



Simplification des procédures administratives

SALAHEDDINE Jamal



Le Royaume a des atouts très significatifs à faire valoir...

Politique

Stabilité (2ème plus vieille monarchie au monde)

Nouvelle constitution

Réformes structurelles en cours

Economie

Emergence industriel, Tanger Med, P2i, Agropoles, Casa Finance City, Contrat Programme Logistique

Plan Maroc Vert, Stratégie de l'Eau, Str. Energétique, Str. Touristique Vision 2020

Maroc Numeric, Création de l'AMDI et des CRI comme guichet uniques

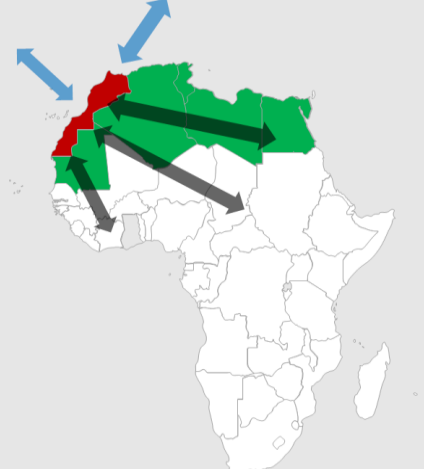
Social

**Offre de soin RAMED
Généralisation de l'AMO**

**Programme d'urgence –
Education
Villes nouvelles**

Réforme de la justice

Le Maroc est l'un des rares pays à avoir réussi à garder sa stabilité suite aux événements du « Printemps Arabe »



... avec **toutefois** des obstacles à surmonter comme notamment le **financement des politiques volontaristes**



Projets stratégiques

- Feuilles de routes stratégiques claires qui nécessitent des investissements importants

Ressources insuffisantes

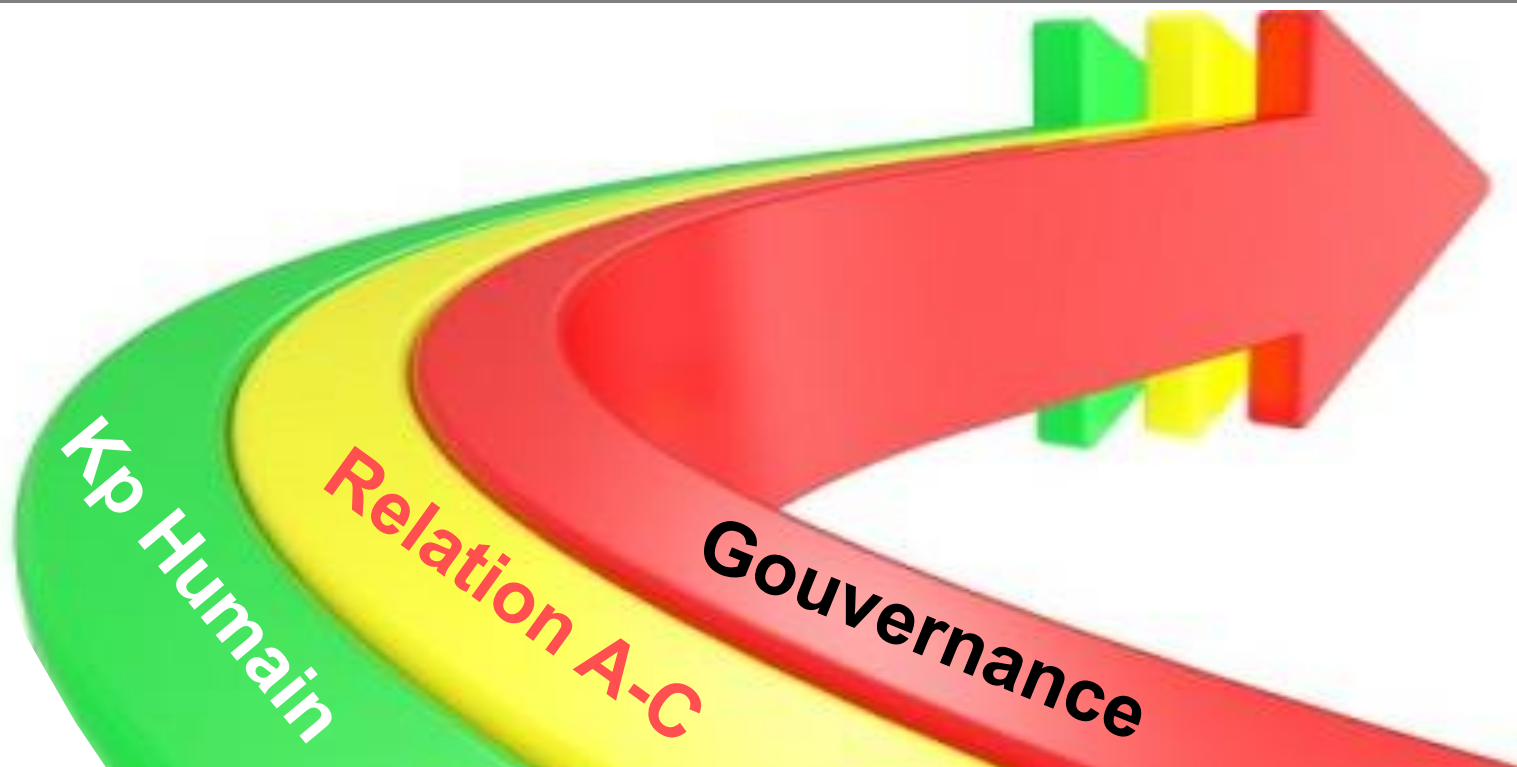
- Manque de ressources en dehors du phosphate
- Contexte budgétaire compliqué (déficit public, crise de liquidités, ligne de précaution du FMI, ...)

