

ENTRETIEN

LA MISE À NIVEAU DE L'INFRASTRUCTURE EST ESSENTIELLE POUR RÉUSSIR NOS OBJECTIFS

SALOUA KARKRI BELKEZIZ, PRÉSIDENTE DE L'APEBI (FÉDÉRATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DE L'OFFSHORING)

Digitalisation, chantiers de l'ADD, M-Payment ou encore interopérabilité... La présidente de l'APEBI nous présente son analyse des principaux chamboulements du paysage des NTIC au Maroc. Celle qui est également PDG de GFI Maroc revient sur les challenges que les parties prenantes des différents écosystèmes technologiques doivent relever au cours des quelques prochaines années.

La digitalisation et le déploiement de technologies disruptives figurent dans l'agenda de toutes les organisations aussi bien dans le privé que dans le public. Quel bilan faites-vous des projets digitaux menés à ce jour par les entreprises et les établissements publics ?

De nombreux établissements ont adopté, avec un certain succès, la dématérialisation de leur procédure. La Conservation Foncière, la CNSS, le ministère des Finances et son service des Impôts, la Douane... sont des exemples à citer. Mais, paradoxalement, certaines administrations sont très en retard et principalement celles devant offrir des services aux entreprises et aux citoyens. L'agence du numérique annonce 70 procédures dématérialisées, mais cela reste loin des objectifs de la Stratégie Maroc Digital qui ambitionne d'adopter 50% des procédures à l'horizon 2020 que l'on peut estimer à 1000. Il faudra attendre le Portail Unique et le partage des données pour obtenir véritablement des avancées. On peut dire que les objectifs E-gov ne seront pas atteints d'autant que la tendance actuelle évolue vers le Civic Tech et le Gov-Tech, une sorte de start-up



de la démocratie visant à rendre le gouvernement plus accessible et plus efficient, en particulier en renforçant son lien avec les citoyens, et à améliorer leur implication politique.

Concernant les entreprises, le bilan est aussi très hétéroclite. Il y a bien sûr les entreprises qui sont dans le sillage des multinationales, filiales ou fournisseurs, qui suivent la tendance de la maison mère ou de leur donneur d'ordre. Il y a aussi

Nos entreprises restent indifférentes à l'évolution technologique.

certaines grosses entreprises soumises à la concurrence directe internationale et qui sont obligées de reprendre leur mode de fabrication pour maintenir leur compétitivité, ou leur marketing pour garder leur part de marché, mais le gros du corps de nos entreprises reste quasi indifférent à l'évolution technologique et s'estime à la pointe parce qu'il a amélioré sa bureautique traditionnelle. A telle enseigne que l'objectif de la Stratégie Digitale, dans sa version actuelle, n'est d'équiper et connecter que 20% des entreprises.

Comme le dit votre question, ce sont des technologies disruptives qui vont induire des modifications importantes dans notre société, et il faut que nos politiques, notre administration, nos citoyens, nos entreprises soient ensemble bien conscients de l'enjeu et que l'approche soit holistique.

En tant que présidente de l'Apebi, quels sont aujourd'hui les chantiers prioritaires des NTIC au Maroc ?

S'il y a un chantier prioritaire, c'est la mise en œuvre de la stratégie nationale de digitalisation. La stratégie Maroc Numérique 2020 est à sa conception



ambitieuse et assez complète. Elle instaure en particulier la mise en place d'une gouvernance chargée de la mise en œuvre de cette stratégie : l'Agence Numérique de Digitalisation, ce qui en principe met toutes les chances côté réussite. Mais il est vrai que la mise en place de l'agence a pris du temps et son premier conseil d'administration ne s'est tenu qu'en décembre 2017. Maintenant, en tant que professionnels, nous cibons deux chantiers prioritaires qui entravent notre développement : l'infrastructure et les ressources humaines.

La mise à niveau de l'infrastructure est essentielle pour réussir la quasi-totalité de nos objectifs et elle est impérative si le Maroc veut s'imposer comme Hub Régional.

De hauts responsables ont promis récemment de doubler le HD d'ici à 2021 et il faudra résolument lever notre retard technologique et notre fracture territoriale. (4G, 5G, Broadband).

Concernant les ressources humaines, la quasi-totalité de nos entreprises ont du mal à garder leurs compétences constamment sollicitées par les recruteurs du monde occidental, et la motivation matérielle ne suffit pas à les retenir. Ce chantier est à ouvrir dans l'élaboration des prochaines stratégies dans le cadre du Civic Tech et Gov Tech.

La quasi-totalité de nos entreprises ont du mal à garder leurs compétences

Le renforcement des plans de formation, la conversion des diplômés chômeurs aux filières IT, ainsi que l'accélération du chantier de la régionalisation, contribueront sans doute à alléger le fléau. Nos entreprises et notre fédération s'impliquent ainsi activement à la conception et à la mise en œuvre des solutions.

L'interopérabilité est un mécanisme important quand il s'agit de communiquer entre les différentes administrations. Estimez-vous que dans l'état actuel des choses, l'interopérabilité peut être déployée au cours des quelques prochaines années?

