

Digitalisation de l'administration publique et attractivité des investissements au Maroc

Digitalization of public administration and attracting investments in Morocco

Meryem BELHASSANI, (Doctorante)

Laboratoire Interdisciplinaire de Recherches Economiques, Économétriques et Managériales (LIREEM)

*Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales
Université Mohammed Premier d'Oujda, Maroc*

Adresse de correspondance :	Faculté des Sciences Juridiques, Économiques et Sociales Complexe universitaire -Hay Al Qods B.P : 724 –60000, Oujda Université Mohammed premier Maroc, Oujda 05-36-50-05-97 / 05-36-50-05-98
Déclaration de divulgation :	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.
Conflit d'intérêts :	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
Citer cet article	BELHASSANI, M. (2023). Digitalisation de l'administration publique et attractivité des investissements au Maroc. International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 4(4-1), 426-440. https://doi.org/10.5281/zenodo.8279746
Licence	Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND

Received: July 20, 2023

Accepted: August 22, 2023

Digitalisation de l'administration publique et attractivité des investissements au Maroc

Résumé :

La digitalisation dans le contexte du développement économique et de l'administration publique est un sujet relativement nouveau. La recherche dans ce domaine est encore en évolution en suivant ses constants changements. Cependant, plusieurs théoriciens confirment le rôle des institutions dans l'attractivité des investissements. Les récentes études qui ont pris en considération la digitalisation des services publics, réaffirment l'importance du rôle que jouent les institutions performantes dans l'attractivité des territoires et suggèrent que leur digitalisation peut avoir des impacts positifs significatifs sur la prestation de services publics, afin d'être un « portail de développement économique du territoire ».

Les administrations publiques du royaume ont doublé d'efforts, ses dernières années, pour mettre en œuvre des systèmes d'administration en ligne qui permettent une communication fluide avec les investisseurs intéressés par le territoire marocain. Cet article, plus théorique que pratique, cette base sur une revue de littérature (systématique, critique, conceptuelle, narrative, état de l'art ou traditionnelle) examine le rôle de la numérisation de l'administration marocaine sur l'attractivité du pays. Plus précisément, il analysera le lien entre les différentes initiatives numériques du gouvernement et l'attractivité des investissements, en illustrant par les actions menées par le Maroc dans des projets de digitalisation de son administration.

Mots clés : E-gouvernement, digitalisation, administration publique, attractivité territoriale, administration numérique

Classification JEL: H54, H83, E02, O38

Type du papier : : Recherche théorique

Abstract :

Digitization in the context of economic development and public administration is a relatively new topic. Research in this field is still evolving in line with its constant changes. However, many theorists confirm the role of institutions in attracting investment. Recent studies that have taken into account the digitization of public services, reaffirm the importance of the role played by efficient institutions in the attractiveness of territories, and suggest that their digitization can have a significant positive impact on the provision of public services, in order to be a "portal for economic development of the territory".

In recent years, the Kingdom's public administrations have doubled their efforts to implement e-government systems that enable seamless communication with investors interested in the Moroccan territory. This article, more theoretical than practical, is based on a literature review (systematic, critical, conceptual, narrative, state of the art or traditional) examining the role of the digitization of Moroccan administration on the country's attractiveness. More specifically, it will analyse the link between the government's various digital initiatives and the attractiveness of investment, illustrating this through the actions taken by Morocco in projects to digitize its administration.

Keywords : E-government, digitalization, public administration, territorial attractiveness, digital administration.

Classification JEL : H54, H83, E02, O38

Paper type : Theoretical Research

1. Introduction

Le numérique transforme rapidement le fonctionnement du Royaume du Maroc. Aujourd'hui, l'un des principaux moteurs de l'augmentation de l'attractivité du pays est l'effort du gouvernement pour l'amélioration du fonctionnement de ses administrations publiques. Le développement de cet axe a retenu un grand intérêt pour sa majesté le roi Mohammed VI «...Ce que nous voulons, c'est hisser la productivité de l'Administration à des niveaux supérieurs et l'infléchir pour qu'elle s'adapte aux changements intervenus à l'échelle nationale, qu'elle assimile les dynamiques d'évolution à l'œuvre au niveau mondial, et qu'elle contribue à relever les défis de développement auxquels est confronté notre pays. C'est pour ces raisons que nous avons constamment insisté sur la nécessité de réformer l'Administration et de mettre à niveau les ressources humaines dont elle dispose ».¹

En suivant la volonté royale, le Maroc a fait d'importants progrès dans la numérisation de son administration publique, dans le but d'améliorer la prestation de services, de réduire la bureaucratie et d'accroître la transparence pour les investisseurs.

