

Atelier international sur le thème : « développement de l'administration électronique : rôle et importance de l'interopérabilité des SI de l'administration »

Rapport de synthèse

Plénière 1 : Expériences internationales & Benchmark

L'expérience européenne :

L'économie mondiale s'appuie aujourd'hui, sur le e-business qui exige un ensemble cohérent de normes pour les technologies de l'information et de la communication, ouvert, interopérable et accepté mondialement, et ce pour l'obtention des meilleurs avantages pour les consommateurs, les producteurs et les gouvernements.

A cette fin, un protocole d'accord (MoU) sur le commerce électronique a été signé par les quatre organisations principales qui élaborent des normes internationales dans ce domaine : l'ISO, la CEI et la CEE-ONU, avec l'entière participation des groupes d'utilisateurs internationaux.

Il établit un mécanisme de coordination dans le cadre d'un modèle de coopération unique destiné à produire des normes qui s'appuient mutuellement et qui sont requises dans les transactions commerciales (échange de données et interopérabilité), ainsi que dans la conception et la fabrication des produits pour répondre aux besoins urgents de l'industrie et des utilisateurs.

Ledit protocole vise aussi, à réduire au minimum le risque d'approches divergentes et concurrentielles de la normalisation et à éviter les travaux redondants et la confusion ainsi créée chez les utilisateurs. Il est ouvert à d'autres organisations internationales, régionales, gouvernementales, industrielles et de consommateurs dont la mission centrale implique l'établissement de normes.

Enfin, il a pour vision de créer un environnement dans lequel toutes les principales organisations internationales puissent coopérer et contribuer à la livraison et à la promotion d'un ensemble évolutif de normes pour le commerce électronique, et de maximiser leur contribution au commerce mondial.

L'expérience Française :

Placer le citoyen au centre, rationaliser les coûts et améliorer les systèmes informatiques hétérogènes sont les maîtres mots de l'action gouvernementale mise en œuvre.

Dans ce sens, des référentiels généraux sont mis en place : le RGI, le RGS et le RGAA qui sont des projets du programme gouvernemental de développement de l'Administration électronique « Adèle ».

Le RGI définit l'ensemble des règles qui s'imposent aux acteurs de l'administration concernés par la mise en oeuvre de téléservices. Il s'appuie principalement sur des normes et recommandations internationales. Il couvre le niveau technique, sémantique et organisationnel. Le but est de faciliter les échanges électroniques entre les administrations et les usagers ainsi qu'entre les administrations elles-mêmes.

L'appel public à commentaires, conduit par la DGME en début de 2007, a permis de recueillir divers avis sur l'interopérabilité des Systèmes d'Information.

Le décret signé le 2 mars 2007 par le Premier Ministre décrit la méthode de gouvernance et permet de créer le Comité du RGI qui devrait se réunir périodiquement. A terme, le contenu du RGI devrait être approuvé par arrêté du Premier ministre.

Par ailleurs, le projet RGI doit faire l'objet d'une notification à la Commission européenne conformément à la directive 98/34/CE. Cette directive permet d'informer les autres partenaires de l'Union Européenne qu'une réglementation se met en place dans un pays membre.

L'expérience canadienne :

Le gouvernement canadien avait établi deux priorités :

Gouvernement en direct et Initiative d'amélioration des services avec une enveloppe budgétaire conséquente. En effet, 130 services en ligne avec un guichet unique Internet ont mis le Canada pendant 5 ans, en chef de file internationale dans le domaine du cybergouvernement et de la prestation de service.

Le modèle d'échange de services a évolué d'un ensemble complexe d'infrastructures et d'enregistrements d'utilisateurs dédoublés vers une infrastructure commune, extensible et évolutive. Dès lors, la chaîne de valeur du secteur public qui repose sur des services internes et externes solides renforce notablement la confiance dans la fonction publique.

L'offre de service exige donc une forte collaboration (municipalités et provinces) et un partage d'information à travers l'interopérabilité opérationnelle, l'interopérabilité de l'information et enfin l'interopérabilité technique.

Et pour réussir, le changement doit reposer sur l'architecture intégrée, le changement opérationnel doit reposer sur l'architecture opérationnelle et le modèle axé sur le service doit être perçu comme un modèle générique utile, applicable à la fois à la technologie et aux opérations.

