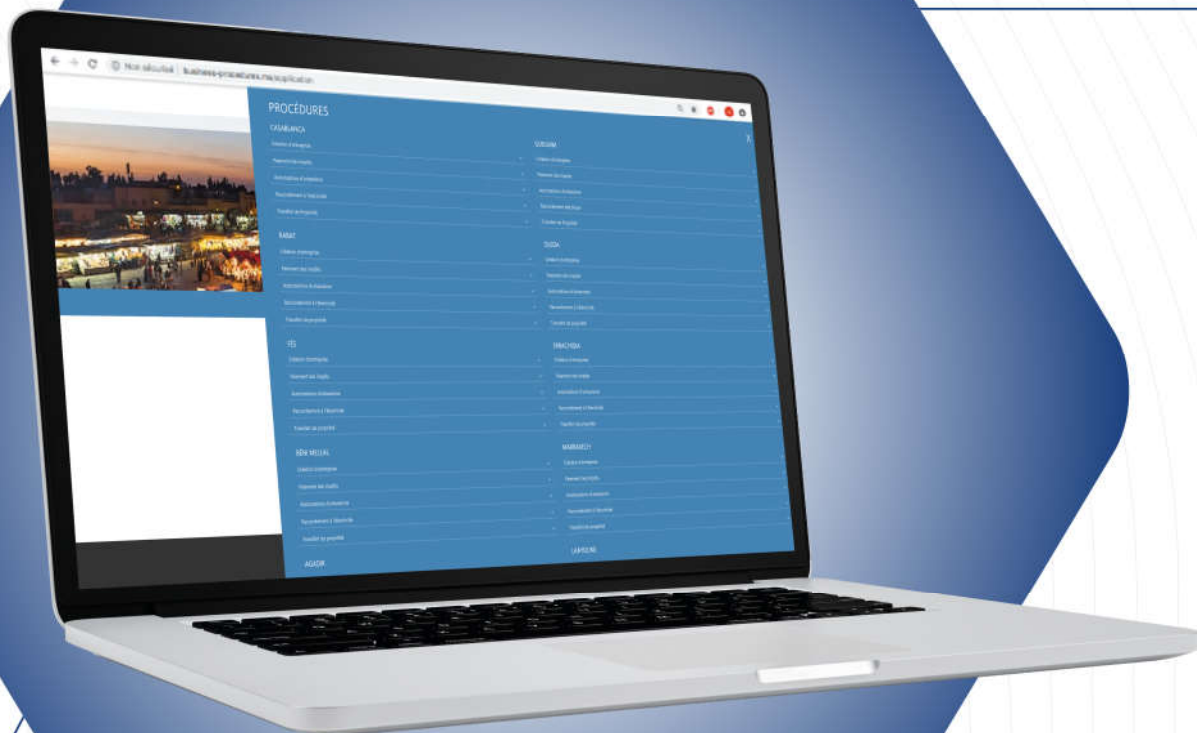




USAGES DU PORTAIL

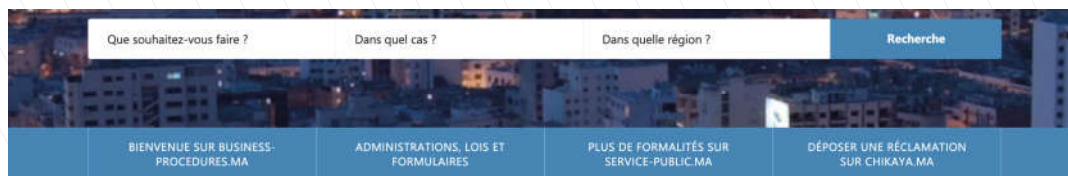
- **Que souhaitez-vous faire ?**: la rubrique renvoie aux démarches administratives souhaitées.
- **Dans quel cas ?**: l'utilisateur trouvera dans cette rubrique les détails de la procédure.
- **Dans quelle région ?**: l'utilisateur dispose d'un accès à l'information sur la procédure sur les douze régions administratives du Royaume.

Par ailleurs, et à partir de la page d'accueil, l'utilisateur concerné par une activité donnée peut aller directement sur la région du Royaume qui l'intéresse et y trouver toutes les informations sur les procédures et les démarches administratives dont il aurait besoin.



La plateforme procure l'information la plus détaillée possible et la transcription des étapes et des formalités administratives nécessaires aux entreprises pour l'accomplissement de leurs démarches auprès des administrations.