Pour connaître la réalité du rôle que joue l'administration numérique dans les aspirations du développement d'attractivité du pays, nous présentons la problématique suivante : Quelles sont les facteurs d'influence de l'administration numérique sur l'amélioration de l'offre territoriale aux investisseurs au Maroc ?

Dans ce travail qui vise à étudier la place d'une administration agile, fluide et transparente dans le développement de l'attractivité du pays, il est important de se pencher sur cet axe numérique dans l'évolution de l'administration publique marocaine, ainsi que sur les défis liés à cette transformation digitale.

Pour cela, il convient de se poser un certain nombre de questions clés : Dans quel contexte l'administration marocaine a-t-elle évolué ? Quels sont les chantiers d'amélioration des services de l'administration numérique aux investisseurs ? Quelles sont les contraintes liées à ces chantiers ? Quels sont les principaux efforts des organismes publics dans le développement d'une administration en ligne et quelles sont les stratégies mises en place pour y parvenir ?

Cette problématique est liée à de nombreux travaux de recherche précédents sur l'administration numérique, le e-government, et leurs impacts sur l'amélioration de la qualité de services offerts aux investisseurs.

Nous divisons donc notre article, en trois parties complémentaires. La première partie porte sur l'évaluation des théories qui s'intéressent aux liaisons de développement d'attractivité territoriale avec celles du développement d'une administration numérique. Puis, dans une deuxième partie qui contextualise la transformation numérique de l'administration marocaine, il est important de mettre en lumière et de définir le contexte marocain qui a mené vers la nécessité de cette transformation digitale dans l'administration publique. Les études sur la digitalisation de l'administration publique ont tendance à se concentrer sur les objectifs liés à l'efficacité, la transparence et l'accessibilité à l'information (Marini, 2023). Nous jugeons donc nécessaire d'examiner, dans une troisième partie, les liaisons entre les facteurs d'attractivité et les efforts stratégiques dans le développement de l'administration numérique au Maroc.

2. Administration numérique et attractivité du pays d'accueil : Revue de la littérature

La majorité des études empiriques sur notre sujet soutient que la mise en œuvre de l'e-gouvernement réduit les coûts de transaction et favorise l'investissement. Bien que les tentatives d'intégration de la littérature sur l'administration en ligne avec d'autres littératures sur

¹ Extrait du message adressé aux participants au Forum national de la haute fonction publique, le 27 février 2018

l'attractivité des territoires et le commerce international restent limitées, il est impératif de combiner à la fois la littérature sur les Technologies de l'information et de la communication (TIC) et celle sur le commerce international afin de comprendre l'impact de l'administration numérique sur les investissements directs étrangers.

Dans le but de suivre une littérature fondée qui fournirait un flux logique d'arguments sur les raisons pour lesquelles les relations entre administration numérique et attractivité territoriale devraient être attendues, notre travail est guidé par la théorie institutionnelle et le cadre OLI avec un accent particulier sur les avantages de la localisation pour montrer l'impact de l'administration en ligne sur les institutions du pays d'accueil.

Dans un pays d'accueil, un certain nombre de facteurs sont considérés comme importants pour promouvoir un bon climat d'affaire pour les investisseurs. Nous allons reprendre plus précisément ceux liés aux avantages relatifs et dépendants de la qualité des institutions et la gouvernance du pays d'accueil.