Le décollage du Maroc ne pourra se faire que par le biais d'investissements étrangers, de partenariats public-privé, d'association de la société civile ...

Le Maroc doit rassurer en matière de climat des affaires (administration forte et efficace, transparence, simple dans ses procédures, dispose de ressources humaines compétentes, éthique, protection des droits, ...)

au risque de ne pas atteindre les objectifs fixés

Spectre d'intervention



- SGFP
- REC
- FC
- Genre
- Mobilité
- Contractualisation
- Évaluation
- Rémunération
- Social

- Simplification
- Accueil
- Centres d'appels
- Dématérialisation

- Lutte contre la corruption
- Déconcentration
- Droit d'accès à l'information
- Charte des services publics



Modernisation : Chercher l'équilibre

Service public

Governance

Capital humain

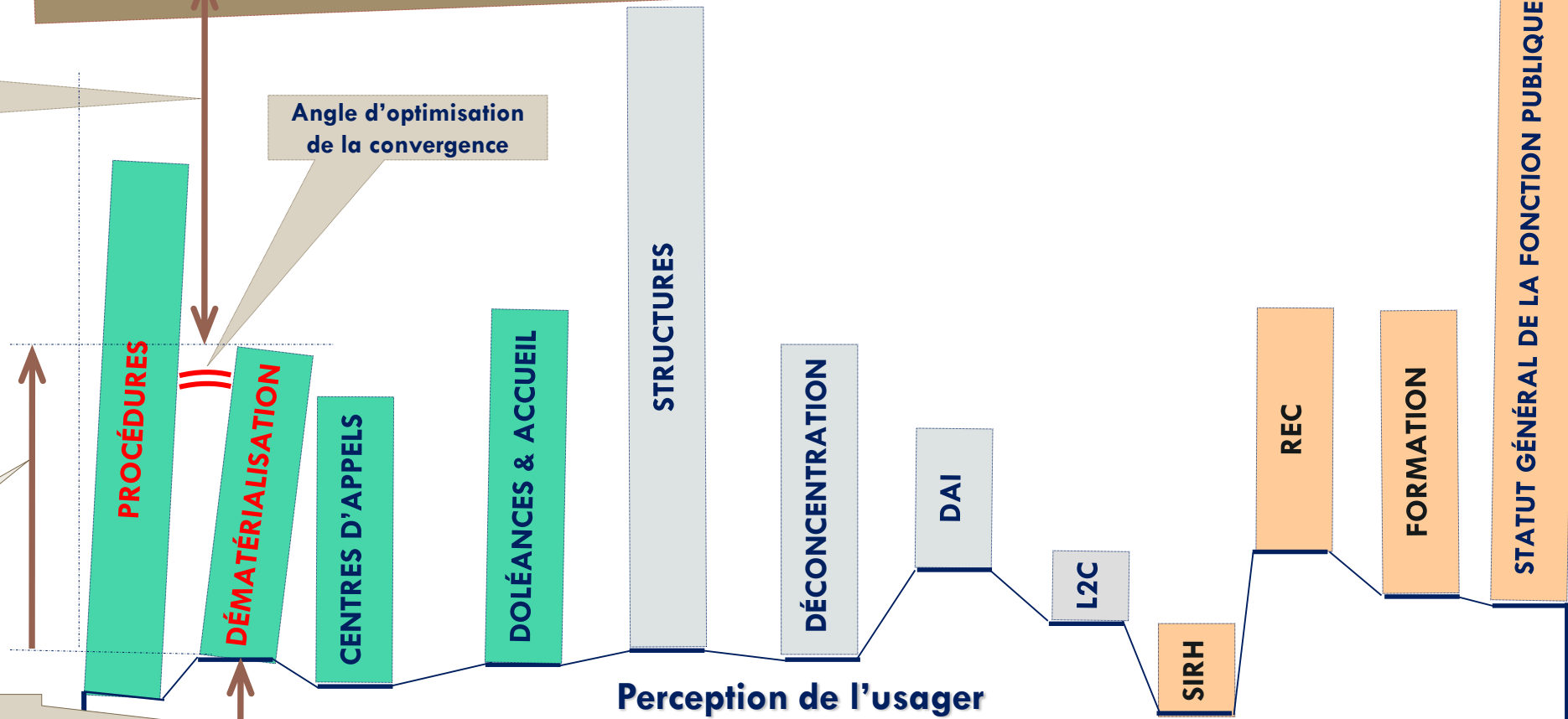
Equilibre (100%)
MODERNISATION