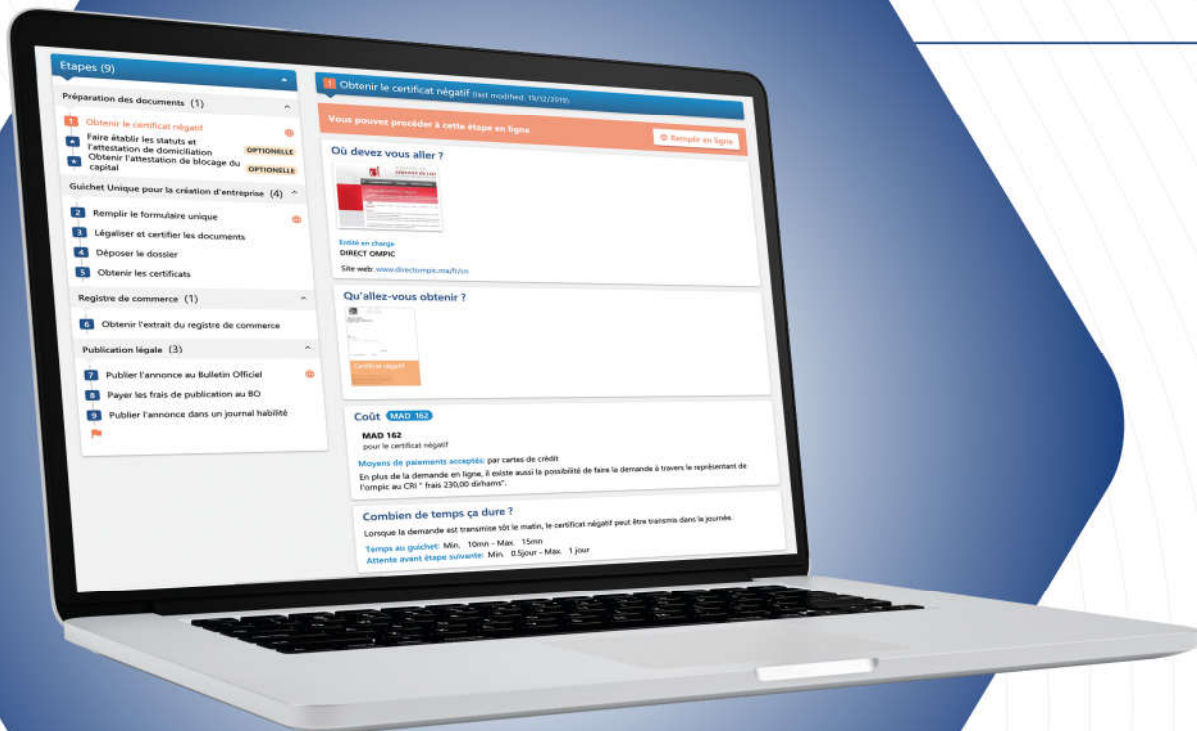
En parcourant la plateforme, l'utilisateur peut effectuer une recherche à travers un moteur de recherche multicritères ou aller dans la rubrique « Administrations, lois et formulaires » ; il y trouvera les trois sous-rubriques détaillées séparément, avec des centaines de liens sur les administrations centrales, les services extérieurs des administrations centrales, les lois et codes, les formulaires à remplir...



Les procédures sont présentées de manière détaillée du point de vue de l'utilisateur. Toute interaction entre un usager et une administration est considérée comme une étape. Pour chaque étape, le système affiche les informations utiles et requises pour l'accomplissement d'un service administratif.

Chaque procédure comporte les principales informations suivantes:

- **Le nom de l'étape** qui est défini comme étant toute interaction obligatoire entre l'utilisateur et l'administration alors que la procédure est la série des étapes nécessaires pour réaliser l'objectif.



- **Le résultat de l'étape**, qui doit être documenté, constitue l'information ou le document que l'utilisateur vient chercher auprès de l'administration.
- **L'entité** ou le point d'ancrage institutionnel (administration, ministère, établissement public) pour accomplir l'étape concernée.
- **Les formulaires et les pièces à fournir**. Il s'agit des documents à renseigner et à remettre à l'administration. Lorsque ces formulaires sont dématérialisés, ils sont complétés en ligne et téléchargeables à partir du système.



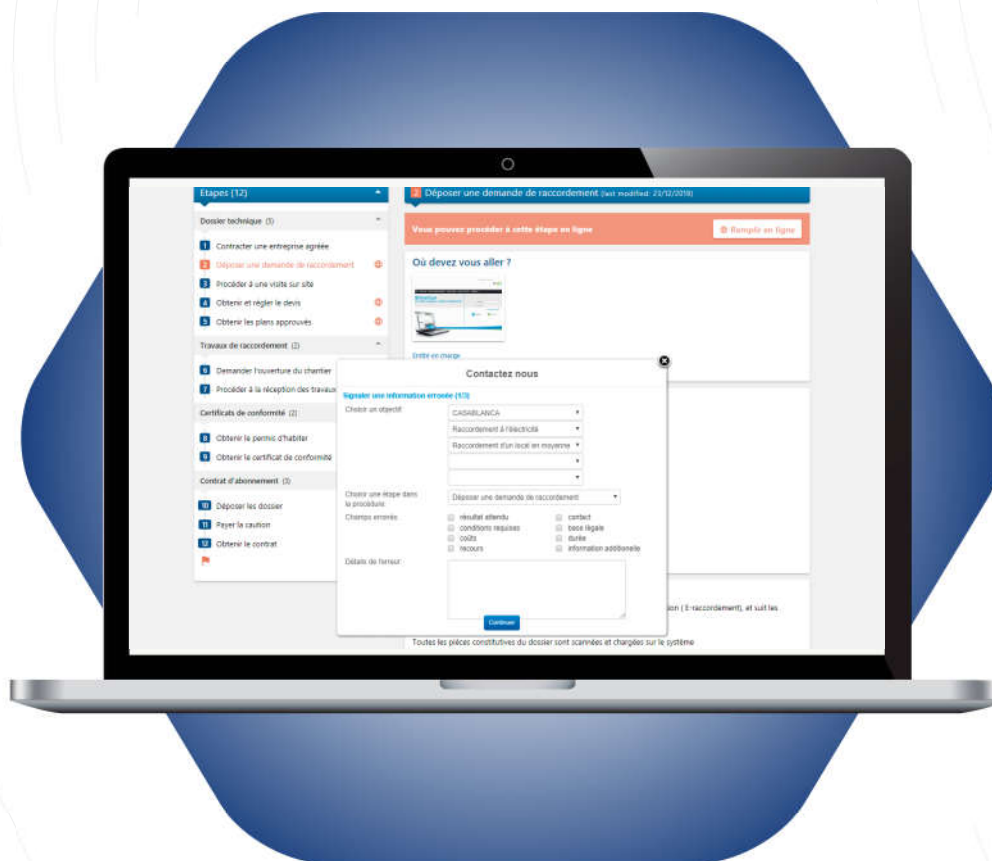
- **Le coût** de la prestation réparti par document délivré ou prestation rendue.