Les avantages « L » qui représentent les avantages du territoire dans la théorie éclectique (OLI)² de Dunning, répondent à cette question : "où doit l'entreprise implanter son site de production à l'étranger?". Alors que les avantages liés à la localisation dans le pays d'accueil ont traditionnellement été considérés en termes de ressources naturelles, la tendance a évolué vers l'importance des institutions nationales comme atout incontournable et spécifique au territoire. La théorie Souligne l'influence des institutions sur les activités des entreprises et précise que l'attrait spécifique au pays d'accueil joue un rôle clé dans la décision d'implantation de l'entreprise. (Chung, 2021)

En effet, le territoire est un espace géographique sous autorité politique, celle-ci décide de l'élaboration et la mise en place des stratégies de développement économique du territoire. Il n'y a pas de territoire défini sans que ce dernier ait la capacité à s'organiser et à se construire des institutions. (BENNACER, 2019) Cette dimension est matérialisée dans des formes de structures sociales, notamment, les administrations publiques.

La dimension de gouvernance territoriale est donc un lien des deux concepts d'administration numériques et attractivité et reste aujourd'hui un enjeu majeur pour les Etats. Pour cela, nous nous référons aux travaux de plusieurs chercheurs, qui ont étudié ce phénomène d'harmonisation de l'attractivité territoriale et l'économie institutionnelle.

Investir sur un marché étranger (quel que soit le mode d'entrée) est une décision risquée pour l'investisseur. Elle nécessite d'accumuler des connaissances sur l'environnement du pays d'accueil. L'acquisition d'informations de qualité sur les institutions locales devient essentielle et pertinente pour les décisions d'investissement avant d'engager des ressources sur les marchés étrangers (Loibl & Hira, 2009). Le choix stratégique de localisation des activités et d'investissement dépendent donc fondamentalement sur l'arbitrage entre les coûts et les avantages afin de décider entre territoires.

En effet, dans le choix stratégique d'investissement, il est primordial de voir les nombreux coûts liés au marché. Cela peut être expliqué dans les théories de coûts de transaction et du commerce international, par l'existence de coûts liés à la fois aux coûts d'information sur le marché et celui de la négociation et l'établissement de contrats (Coase, 1987). Pour Williamson (1985), les coûts de transaction sont les coûts de travail que les individus ou les organisations doivent fournir en termes d'efforts, de temps et de dépenses diverses afin d'obtenir des informations pertinentes pour la négociation et l'exécution des contrats.

En appliquant les TIC au secteur public, les pays peuvent offrir les possibilités d'accès à l'information publique et privée qui peuvent réduire les coûts d'incertitude, d'opportunisme et les coûts de l'information auxquels sont confrontés les investisseurs étrangers dans leurs

² Les origines de la théorie OLI remontent à 1958, lorsque la distinction entre les avantages O des entreprises et les avantages L des pays a été faite pour la première fois, dans une étude par Dunning, puis révisé en 1998. La composante I (internalization) n'était pas explicitement ajoutée jusqu'en 1977

premières étapes d'investissements (KRISHNAN, 2013).

En effet, les investissements directs étrangers doivent supporter certains coûts avant le démarrage de l'entreprise. Comme ces coûts sont omniprésents avant le début d'activité, ils sont nommés comme des coûts de transaction « ex ante ». Tout coût associé à la recherche d'informations est un coût de transaction « ex ante » (Kachwamba, 2011).

Par conséquent, les investisseurs étrangers sont confrontés à deux coûts de transaction ex ante majeurs avant d'entreprendre des activités commerciales. Le premier est le coût d'information requis pour rassembler toutes les informations nécessaires sur les marchés étrangers. Le second est le coût d'entrée, qui comprend tous les coûts nécessaires pour se conformer aux procédures légales et autorisations gouvernementales avant de démarrer l'activité (De Beule, Dewaelheyns, Schoubben, Struyfs, & Van Hulle, 2022).

Ainsi, pour les pays d'accueil, l'accessibilité de l'information publique et l'efficacité des institutions bureaucratiques sont des indicateurs d'un bon climat des affaires. Devant la concurrence territoriale permanente, un territoire même regorgeant de ressources ne peut concurrencer s'il ne fait preuve d'un développement institutionnel sur la scène internationale. Parmi les variables de l'environnement commercial nécessaires à la promotion des IDE figure la bonne gouvernance. Le terme de « bonne gouvernance » a été employé par la Banque Mondiale, pour définir les critères d'une bonne administration publique dans les pays soumis à des « programmes d'ajustement structurel ». Ces critères qui portent sur l'efficacité, la transparence et la lutte contre la corruption sont aussi ceux de base d'une administration numérique efficace. (Morisset & Neso, 2002)