Benchmark et perspectives pour l'administration marocaine :

Partant du constat que les pays les plus avancés en matière d'ouverture et d'efficacité du secteur public et de déploiement de l'administration en ligne sont aussi parmi les premiers en terme de performances économiques et de compétitivité, 6 piliers se dégagent pour un gouvernement

connecté dont notamment « Infrastructure d'interopérabilité standardisée ». Plusieurs définitions existent pour le concept d'interopérabilité avec les fondamentaux ci-après :

- L'interopérabilité est générale
- Elle existe au travers de normes et formats
- Elle favorise la fluidité et la sécurité des échanges

Les départements ministériels marocains se présentent aujourd'hui sous forme de plusieurs silos et donc de plusieurs backoffices ce qui rend difficile la communication des systèmes d'information et la fourniture de services électroniques transversaux. L'idéal serait d'aller vers une seule administration cible avec un seul guichet Internet « maroc.ma » et plusieurs passerelles spécifiques orchestrées par la passerelle « OneGov ». Ceci se traduit par une meilleure décision, un meilleur service public et une meilleure gouvernance.

Quelques initiatives internationales centrées sur le citoyen ont vu le jour grâce au concept d'interopérabilité. Il s'agit notamment d'UK-Gateway du **Royaume Uni**, du PSB de **l'Irlande**, du Yesser de **l'Arabie Saoudite**, ...

Pour aborder un projet d'interopérabilité, deux approches majeures complémentaires se distinguent :

- **Orientée standards**, basée sur l'élaboration et l'application d'un cadre général d'interopérabilité avec 10 principes clés d'intégration dans le CGI (exp : Belgif, e-ping, etc.) ;
- **Orientée architecture d'entreprise** avec une description simple et homogène, sous forme de modèle et de carte, des processus métier, du parc informatique et des liens existants entre eux (exp : GEA, SAGA, etc.).

Enfin, plusieurs défis sont à relever quand on travaille dans un projet d'interopérabilité et d'ouverture, il s'agit de la sécurité, l'accessibilité, la disponibilité du service, communication et la conduite de changement.

Le débat de cette plénière a porté essentiellement sur les éléments ci-après :

- Comment réussir l'interopérabilité ?
- Faut-il aller vers la mise en place de plateformes avant de mettre en place le CGI ?
- La gouvernance des projets d'interopérabilité.

Table ronde: Comment créer les compétences et les capacités ? Comment s'organiser et gérer la normalisation des services e-Gouvernement ? Exemples de succès dans d'autres pays.

M Tounsi a évoqué la problématique de la formation des cadres en précisant que l'enseignement marocain produit les bons cadres, il faut juste savoir les placer dans le marché du travail et au besoin

demander la formation de nouveaux profils. M Tounsi a aussi précisé que cette problématique est plutôt organisationnelle et politique qu'universitaire.

Mme Kammoun a mis l'accent sur la même problématique en précisant que la création des compétences nécessaires pour mettre en place le principe de l'interopérabilité peut être assurée aussi bien par les cursus de formations de bases que par les associations du domaine. Mme Kammoun a aussi mis le point sur la nécessité de laisser la relève aux acteurs concernés pour le développement des compétences nécessaires.

M Bounabat, quant à lui, a insisté sur la création de formations transversales (comme : e-banking, e-gov, e-économie, ...). Il a aussi précisé que la diversification des profils (ingénieurs, techniciens, développeurs, juristes...) est indispensable pour l'équilibre du marché de la demande. M Bounabat a ajouté que des formations sur mesure peuvent être prévues pour satisfaire les besoins de chaque acteur concerné.

Mr. Rémy Marchand a présenté le cadre de coopération Euro-méditerranéen dans le cadre du commerce international et a évoqué des cas de projets existants tels que la Tunisie (Trade Net) ou la banque Mondiale avait financé un système qui serait porteur à la régionalisation de la Plateforme de commerce et logistique.

Plénière 2 : Technologies et compétences pour des services en lignes de qualité et sécurisés :

Mr. Lamghari a récapitulé les acquis de la veille et a mis en exergues les défis soulevés par les participants, Mr. Abdaym a présenté la composante e-Gouvernement du PARAP III et l'a reliée à ce qui a été discuté, notamment le besoin de cadre réglementaire, d'harmonisation, de standardisation et de benchmarking afin que les résultats escomptés du PARAP III soient réalisés dans les délais nécessaires.