- **La durée** minimale et maximale pour accomplir la procédure.
- **La base légale et réglementaire** qui constitue le soubassement juridique justifiant l'exécution de l'étape.

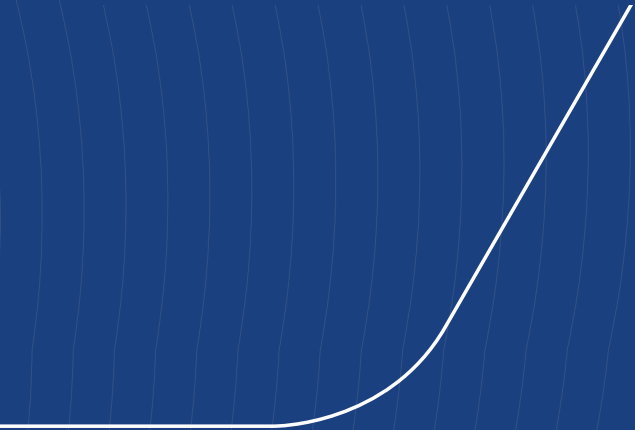
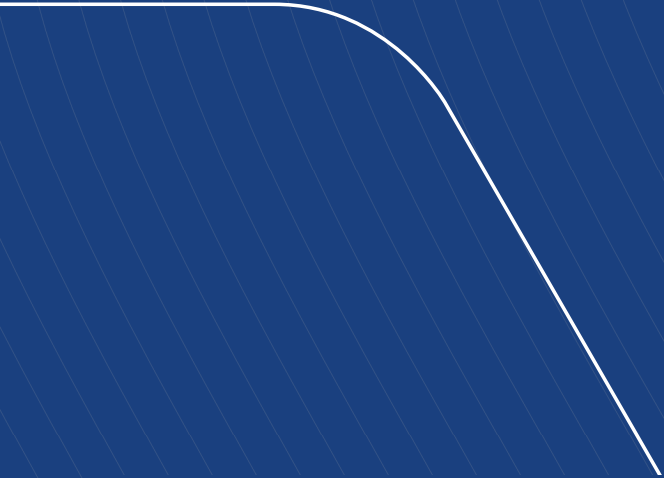


- Dans le cas de constatation d'une anomalie procédurale, d'un dysfonctionnement administratif ou d'un abus humain ou réglementaire, l'utilisateur peut agir directement à partir de la plateforme et **déposer une plainte**. Le recours en cas de non-respect des exigences requises dans la plateforme et les plaintes sont exprimés auprès du supérieur hiérarchique de la personne en charge de l'étape où auprès de l'autorité hiérarchique au sein de l'administration concernée. Le dépôt de plainte est aussi permis à travers un lien vers le portail national dédié aux réclamations à savoir: « chikaya.ma ».



- **La certification** demeure l'étape ultime dans le processus qui requiert que chaque responsable d'institution concernée procède à la vérification et à la validation des informations présentées en ligne. Les informations vérifiées et validées sont officiellement enregistrées dans le système comportant la signature de l'autorité administrative concernée avec la date et le cachet légal de l'institution.





LE PORTAIL BUSINESS-PROCEDURES EN QUELQUES CHIFFRES

Le portail comporte aujourd'hui les données suivantes :

184

PROCÉDURES

sont documentées soit
481 étapes recensées

5

MACRO-PROCÉDURES

26

SERVICES ADMINISTRATIFS

dans les différentes régions
du Royaume

63

**TEXTES JURIDIQUES
RECENSÉS**

10

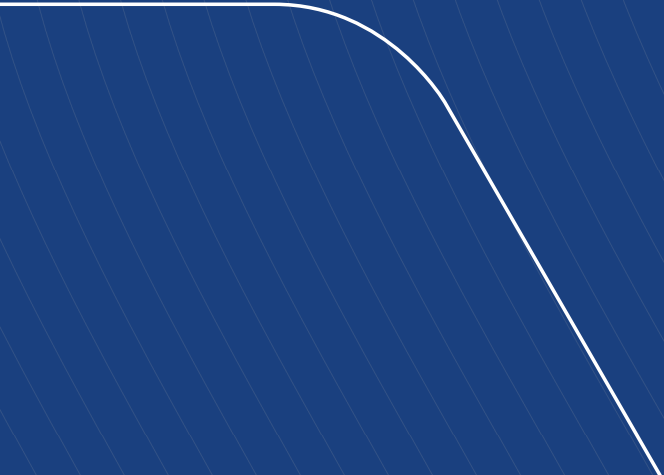
MACRO-PROCÉDURES

additionnelles
en vue d'être transcrites

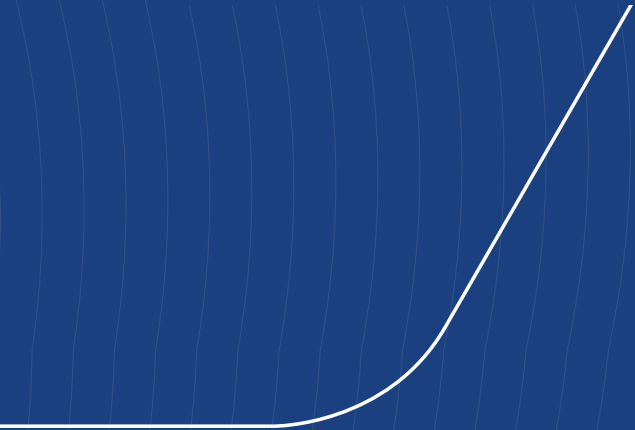
859

**DOCUMENTS
TÉLÉCHARGÉS**



A white line starting from the top left corner, curving downwards and to the right, then continuing as a straight line towards the text.