L'administration numérique signifie l'utilisation des technologies de l'information, en particulier d'Internet, pour améliorer la gestion et la fourniture de services gouvernementaux aux citoyens (G2C), aux entreprises (G2B) et aux autres organismes publics (G2G). (DeBenedictis, 2002) Donc les administrations publiques peuvent offrir des services en ligne personnalisés en fonction du type de utilisateurs qu'ils servent. Étant donné que l'accent est mis sur le rôle de l'administration numérique et la promotion de l'Investissement, il est évident que la « G2B » est celle qui nous intéresse.

L'argument de base pour les chercheurs est que l'adoption réussit des TIC dans le secteur public, peut simplifier l'accès aux informations commerciales et politique qui étaient auparavant indisponibles ou difficilement accessibles aux acteurs économiques. En raison du coût élevé de l'asymétrie de l'information et aux incertitudes que les investisseurs étrangers doivent supporter par rapport à leurs homologues locaux, les investisseurs étrangers sont susceptibles de choisir des territoires d'investissement qui offrent un meilleur accès à l'information afin de minimiser leurs coûts. (BELLOUMI & TOUATI, 2022) Par conséquent, dans un environnement où l'information est incomplète et asymétrique, l'administration numérique permet aux investisseurs d'économiser sur la base des coûts d'information et de transaction. (Mudambi & Navarra, 2002)

Les investisseurs utilisent les informations mises en disposition par les administrations publiques pour acquérir des connaissances sur la taille du marché, les stocks d'infrastructures, les coûts de fonctionnement des entreprises, les politiques d'investissement étranger et d'autres caractéristiques du pays d'accueil. L'obtention de ces informations précieuses est, sans TIC, coûteuse. (BELLOUMI & TOUATI, 2022)

D'autre part, nous retrouvons parmi les barrières à l'entrée du pays d'accueil qui retiennent le plus l'attention des chercheurs les cadres institutionnels réglementaires et bureaucratiques à l'entrée. Ces variables institutionnelles sont importantes dans l'étude de la localisation des IDE car un excès des procédures bureaucratiques augmente le coût de l'activité dans le pays d'accueil et peuvent donc décourager les entreprises à s'implanter sur leurs territoires. D'autre part, des procédures bureaucratiques efficaces se traduisent par des coûts de transaction minimaux et donc attirer les investissements directs étrangers (De Beule, Dewaelheyns, Schoubben, Struyfs,

& Van Hulle, 2022).

Dans ce contexte, l'administration numérique implique l'utilisation des TIC, pour fournir des informations pertinentes ainsi que des services transactionnels aux investisseurs, dans le but de réduire les coûts liés à l'information et à la bureaucratie. Effectivement, il est possible d'atténuer des difficultés bureaucratiques par la digitalisation de l'administration publique. Cette digitalisation permet de coordonner et rationaliser les procédures qui étaient auparavant effectuées par plusieurs « agents ». Notamment, elle réduit le temps et l'argent que les entreprises doivent consacrer en demande et soumission de divers formulaires et permis nécessaires pour se conformer aux réglementations gouvernementales. En d'autres termes, l'administration numérique rend les interactions des entreprises avec le gouvernement fluide, moins coûteuses et réduit les possibilités d'activités potentiellement corrompues. L'entreprise n'est confrontée qu'à un seul portail « d'administration numérique » en traitant simultanément avec un groupe d'agents. Ce qui présente l'avantage numérique flexible, peu coûteux, rapide et transparent (KRISHNAN, 2013)

Bien que le e-gouvernement n'est pas mentionné explicitement dans ces théories, plusieurs chercheurs signalent aujourd'hui que la création, la mise en œuvre et le développement du digital dans l'amélioration des services d'administrations publiques représentent un des avantages « L ». (KIM, 2022)

En effet, ils sont censés permettre aux pays d'améliorer le contact de l'investisseur avec le gouvernement, ce qui, sur un point théorique, leur permet un meilleur climat d'affaires et donc d'attirer davantage d'Investissements sur leur territoire. (Al-Sadiq, 2021)

Ces arguments anecdotiques manquent de liens théoriques systématiques dans les domaines du commerce international et de l'économie institutionnelle, où les concepts qui nous intéressent sont enracinés. Par conséquent, la relation proposée peut être perçue comme axiomatiques. Malgré les efforts des auteurs précédents, il n'existe toujours pas de cadre théorique expliquant pourquoi la relation attendue devrait exister. Toutefois, de plus en plus d'auteurs soutiennent l'argument selon lequel l'adoption des TIC dans le secteur public, d'en l'administration numérique, peut promouvoir l'entrée d'investissement sur le territoire et réduit les coûts de transactions.