Techniquement, cela peut être très rapide. Il suffit d'établir des passerelles entre les bases de données des différentes administrations. Une Gateway gouvernementale a été développée par le ministère de l'Industrie, qui doit permettre

au citoyen de s'adresser uniquement à l'administration en charge de la procédure qui, elle, doit demander aux autres administrations, par l'entremise de la Gateway, les informations nécessaires à l'accomplissement du service demandé. C'est ce qu'a demandé Sa Majesté le roi dans son dernier discours de la fête du Trône. La difficulté réside dans le cadre réglementaire et juridique. Il y a un décret en cours qui doit autoriser les administrations à partager leurs données. Le processus est long et compliqué et voit s'y greffer les nouvelles avancées technologiques (comme le Cloud) ou les problèmes de sécurité et de protection des données.

Maintenant, peut-être que certaines administrations ont des bases de données pauvres et, de toute façon, à un moment ou un autre, il faudra accélérer la mise en place de l'identifiant unique pour chaque citoyen. A ce sujet, nous saluons le lancement du projet du Registre Social Unique par le ministère de l'Intérieur.

Plusieurs banques de la place ont lancé leur solution de M-Payments. Quel regard portez-vous sur cette innovation?

Le M-Payment, c'est la possibilité donnée aux citoyens d'effectuer des transactions commerciales à partir de leur téléphone.

LE M-PAYMENT GARANTIT, PAR LE BIAIS D'UN ARSENAL JURIDIQUE ET TECHNOLOGIQUE, UNE SÉCURITÉ OPTIMALE DURANT TOUTES LES ÉTAPES DE LA TRANSACTION.

Ces transactions seront débitées sur une carte bancaire, une facture opérateur, ou un porte-monnaie électronique.

Au Maroc, 80% des transactions réalisées en cash échappent au système bancaire. Une entrave à la transparence et une alimentation conséquente du secteur informel pour un montant estimé à 400 milliards de DH par an ! Avec 44 millions d'abonnés mobile, le Maroc totalise deux fois plus de mobiles que de comptes bancaires. Les instances de régulation, BAM et ANRT, ont d'ailleurs décelé très tôt le potentiel du paiement mobile en tant que facteur d'inclusion financière des populations exclues du système bancaire et de soutien à la croissance du e-commerce.

En veillant à l'accessibilité aux services financiers et à la sécurité du paiement virtuel (e-paiement) ou du paiement en ligne, nous pourrions encourager aussi l'essor du e-commerce, outil de développement sous la loupe des organismes d'accompagnement (Banque mondiale, ONUDI, BAD...). Nous notons une frilosité relative du citoyen face à des risques éventuels de fraude ou de mauvaises surprises à la livraison, même si ce système de paiement garantit, par le biais d'un arsenal juridique et

technologique, une sécurité optimale durant toutes les étapes de la transaction.

Pour beaucoup, le cadre réglementaire et juridique constitue un véritable frein au développement du digital au Maroc. Comment peut-on fluidifier la réglementation pour dynamiser davantage le déploiement du digital?

Le Maroc n'est pas pionnier en Mobile-Payments. Et la raison du retard de sa mise en place est encore une fois réglementaire. Le lancement du Mobile-Payment a dû attendre la modification de la loi bancaire en vigueur pour permettre l'introduction des établissements de paiement. Je ne sais pas si le cadre réglementaire explique tous les écarts entre les stratégies et leur mise en œuvre, mais cela est sûrement un problème qu'il faut gérer, bien sûr sans rien céder aux principes de la démocratie. Il est question, dans le cadre de la coopération avec la Banque Mondiale, disposée à apporter son financement, de refaire la lecture du Plan Stratégique pour 2019-2023. Il serait alors judicieux de remettre en tête les trois derniers chantiers: le cadre réglementaire, l'équipement l'infrastructure et la formation. ■

Au Maroc, 80% des transactions réalisées en cash échappent au système bancaire.

Constituée en 2018, l'ADD a consacré sa première année à se structurer et à tisser son réseau de partenaires. L'Agence a lancé, par ailleurs, 14 chantiers inspirés par les grandes lignes de la stratégie et incluant, l'e-gov interopérable, la mise en place d'une plateforme commune permettant l'interconnexion des bases de données entre les administrations, le capital humain, l'industrie 4.0, l'écosystème de start-up, la transformation digitale des entreprises... Saloua Karkri Belkeziz nous a dévoilé la liste exhaustive des 14 chantiers de l'ADD :

1. Plateforme d'échanges de données entre les administrations pour interconnecter les bases de données des différentes institutions publiques et privées
2. Digital Lab. : Digitalisation des parcours de services publics
3. Parcours de l'Investisseur : Digitalisation du parcours de l'investisseur commençant par la création d'entreprises
4. Parcours Import/Export : Digitalisation des procédures et interconnexion des intervenants.
5. Portail Unique Citoyen des services administratifs centralisant les démarches existantes et futures
6. Digital City – Zone dédiée à l'innovation
7. Smart factory (Usine 4.0 Modèle) : Usine digitale modèle.
8. Digital PME – Dispositif de digitalisation des entreprises comprenant des solutions et un programme de financement
9. Digital Auto Entrepreneur : Dématérialisation du dépôt de dossier et mise en relation avec les clients potentiels
10. Definationaux.ma : Création d'un pipe-line avec rétribution financière
11. Application pour les jeunes : plateforme pour accéder aux activités culturelles et équipements sportifs
12. Adaptation du cadre réglementaire
13. Génération Digitale : Programme de formation
14. Infrastructure Digitale

Le prochain Conseil d'Administration de l'ADD, devant se tenir avant fin 2018, donnera un aperçu sur l'avancement des différents chantiers. ■