RETOUR D'EXPÉRIENCE ET PROCESSUS DE DOCUMENTATION DES PROCÉDURES DANS LES RÉGIONS

A white line starting from the bottom left corner, curving upwards and to the right, then continuing as a straight line towards the text.

Le CNEA a fait un choix distingué dans l'exploitation de l'outil « e-regulations » de la CNUCED en optant pour une régionalisation de cette plateforme dans un double objectif qui consiste à documenter les différences éventuelles de pratiques procédurales et à capturer ainsi les spécificités et les réalités du terrain selon le vécu des usagers.

Cette approche régionale, bien que complexe et chronophage dans sa mise en œuvre, constitue une expérience riche d'enseignements et un travail ardu d'une grande utilité pour asseoir un environnement des affaires propice dans l'ensemble des régions de notre pays. Elle constitue également un modèle réussi de d'interaction et d'engagement des Comités Régionaux de l'Environnement des affaires (CREA) et du Comité National de l'Environnement des Affaires (CNEA).

De fait, le processus de documentation et d'affichage en ligne des procédures est mené scrupuleusement selon le parcours de l'utilisateur et requiert un travail préparatoire en amont et une forte mobilisation et implication de l'ensemble des partenaires locaux pendant l'ensemble des étapes du processus de transcription des procédures.

La préparation de la visite dans les régions est entamée par l'envoi d'un courrier officiel adressé aux Walis des Régions par le Département en charge de la Réforme de l'Administration qui explique l'objet de la mission et ses objectifs et sollicite le portage stratégique du projet et le soutien pour assurer la mobilisation, l'implication et l'adhésion des acteurs locaux concernés. Il est également demandé d'arrêter une date pour le déroulement de la mission et de désigner un point focal qui est en l'occurrence confié aux Directeurs des différents Centres Régionaux d'Investissement. Ces derniers constituent de véritables relais auprès des institutions locales et veillent à assurer le bon déroulement de la visite et sa réussite sur le terrain.

La mission démarre avec une réunion de lancement présidée par le Wali de la Région et regroupe l'ensemble des partenaires locaux concernés. Il s'agit d'un rendez-vous important pour la réussite de cette opération. Des présentations sont exposées par les représentants du Département en charge de la Réforme de l'Administration et du secrétariat du CNEA et des explications sont fournies de même qu'est établi un agenda de visites d'institutions locales.



Les experts formés aux techniques de collecte de données et leur transcription sur le portail selon les normes de la CNUCED procèdent, avant toute visite sur le terrain, à l'établissement d'une fiche procédure potentielle provisoire.

Le formulaire de collecte de données est conçu pour aider à obtenir toutes les informations utiles d'une manière assez claire, rationnelle et structurée. Une fiche provisoire est établie (sur la base des informations disponibles sur les sites web, les contacts officiels des professionnels...) et un premier tracé est établi, étape par étape, qui permettra d'expliquer l'objectif, de partager la démarche et de faciliter le recueil des informations. Cette liste sera révisée au fur et à mesure, en fonction des informations collectées.

FORMULAIRE DE COLLECTE DES DONNÉES : Version commentée

- 10 Un **objectif** est l'opération que l'investisseur souhaite accomplir.
- 11 Une **étape** est une interaction obligatoire entre l'investisseur et l'administration.
- 12 Une **procédure** est la série des étapes nécessaires pour réaliser l'objectif.

PROCÉDURE

ÉTAPE

- 13 Le **résultat** est le document ou l'information que l'investisseur veut chercher auprès de l'administration.
- 14 Le résultat doit être **documenté** : il est nécessaire de proposer un exemple en ligne (photo ou copie scannée).

RÉSULTATS ATTENDUS

Résultat 1 :

- o Nom : _____
- o Document : _____

Une étape peut donner matière à plusieurs résultats : l'investisseur se présente à une administration et retire simultanément plusieurs documents.

Résultat 2 :

- o Nom : _____
- o Document : _____

- 15 L'**entité** est le point d'ancrage institutionnel (administration, ministère, établissement public) pour l'étape concernée.
- 16 L'**entité** est le service ou le département impliqué dans l'opération technique de l'étape.

COORDONNÉES

Entité en charge :

- o Nom : _____
- o Site web : _____
- o Adresse postale : _____
- o Téléphone : _____
- o Photo 1 : _____

La photo 1 représente l'entrée de l'établissement.

La photo 2 représente le local du département concerné.

La photo 3 représente la personne en charge de l'étape.

Unité :

- o Nom : _____
- o Responsable : _____
- o Adresse électronique : _____

- 17 Les éléments de **durée** s'expriment en intervalle de temps minimum/maximum.

DURÉE

- o File d'attente : _____
- o Temps au guichet : _____
- o Attente avant étape suivante : _____
- o Information complémentaire : _____

Si le délai avant l'étape suivante est inférieur à 0,5 jour, l'information n'est pas mentionnée.