Effort de modernisation restant (GAP à couvrir)

Angle d'optimisation de la convergence

Effort fourni

Niveau de perception usager



Maintenir l'équilibre entre les 3 piliers de la modernisation (on ne peut pas imaginer un bon service public sans une organisation souple et adaptée ni personnel compétent et motivé)

Modélisation du parcours usager : 6 étapes



- Information
- Canaux : Web, CA, Smartphone, TV, Radio, Dépliants, Publications, guides
- Principe proactivité DAI
- Transparence
- Opposabilité : CSP, clarifier droits, devoirs, principes

Pré-Orientation



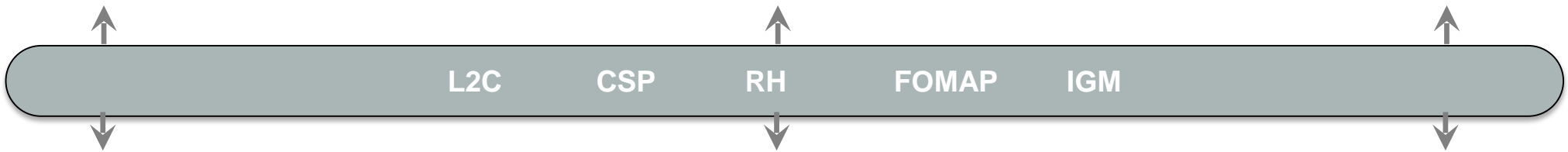
- Accessibilité
- Proximité
- Cibler population spécifique (handicapés, langues, analphabètes, pauvres,...)
- Horaire adapté
- Permanence
- Charte visuelle

Accès



- Accueil physique
- Information/Orientation sur site
- Accompagnement
- Prise en charge population spécifique
- Charte accueil

