Sujet 1 :

La déconcentration administrative, la numérisation de l'Administration et la simplification des procédures administratives sont parmi les composantes les plus importantes du chantier de la réforme de l'Administration au Maroc.
Quelles sont les principales mesures mises en œuvre à cet égard ? Et quel est, à votre avis, leur impact sur la relation entre l'Administration et le citoyen/usager ?

Introduction

La réforme de l'administration publique constitue un enjeu majeur pour la modernisation de l'État marocain et l'amélioration de la qualité des services publics. Pendant longtemps, l'administration marocaine a été confrontée à plusieurs difficultés, notamment la centralisation excessive des décisions, la complexité des procédures administratives, la lenteur du traitement des dossiers, la multiplicité des documents exigés et les déplacements fréquents des citoyens.

Face à ces contraintes, le Maroc a engagé plusieurs chantiers de modernisation reposant principalement sur trois axes complémentaires : la déconcentration administrative, la numérisation des services publics et la simplification des procédures administratives.

Ces réformes visent à rapprocher l'administration des citoyens, à améliorer son efficacité, à renforcer la transparence et à instaurer une relation fondée sur la confiance, la responsabilité et la qualité du service public.

Développement

I. Les principales mesures mises en œuvre pour moderniser l'administration marocaine

1. La déconcentration administrative : rapprocher la décision du citoyen

La déconcentration administrative consiste à transférer certaines compétences et responsabilités des administrations centrales vers leurs services territoriaux, afin de permettre une prise de décision plus rapide et plus proche des besoins locaux.

Parmi les principales mesures engagées figurent :

- L'adoption de la Charte nationale de la déconcentration administrative, instituée par le décret n° 2-17-618 du 26 décembre 2018.
- Le renforcement des compétences des services déconcentrés des ministères au niveau régional et provincial.
- La mise en place de mécanismes de coordination entre les services extérieurs de l'État et les collectivités territoriales.
- Le transfert progressif des moyens humains, financiers et matériels nécessaires à l'exercice des compétences déconcentrées.
- Le renforcement du rôle des walis et des gouverneurs dans la coordination des politiques publiques territoriales.
- L'amélioration de la cohérence des interventions publiques à travers une meilleure coordination entre les administrations concernées.

L'objectif est de dépasser la concentration des décisions au niveau central et de permettre aux administrations territoriales de répondre plus efficacement aux attentes des citoyens et aux spécificités de chaque région.

2. La numérisation de l'administration : développer les services publics numériques

La transformation numérique constitue un autre levier essentiel de la réforme administrative. Elle vise à exploiter les technologies de l'information et de la communication pour améliorer l'accessibilité, la rapidité et la qualité des prestations publiques.

Les principales mesures comprennent :

- Le développement des portails électroniques permettant aux citoyens d'accéder à différents services administratifs à distance.
- La mise en ligne progressive des démarches administratives : demandes de documents, dépôt de dossiers, paiement de certaines taxes et suivi des demandes.
- Le développement de plateformes d'échange de données entre les administrations pour limiter la circulation des documents papier.
- La dématérialisation des procédures et le recours à la signature électronique.
- Le développement de l'identité numérique et des moyens d'authentification sécurisés.
- Le renforcement de la cybersécurité et de la protection des données personnelles.

- La promotion de l'interopérabilité des systèmes d'information publics afin d'éviter aux citoyens de fournir plusieurs fois les mêmes informations.

Cette transformation s'appuie notamment sur la stratégie nationale de développement numérique et sur les différents programmes de modernisation des services publics.

La numérisation permet ainsi de passer progressivement d'une administration fondée sur les déplacements physiques et les documents papier à une administration plus accessible, réactive et connectée.

3. La simplification des procédures administratives : réduire les contraintes bureaucratiques

La simplification administrative vise à alléger les formalités, réduire les délais et supprimer les exigences documentaires inutiles. Elle constitue un moyen essentiel de lutter contre la bureaucratie et d'améliorer la qualité des services publics.

La mesure fondamentale dans ce domaine est l'adoption de la loi n° 55-19 relative à la simplification des procédures et des formalités administratives, promulguée en 2020.