- 18 La **base légale** désigne les documents (arrêtés, règlements, vœux législatifs) qui justifient l'exécution de l'étape.

BASE LÉGALE

Base légale 1 :

- o Nom : _____
- o Document : _____

La base légale peut être constituée de plusieurs textes complémentaires.

- 19 L'information **additionnelle** permet de présenter des renseignements utiles à la compréhension du contexte général de l'étape.

INFORMATION ADDITIONNELLE

- 20 La **plainte** est exprimée auprès du supérieur hiérarchique de la personne en charge de l'étape ou auprès de l'autorité la plus légitime au sein de l'administration concernée.

PLAINTE ET RECOURS

Responsable :

- o Nom : _____
- o Adresse électronique : _____
- o Adresse postale : _____
- o Téléphone : _____
- o Photo 4 – responsable : _____

Il est important de préciser le mode d'administration de la plainte : oral, écrit, électronique, etc.

- 21 La **certification** permet de valider les informations présentées en ligne. Elle se traduit par la signature de l'autorité administrative la plus haute, la date et le cachet légal de l'institution.

A CERTIFIER PAR

Responsable / Unité ou entité en charge:

- o Nom : _____
- o Adresse électronique : _____
- o Adresse postale : _____
- o Téléphone : _____
- o Signature : _____

La certification est obtenue après les étapes de validation formelle et informelle.

Avec le soutien fort des Directeurs des Centres Régionaux d'investissement, des rencontres sont programmées de manière chronologique, des questions claires sont posées et une vérification est faite en allant d'un bureau à l'autre à la rencontre de l'ensemble des parties impliquées.

La démarche consiste à s'appuyer sur l'étude d'un cas basé sur un processus réel, simulé en vue d'illustrer toutes les étapes que l'utilisateur doit franchir pour accomplir une démarche administrative. Ce processus est décliné selon l'ordre chronologique dans le tableau ci-après :



- 1. Collecter l'information :** Des réunions et des visites de terrain sont programmées selon l'agenda arrêté d'un commun accord avec les parties prenantes et avec le soutien fort du point focal.
- 2. Transcrire et enregistrer l'information** dans le système, à travers les étapes suivantes :
 - Définir l'objectif (exemple : créer une société);
 - Créer un sous-objectif (type de société: SARL, S.A...);
 - Recenser toutes les étapes requises selon un ordre chronologique;
 - Remplir les informations pour tous les éléments dans chaque fiche et faire accompagner cette fiche par les pièces justificatives afférentes;
 - Publier les étapes pour qu'elles soient visibles dans l'interface publique.
- 3. Réviser et compléter l'information collectée** en procédant, d'une part, par l'impression de toutes les fiches d'étapes et au remplissage des informations manquantes sur chaque fiche afin d'éviter les confusions ultérieures et, d'autre part, par la vérification qu'aucune étape ne manque et que l'ordre de celles-ci est correct.
- 4. Enregistrer les éléments manquants** dans le système et reprendre chaque fiche imprimée avec les corrections manuscrites.
- 5. Pré-valider les informations recueillies** (validation informelle) qui constitue une phase fondamentale, dans la mesure où elle permet une appropriation du fonctionnaire en charge de chaque étape de l'outil en confirmant que l'information est correcte et sera complétée par une visite au sein de l'institution pour vérifier l'exactitude des informations et prendre des photos des personnes du *front office*. Le but est d'avoir une information complète pour bien orienter les usagers potentiels. Durant cette étape, on leur montre la fiche des étapes dont ils sont responsables et on s'assure avec eux que l'information transcrite est correcte.

6. Valider formellement les informations collectées : À la fin de la visite, une réunion de validation formelle à laquelle sont conviées toutes les parties prenantes du secteur public et privé notamment les professionnels est organisée. Pendant cette rencontre, les procédures enregistrées dans le système sont présentées et les fonctionnaires et les responsables valident officiellement l'information de chaque fiche. Si nécessaire, des corrections peuvent être faites immédiatement dans le système. Si les modifications sont trop nombreuses, des notes sont prises et les corrections sont apportées sur la fiche correspondante imprimée, qui sera par la suite signée par les fonctionnaires concernés.

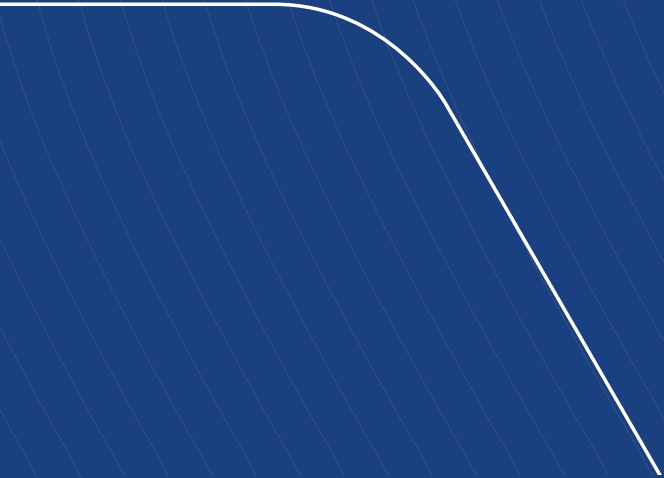
À l'issue de l'exercice, on aboutit à une procédure enregistrée dans le système et validée qui soit la plus proche possible de la procédure réelle.