Orientation



- Respect de l'ordre
- Gestion file attente
- Respect dignité humaine
- Charte spatiale
- Respect temps
- Gestion des RdV
- Être attendu au lieu d'attendre
- Services complémentaires

Attente



- Prestation publique
- Simplification**
- Respect délai, engagement pris
- Accueil professionnel, humanisé et adapté aux situations
- Dématérialisation des services**

Service

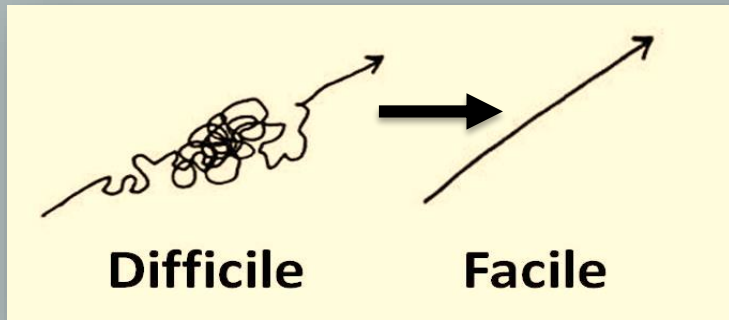


- Réclamation/Suggestion
- Écoute
- Respect citoyen
- Observations
- Retour à chaud qualité de service

Réclamation

Objectifs de la simplification

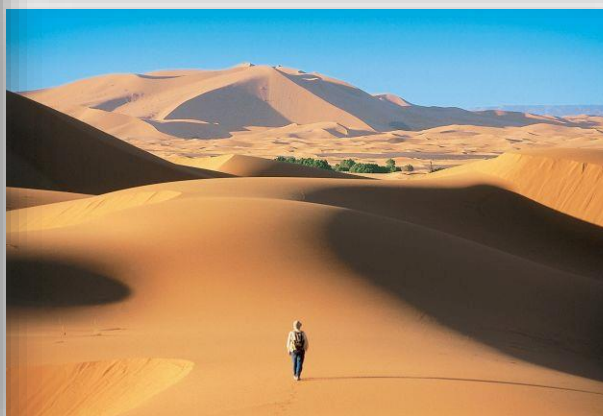
La simplification des procédures constitue un levier incontournable pour :



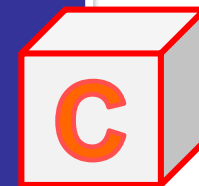
- ▶ Simplifier la vie des citoyens quand aux transactions avec les services publics
- ▶ Faciliter l'acte d'investir et réduire les charges administratives pour les entreprises
- ▶ Améliorer le classement du Maroc dans les Rapports internationaux, tel «Doing Business», et encourager les investissements étrangers



Sens de la simplification



- Clarifier



- Simplifier



- Implémenter



Etapes de simplification

1

Identification

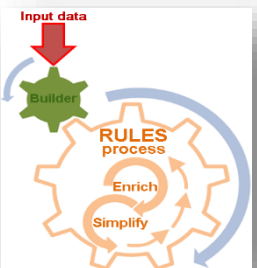
- Inventaire
- Sélection
- Priorisation

2

Transcription



Transcription



Analyse

3

Simplification

Réduction coûts



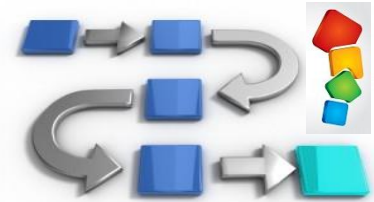
Réduction délais



Réduction pièces



Réduction étapes



Conformité juridique



Dématérialisation



Réduction intervenants



Normalisation & certification formulaires



4

Engagement

Approbation



5

Diffusion

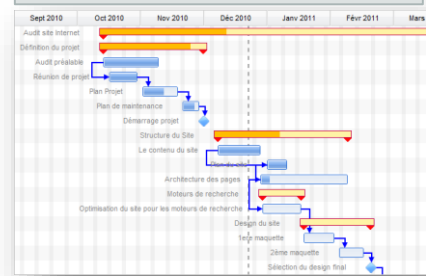
Publication/communication



6

Suivi de MeO

Accompagnement





Simplification de 70 procédures concernant le citoyen



Simplification de 30 procédures pour l'entreprise (CGEM)
dans le cadre du Groupe de travail de la simplification au
sein du CNEA, présidé par le MFPMA