M Jamal Salaheddine (MMSP), modérateur, a ouvert la session en faisant le sommaire de la veille.

Pr Bouchaïb BOUNABAT a discuté les aspects relatifs aux technologies, aux compétences et aux organisations nécessaires pour assurer et pérenniser l'interopérabilité des services, a l'appui d'une présentation d'un plan d'action détaillé pour la mise en œuvre de la stratégie e-Gouvernement, sous l'égide d'une autorité qui serait en charge de la mise en œuvre et la coordination de la stratégie. Les participants ont discuté la structure d'une telle agence et le plan d'action ainsi que son calendrier et les ressources nécessaires pour le déclencher.

- **Comment s'organiser pour combiner interopérabilité et sécurité ?** Mme Françoise KAMMOUN en se basant sur l'expérience française et en détaillant l'organisation et les structures de coopération et maintenance nécessaires pour créer et maintenir un référentiel général pour la sécurité. La problématique des autorités locales et des besoins spécifiques des collectivités locales a été soulevée et discutée.
- **Quelle est la place des logiciels libres pour une meilleure interopérabilité ?** M Najib Tounsi, qui a présenté (présentation à l'appui) l'état des logiciels libres et des standards ouverts aujourd'hui, démontrant aux participants la richesse et la diversité des solutions existantes aujourd'hui ainsi que les agences s'occupant de la normalisation et intégration de standards ouverts (W3C, OASIS, etc.). Mr. Tounsi a décrit quelques un des langages standards et leur évolution en donnant des exemples concrets de XML, HTML, et des formations nécessaires pour avoir les compétences requises pour utiliser ces langages qui sont les outils de base de l'interopérabilité.

- **Identifier les prochaines étapes, les obstacles et les solutions.** M. Rick BROUZES qui a discuté (présentation à l'appui) l'expérience canadienne, notamment les 5 actions principales entreprises dans les dernières dix années telles que le séquençement de toutes les actions, de réforme du cadre juridique, la collaboration inter-agence, la normalisation des standards, des services, des sites web à travers une architecture d'entreprise accès sur les services et un programme de formation continue des officiels et des citoyens avec points d'accès à tous les services et une politique d'authentification et de sécurité consistante et unifiée.

Les Questions, réponses, et débat du Panel Modéré par Mr. Salaheddine ont porté sur les points suivants, qui demandent une action de long terme pour être résolus :

1. Cadre Qui Manque: Structure ou modèle de coordination, coopération dans les choix, normes, développement, compatibilités et échanges de savoir entre toutes les agences. A des outils, de la formation et des instruments qui aident toutes les agences
2. Réforme de la façon dont on développe les logiciels et services dans le gouvernement
3. Compétences requises : Beaucoup de compétences qui manquent
4. Les juristes qui comprennent la technologie
5. Besoin de formation continue sur les standards, la sécurité, les outils pour maintenir un référentiel général pour l'interopérabilité
6. Meilleure gestion de projets
7. Culture de collaboration et coopération à tous les niveaux des ministères
8. Gestion de l'architecture d'entreprise. Quels sont les Modèles existants que l'on retient et comment peut on les utiliser pour bâtir une architecture accès sur les services pour les citoyens et les entreprises
9. Prise de conscience de formaliser les connaissances ainsi qu'un vocabulaire commun pour décrire ce que l'on a. Informer tout le monde de ce que l'on a. Réutiliser les normes et les bonnes pratiques existantes au lieu de tout réinventer (ex : eBuz langage)
10. Connaissance de ce qu'il faut inclure comme spécifications dans les appels d'offre pour acquisition ou développement de systèmes à la leur du besoin critique de l'interopérabilité à l'interne et avec les standards mondiaux
11. Les besoins d'harmoniser les différentes versions de standards et de cadre réglementaires entre les versions Françaises et Anglaises, et la nécessité de former les juristes sur les domaines relevant de l'intersection des TICs et la jurisprudence

La deuxième journée a été conclue par la banque Mondiale (Samia Melhem) et le MMSP (Mr. Lamghari) qui ont remercié les participants et les conférenciers de leur apport et ont adressé la question des prochaines étapes.