À la fin de cette étape de visite, une mise en ordre des informations et de la documentation collectées en détail est effectuée. Toutes les informations sont utiles et serviront à l'avenir notamment lors de la phase de validation. Un complément des informations manquantes peut se faire lors d'une deuxième visite ou par échange électronique dans un délai préétabli.

7. Certifier les informations présentées en ligne constitue l'ultime étape selon la démarche de la CNUCED. Elle se traduit par la signature de l'autorité administrative la plus haute avec la date et le cachet légal de l'institution.

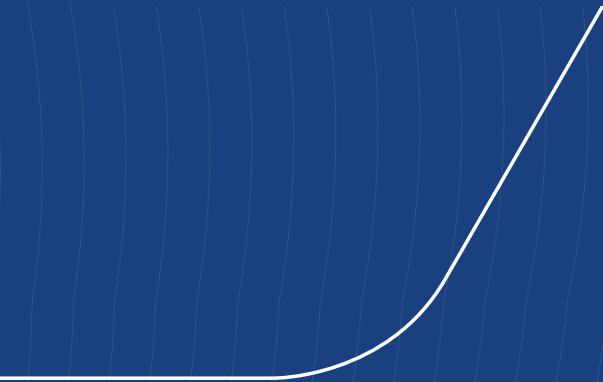
Il s'agit certes d'un travail collaboratif long et fastidieux, mais à forte valeur ajoutée eu égard à la dynamique du changement qu'il crée, de la volonté et de l'engagement exprimés par tout un chacun pour contribuer à l'amélioration de l'environnement des affaires et de l'attractivité de sa région.





BUSINESS-PROCEDURES

UN PORTAIL EN FAVEUR
D'UNE DYNAMIQUE RÉGIONALE
D'AMÉLIORATION
DE L'ENVIRONNEMENT DES AFFAIRES



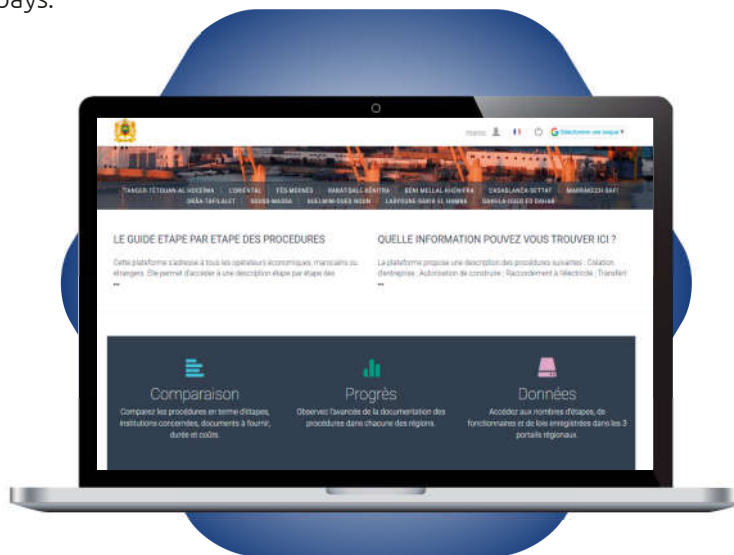


La forte dimension régionale de ce portail requiert une attention particulière. En effet, la démarche retenue qui est à la fois exhaustive et chronophage constitue un gisement d'informations et de données régionales recueillies et intégrées à la plateforme.

Partant de l'intérêt croissant accordé par les pays à la dimension régionale dans la promotion de l'environnement des affaires et en s'inspirant des bonnes pratiques à l'international et des expériences réussies d'un certain nombre de pays en la matière, la plateforme « Business-procedures.ma » se présente aujourd'hui comme un outil de benchmark national et d'émulation entre régions. Elle s'inscrit dans la démarche et la vision du CNEA qui va au-delà du suivi du rapport Doing Business de la Banque mondiale, en veillant à mettre en place une véritable stratégie nationale intégrée d'amélioration de l'environnement des affaires comportant des réformes stratégiques dans plusieurs domaines non couverts par le rapport en question tels que l'accès à la commande publique, l'accès au foncier et autres dont la régionalisation occupe une place prépondérante.

Rappelons-le, le Maroc a initié une expérience d'évaluation du climat des affaires régional « Subnational doing-business » en 2008 en collaboration avec la Banque mondiale. Cette expérience a fait l'objet de la publication d'un rapport portant sur l'évaluation de quatre étapes de la vie d'une entreprise : la création d'entreprise, l'autorisation de construire, le transfert de propriété et l'exécution des contrats dans les régions de : Agadir, Kénitra, Marrakech, Meknès, Oujda/Nador, Settat et Tanger et avec Casablanca comme point de référence.