31 Procédures "Citoyen"

1^{er} Lot : 2 procédures (9 mesures, 26 février 2013)

Permis de conduire
Carte grise

2^{er} Lot : 22 procédures non encore validées (2 décembre 2013)

Légalisation de signature
Certification de la conformité des copies aux originaux
Transfert de corps/Inhumation (en cours de validation)
Casier judiciaire
Note de renseignements administratifs
Dossier de bourse
Recrutement dans le public/privé

.....

2^{er} Lot : 7 procédures en cours de simplification (fin décembre 2014)

Admission temporaire de véhicules de tourisme immatriculés à l'étranger
Obtention du quitus fiscal en cas de départ définitif du Maroc
Obtention du quitus fiscal en cas de décès
Déclaration de l'impôt sur le revenu au titre des profits immobiliers : cas particulier de l'exonération pour habitation principale
Obtention de l'attestation de non-imposition pour l'acquisition de logement social
Demande de restitution de l'impôt sur le revenu au titre des primes ou cotisations se rapportant aux contrats d'assurance retraite complémentaire
Homologation des attestations de salaire

42 Procédures "Entreprise"

1^{er} Lot : 4 procédures (70 mesures, 28 mai 2013)

Création d'entreprise (35 mesures)
Raccordement à l'électricité (20 mesures)
Paiement des impôts et taxes (8 mesures)
Transfert de propriété (7 mesures)

2^{ème} Lot : 5 procédures (35 mesures, 27 juin 2014)

Augmentation du capital (6 mesures)
Cession des parts sociales (7 mesures)
Transfert de siège (8 mesures)
Déclaration de fusion de sociétés (12 mesures)
Attestation de régularité fiscale pour les marchés publics (2 mesures)

3^{ème} Lot : 33 procédures en cours de simplification (fin décembre 2014)

Réparties comme suit :

- 4 pour Douane
- 5 Impôt
- 24 Transport



25 Procédures dématérialisées

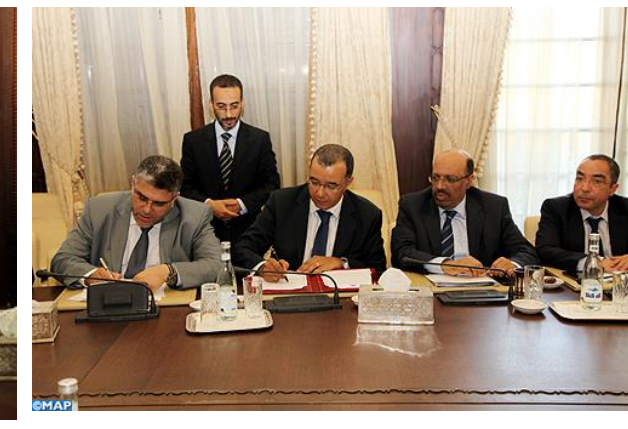
Département	Service		
JUSTICE	Guichet électronique de commande de l'extrait du casier judiciaire		
INTERIEUR	Demande du passeport biométrique		
INTERIEUR	Watiqa: guichet électronique de commande de documents administratifs		
AFFAIRES ETRANGERES	e-consulat : demande en ligne de prestations consulaires	2 Interactionnel	2
FINANCES /ADII	Système BADR : dédouanement en ligne	3 Semi-Transactionnel	8
FINANCES /ADII	Déclaration d'un véhicule immatriculé à l'étranger (D16Ter)	4 Transactionnel	14
FINANCES /TGR	Paiement en ligne des taxes locales	5 Intégré	1
FINANCES /DGI	Simpl-IS		
FINANCES /DGI	Simpl-TVA		
FINANCES /DGI	Simpl-IR		
EQUIPEMENT ET TRANSPORT	Dépôt et suivi en ligne des dossiers de demandes des qualifications et classifications des entreprises BTP et agréments des bureaux d'études		
EQUIPEMENT ET TRANSPORT	Système de dépôt en ligne des dossiers de permis de conduire par les auto-Ecoles		
EMPLOI	Demande et suivi des dossiers de majoration des rentes des accidents de travail		
AGENCE URBAINE DE KHEMISSET	e-Instruction des dossiers de demande d'autorisation de construire, lotir ou morceler		
AGENCE URBAINE DE KHEMISSET	e-Note de renseignement urbanistique		
OFFICE DES CHANGES	Télédéclaration des opérations de change		
OMPIC	Directinfo certificat négatif		
OMPIC	Directinfo marques		
AGENCE NATIONALE DES PORTS	PORNET: Plate-forme portuaire d'échange de données		
CDG	Indimaj : Télé-déclaration des affiliés (salaires et cotisations) par les organismes adhérents (employeurs) -RCAR		
CDG	Attestations en ligne -RCAR		
CMR	Demande d'attestations en ligne		
CMR	Télé-déclaration d'affiliations		
CNSS	Télé-déclaration des salariés		
CNSS	Télépaiement des cotisations		