Cette loi repose sur plusieurs principes importants :

- La transparence administrative : obligation de publier les procédures, les documents exigés, les frais éventuels et les délais de traitement.
- La réduction des documents demandés : interdiction de demander à l'usager des documents ou informations déjà disponibles auprès d'autres administrations, dans le cadre des échanges prévus par la réglementation.
- La limitation des pièces complémentaires : l'administration ne peut demander les documents complémentaires nécessaires qu'une seule fois.
- Le respect des délais : fixation d'un délai maximal de 60 jours pour le traitement des demandes ordinaires et de 30 jours pour les actes relatifs aux projets d'investissement concernés.
- Le principe du silence vaut accord : dans les cas expressément prévus par les textes réglementaires, l'absence de réponse de l'administration à l'expiration du délai légal est considérée comme une acceptation.

- La motivation des décisions défavorables : l'administration doit justifier ses refus et informer les citoyens des motifs de ses décisions.
- Le droit de recours : possibilité pour l'usager de contester certaines décisions défavorables ou situations de silence administratif.

La loi prévoit également la création de répertoires unifiés des actes administratifs et leur publication sur le portail national Idarati, afin de permettre aux citoyens de connaître précisément les démarches à accomplir.

Par ailleurs, plusieurs textes d'application ont été adoptés en 2023 pour préciser notamment les actes concernés par les délais particuliers et le principe du silence valant accord.

Ministère de l'Intelligence Artificielle+2

II. L'impact de ces réformes sur la relation entre l'administration et le citoyen

Les trois chantiers précédents peuvent transformer profondément la relation entre l'administration et les citoyens. Leur impact se manifeste à plusieurs niveaux.

1. Un rapprochement entre l'administration et les citoyens

La déconcentration permet aux citoyens d'accéder à des services administratifs plus proches de leur lieu de résidence, sans devoir systématiquement se déplacer vers les administrations centrales situées dans les grandes villes.

Elle favorise également une meilleure prise en compte des besoins spécifiques des territoires et contribue à réduire les inégalités d'accès aux services publics.

2. Une amélioration de la qualité et de la rapidité des services publics

La numérisation et la simplification permettent de réduire les déplacements, les files d'attente, les coûts et les délais de traitement des dossiers.

À titre d'exemple, le portail national Idarati a connu une évolution importante. Selon les données publiées par le ministère le 18 septembre 2026, sa nouvelle version donne accès à 874 services en ligne et à 2 533 actes administratifs publiés.

Ministère de l'Intelligence Artificielle+1

3. Le renforcement de la transparence et de la confiance

La publication des procédures, la fixation des délais et l'obligation de motiver les décisions défavorables réduisent les possibilités d'arbitraire et renforcent la responsabilité des agents publics.

De même, le portail national des réclamations Chikaya permet aux citoyens de déposer leurs plaintes, de suivre leur traitement et de communiquer leurs observations et propositions à l'administration.

Ministère de l'Intelligence Artificielle+1

4. Le développement d'une administration davantage orientée vers les besoins des usagers

Ces réformes contribuent à faire évoluer la culture administrative : le citoyen ne doit plus être considéré comme un simple demandeur de documents, mais comme un usager ayant droit à un service public accessible, efficace, transparent et de qualité.

Elles encouragent également les administrations à améliorer leurs performances, à évaluer la satisfaction des usagers et à adopter une démarche d'amélioration continue.

5. Une contribution au développement économique et social

La simplification des formalités et la réduction des délais facilitent la création des entreprises, l'investissement et l'accomplissement des démarches économiques.

Elles permettent ainsi d'améliorer le climat des affaires, de renforcer l'attractivité du territoire et de favoriser la création d'emplois.

6. Des défis qui restent à relever

Malgré les avancées réalisées, l'impact de ces réformes demeure conditionné par plusieurs facteurs :

- La fracture numérique : certaines populations rurales, personnes âgées ou personnes peu familiarisées avec les outils numériques rencontrent encore des difficultés pour accéder aux services en ligne.
- La lenteur du transfert des compétences : la déconcentration ne produit pleinement ses effets que si les services territoriaux disposent

réellement des pouvoirs de décision et des ressources humaines et financières nécessaires.
- Le manque de coordination : la coexistence de plusieurs systèmes informatiques et la faible interopérabilité de certaines administrations peuvent ralentir les démarches.
- La résistance au changement : la modernisation nécessite une évolution des mentalités, des pratiques professionnelles et de la culture administrative.
- La qualité des services : la dématérialisation ne suffit pas si les procédures restent complexes ou si les réponses aux demandes des citoyens ne sont pas satisfaisantes.

Il est donc nécessaire de renforcer la formation des fonctionnaires, d'améliorer les infrastructures numériques, de généraliser les échanges électroniques entre administrations et de maintenir des services d'accompagnement physiques pour les citoyens qui ne maîtrisent pas les outils numériques.