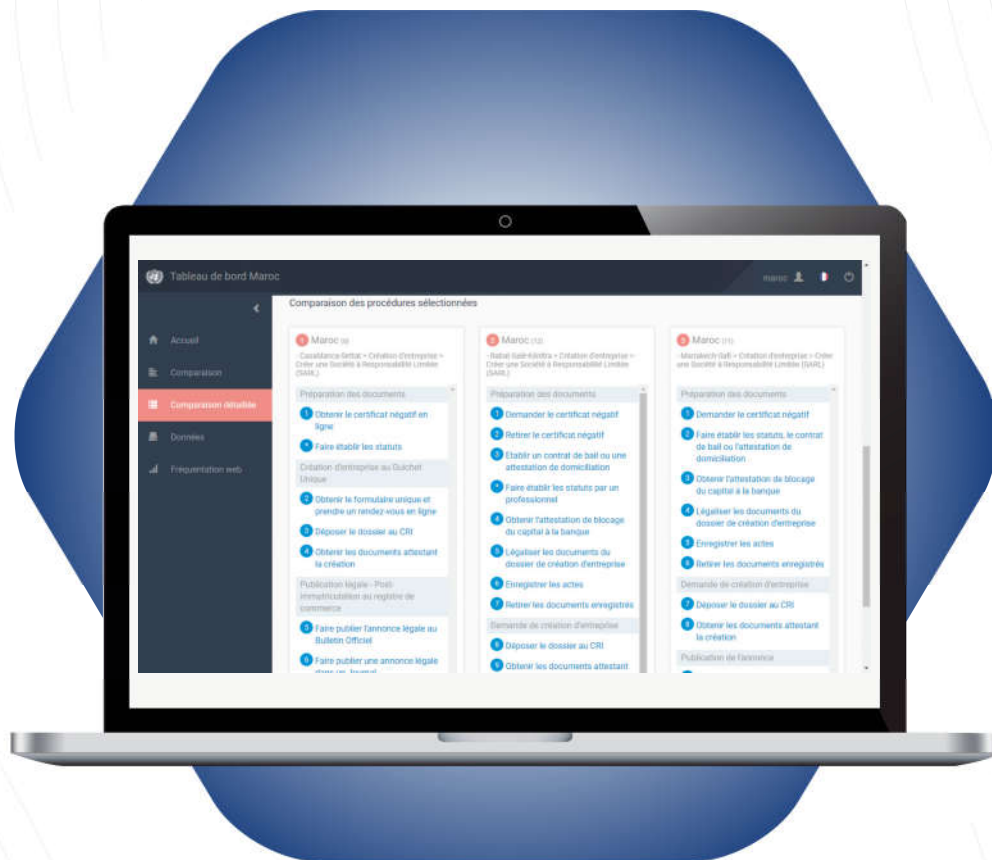
Par ailleurs, et dans le cadre des travaux du CNEA, plusieurs actions et initiatives ont été menées avec les CREAs, notamment avec le CREA de Casablanca, ainsi que l'organisation en 2015 d'un atelier national regroupant tous les Directeurs des CRIs sous la supervision du Ministère de l'Intérieur autour de la plateforme « Business-Procedures.ma ». Il en est de même avec la mise en œuvre effective du chantier de la régionalisation, la décentralisation et le repositionnement des CRIs; une évaluation annuelle de l'environnement des affaires au niveau des douze régions serait d'une grande utilité pour la dynamique économique régionale du pays.



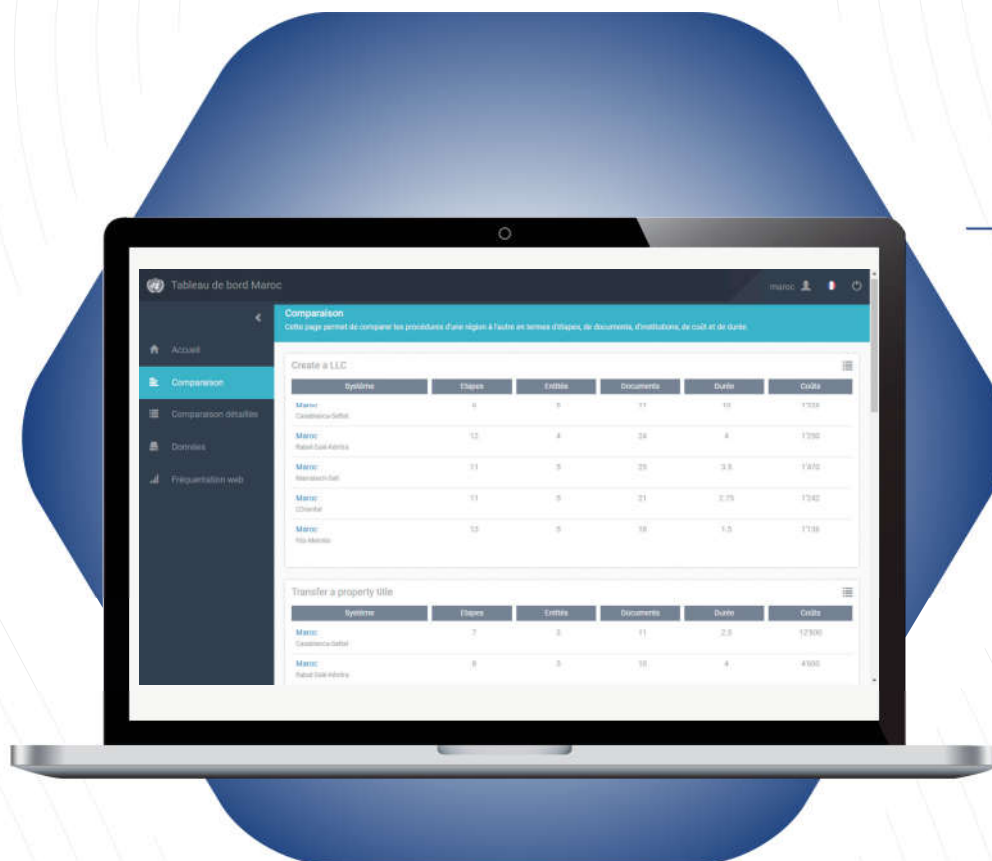
À travers la plateforme « Business-procedures.ma » et en particulier le système de comparaison y afférent qui se veut un outil d'évaluation de l'environnement des affaires à l'échelle nationale et internationale (pour les pays ayant opté pour la solution e-regulations/CNUCED), une comparaison entre régions peut être effectuée en termes d'évaluation de :

- La démarche et le nombre d'étapes/interactions dans l'accomplissement d'une prestation ou un service;
- La qualité des prestations rendues et les délais et les coûts exigibles;
- La contribution des organismes gouvernementaux à l'amélioration du climat d'investissement;
- Les conditions du climat des affaires et des opportunités d'investissements dans les régions;
- Des meilleures pratiques et des expériences réussies dans les régions;
- Du niveau de dématérialisation des procédures et des guichets uniques mis en place;
- Des performances réalisées par les régions durant l'année.