26 février 2013

28 mai 2014



La simplification des procédures porte sur la réduction des documents requis pour l'obtention du permis de conduire pour la première fois, qui nécessitera désormais 3 documents au lieu de 9, alors que le nombre des imprimés à remplir a été réduit à une seule copie au lieu de trois pour la carte grise. La suppression de l'obligation de légalisation de plusieurs documents, tels que la déclaration sur l'honneur en vue de la visite médicale et la carte d'identité nationale.





10 Critères Doing Business

D O I N G		B U S I N E S S																																			
0	1	C	R	E	A	T	I	O	N	E	N	T	R	E	P	R	I	S	E	5	4																
0	2	P	E	R	M	I	S	C	O	N	S	T	R	U	I	R	E	5	4																		
0	3	R	A	C	C	O	R	D	E	M	E	N	T	E	L	E	C	T	R	I	C	I	T	E	9	1											
0	4	T	R	A	N	S	F	E	R	T	P	R	O	P	R	I	E	T	E	1	1	5															
0	5	O	B	T	E	N	T	I	O	N	P	R	E	T	S									1	0	4											
0	6	P	R	O	T	E	C	T	I	O	N	I	N	V	E	S	T	I	S	S	E	U	R	M	I	N	O	R	I	T	A	I	R	E	1	2	2
0	7	P	A	I	E	M	E	N	T	T	A	X	E	S	&	I	M	P	O	T	S												6	6			
0	8	C	O	M	M	E	R	C	E	T	R	A	N	S	F	R	O	N	T	A	L	I	E	R												3	1
0	9	E	X	E	C	U	T	I	O	N	C	O	N	T	R	A	T	S													8	1					
1	0	R	E	G	L	E	M	E	N	T	I	N	S	O	L	V	A	B	I	L	I	T	E												1	1	3

Evolution indicateur Doing Business

ANNÉE	2015	2014	2013
RANG	71	87	97
CRÉATION D'ENTREPRISE	54	39	56
PERMIS DE CONSTRUIRE	54	83	79
RACCORDEMENT À L'ÉLECTRICITÉ	91	97	92
TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ	115	156	163
OBTENTION DE PRÊTS	104	109	104
PROTECTION DES INVESTISSEURS	122	115	100
PAIEMENTS DES IMPÔTS	66	78	110
COMMERCE TRANSFRONTALIER	31	37	47
EXÉCUTION DES CONTRATS	81	83	88
RÈGLEMENT DE L'INSOLVABILITÉ	113	69	86

Classement global du Maroc 2015 = 71/189 (↑ 16)