Il s'agit de développer une méthodologie d'évaluation et l'établissement d'indicateurs de classement propre à notre pays qui va au-delà du modèle du Doing Business de la Banque mondiale en comblant ses lacunes et en procédant à l'examen des procédures et des indicateurs couvrant un large éventail de sujets les plus pertinents et spécifiques pour l'économie marocaine.

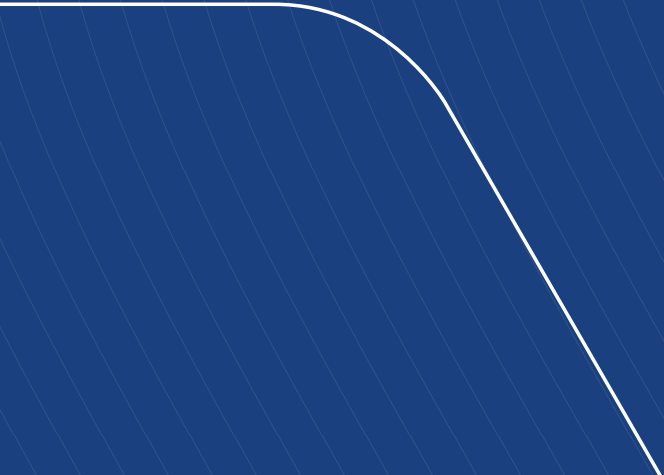


La plateforme « business-procedures.ma », quasiment prête pour un lancement officiel, a aujourd'hui le potentiel de devenir un véritable catalyseur d'émulation et d'harmonisation intra et inter-régions, voire de simplification et de dématérialisation des procédures au sein de l'administration publique.



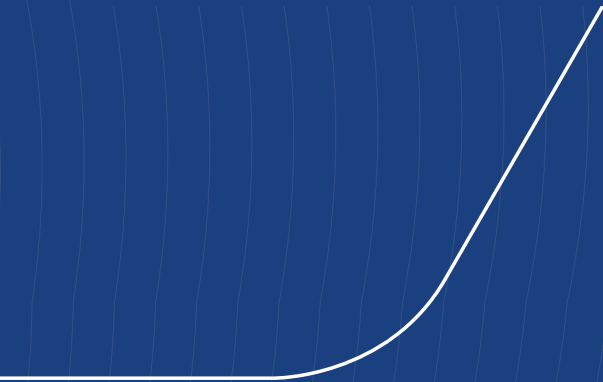
Si les administrations ont souvent développé des outils d'affichage de leurs procédures administratives, notamment à travers leurs sites institutionnels informatifs, la solution « business-procedures.ma » constitue une première car elle offre une vitrine de type « one-stop-shop » d'affichage des procédures ainsi qu'une méthode commune et rigoureuse de documentation pour toutes les administrations, et un affichage simplifié aux usagers. Cette plateforme constitue un recueil et un référentiel de procédures autant pour les usagers que pour les administrations et leurs agents. Elle constitue un outil au service de l'administration et doit être exploitée en tant que telle.





BUSINESS-PROCEDURES

**VERS UN PORTAIL PLUS COMPLET
SUR LES PROCÉDURES
ADMINISTRATIVES**





Business-Procedures.ma

Afin de faire de ce portail une plateforme nationale intégrée des procédures administratives dédiée au monde des affaires, une deuxième phase d'alimentation de cette plateforme par d'autres procédures devrait être envisagée incessamment et pour les douze régions du Royaume. L'objectif est de passer à plusieurs procédures affichées et notamment celles qui nécessitent le plus de transparence. L'identification des procédures à intégrer dans le portail « business-procedures.ma » est un des éléments-clés pour accroître son utilisation et assurer sa pérennité.

Le processus d'identification de ces nouvelles procédures devrait faire l'objet d'une large consultation de l'ensemble des parties prenantes dont les représentants du secteur privé. Le processus devrait s'appuyer également sur les remontées du terrain. Deux critères déterminent la sélection des procédures en question, le premier serait de retenir celles qui suscitent le plus de questions de la part des entrepreneurs nationaux et des investisseurs internationaux, autrement dit, les procédures les moins transparentes et les plus utilisées sur le terrain ; et le deuxième consiste à privilégier les procédures qui sont prêtes ou bien faciles à documenter et à afficher en commençant déjà par compléter les cinq procédures déjà affichées. Par exemple : La procédure de raccordement à l'électricité peut être complétée par celle du branchement à l'eau et au réseau d'assainissement.





MAI 2020

www.cnea.ma



Secrétariat du CNEA

Avenue Allal El Fassi, Madinat Al Irfane
Hay Riad - Rabat - Royaume du Maroc

☎ +212 5 37 21 38 38 🖨 +212 5 37 73 35 01