Procédure	Classement 2015	Classement 2014	Variation
Création d'Entreprise	54	47	↓ -7
Octroi de Permis de Construire	54	55	↑ 1
Raccordement à l'électricité	91	87	↓ -4
Transfert de Propriété	115	126	↑ 11
Obtention de Prêts	104	99	↓ -5
Protection des investisseurs minoritaires	122	118	↓ -4
Paiement des Taxes et Impôts	66	57	↓ -9
Commerce Transfrontalier	31	40	↑ 9
Exécution des Contrats	81	81	0
Règlement de l'insolvabilité	113	108	↓ -5

Classement global du Maroc 2013 = 97

Procédure	Classement	Indicateurs	Maroc	MENA	OCDE
Création d'entreprise	56	Procédures (étapes)	6	8	5
		Délai (jours)	12	23	12
Raccordement à l'électricité	92	Procédures (étapes)	5	5	5
		Délai (jours)	62	84	98
		Coûts (% du revenu par habitant)	2 515,2	1 147,1	93,0
Paiement des impôts	110	Paiements/an	17	19	12
		Délai (heures/an)	238	184	176
Transfert de propriété	163	Procédures (étapes)	8	6	5
		Délai (jours)	75	33	26

Classement global du Maroc 2014 = 87 (↑ 10)

Procédure	Classement	Indicateurs	Maroc	MENA	OCDE
Création d'entreprise	39 (↑ 17)	Procédures (étapes)	5	8	5
		Délai (jours)	11	19,8	11,1
Raccordement à l'électricité	97 (↓ -5)	Procédures (étapes)	5	5	5
		Délai (jours)	62	86	89
		Coûts (% du revenu par habitant)	2 476,3	1 038,0	79,1
Paiement des impôts	78 (↑ 32)	Paiements/an	6	18	12
		Délai (heures/an)	232	220	175
Transfert de propriété	156 (↑ 7)	Procédures (étapes)	8	6	5
		Délai (jours)	60	33	24,1

Un pilote institutionnalisé et crédible :

- Mettre en place des structures permanentes de simplification : Commission nationale présidé par le Chef du gouvernement, Comité Exécutif présidé par le Ministre de la Fonction publique, Groupes de travail thématiques et le Secrétariat permanent de la Commission, assuré par le Ministère

Des ressources humaines qualifiées :

- Renforcer les équipes par des compétences pouvant animer le réseau interministériel (profil de manager de projet)
- Mettre en place des équipes adhoc :
 - ▶ Simplification
 - ▶ Normalisation des formulaires
 - ▶ Publication
 - ▶ Suivi de la mise en œuvre et accompagnement
 - ▶ Dématérialisation
- Former les équipe sur les techniques de la simplification des procédures

3 décrets :

1. CNEA 11/2010
2. CNTIEN 6/2009
3. Simplification en cours 2015



Une alliance entre le Plan Maroc Numeric et le Programme de simplification :

- Aligner les deux visions (egov et simplification) et mettre en commun les efforts de modernisation adressant les mêmes objectifs : se faire représenter dans les deux chantiers et créer une passerelle de communication

Simplification

CNEA

E-Gov

Synergie

$1+1=3$

Un rapprochement entre le programme du CNEA et Plan Maroc Numeric :

- Mettre en place une jonction entre les deux programmes pour les projets en relation avec les procédures "Entreprise", à titre d'exemple le plan 2015-2016 du CNEA veut adresser les axes suivants : Foncier & Urbanisme, Acte d'entreprendre, Commande publique, Commerce extérieur, Financement

Ce chantier nécessite la promulgation d'un décret portant sur la **simplification des procédures administratives** ayant pour objectifs (voir aussi CSP) :

- **Principe d'opposabilité** des procédures approuvées
- **Normalisation**, au niveau national, des procédures et formulaires simplifiés
- **Publication** des procédures (BO et www.service-public.ma)
- **Alignement** des programmes de simplification et de dématérialisation
- **Clarification du système de gouvernance** du chantier (organes, parties prenantes, rôles, missions et mécanismes de coordination)
- **Pilotage du programme** annuel de simplification des procédures administratives (Planification, mise en œuvre et évaluation)

Merci pour votre
attention