3. La transformation numérique de l'administration marocaine et le développement de l'attractivité du pays

La numérisation a des implications importantes pour l'investissement et les affaires au Maroc. Au niveau mondial, le secteur privé est à l'avant-garde de la transformation numérique depuis un certain nombre d'années. La littérature récente suggère que la logique d'application des TIC dans le secteur de l'E-COMMERCE s'applique également au secteur public de l'E-GOUVERNEMENT. Par exemple, il est avancé, du point de vue des coûts de transaction, que les sources d'information basées sur l'Internet et d'autres services en ligne du gouvernement peuvent aider à clarifier les procédures, les droits, les obligations et les responsabilités des utilisateurs (entreprises ou des citoyens). Cela permettra de réduire l'incertitude lors des transactions avec l'administration.

La pandémie du COVID-19 a obligé les industries et les entreprises au Maroc à adopter de nouvelles technologies numériques pour améliorer la prestation de services et augmenter la productivité afin de s'adapter aux changements rapides provoqués par la pandémie. (BAM, 2021)

Quant à la digitalisation de l'administration publique, elle peut être considérée comme une conséquence naturelle du changement et l'évolution de l'usage d'internet et des réseaux sociaux

par la population marocaine³. L'étude de Freedom House confirme aussi que « le changement le plus marqué en ce qui concerne l'usage d'Internet par les Marocains est leur intérêt croissant pour les réseaux sociaux et la production de contenus, ainsi que pour les nouveaux portails d'actualités nationaux ». (House, 2017)

Dans la construction d'un territoire régionalisé, notre pays a engendré de nouveaux territoires au sein desquels l'administration est devenue plus compliquée. Le rôle primordial de la digitalisation des administrations publiques relevée de sa contribution à développer et faciliter l'application de la gestion et la gouvernance dans ces établissements publics.

Les plateformes numériques et les médias sociaux ont donc joué un rôle clé dans la mobilisation des citoyens et la promotion du changement politique et social dans le pays. Pour améliorer leur présence et sensibiliser le public cible à leurs réalisations, les entreprises publiques ainsi que les ministères sont actifs sur les différents réseaux sociaux populaires, à savoir Facebook, LinkedIn Twitter et YouTube. Ces réseaux permettent l'interaction avec les utilisateurs et éventuellement d'adapter les services aux besoins de la communauté et créer de nouveaux concepts.

Nous retrouvons aussi celles concernant le dispositif d'accueil électronique et les portails tels que www.idarati.ma, www.chikaya.ma et www.emploi-public.ma.⁴

Le portail « chikaya » par exemple, est un dispositif des réclamations pour les usagers s'ils rencontrent un problème ou un préjudice lors de l'utilisation d'un service public suite à un comportement de l'administration, illégal ou contraire aux principes de la justice et d'équité du pays.⁵ Ce portail, qui recouvre 1736 administrations, a des mécanismes de réponse aux feedbacks et requêtes des utilisateurs. Il améliore l'image de transparence des administrations publiques et efficacités de traitement des réclamations.

En outre, et afin de répondre aux exigences de l'article 14 du décret 2-17-256 relatif au portail « Chikaya », entré en vigueur le 1er janvier 2018, le portail améliore en continu ses mécanismes de transparence et d'efficacité en gestion des réclamations. (TGR, 2021).

Figure 1 : Evolution du délai moyen de traitement des réclamations du portail chikaya 2021-2023



Source : Données statistiques du site chikaya.ma

³ En effet, selon les derniers statistiques du « RAPPORT DIGITAL 2022 MAROC – TENDANCE DU DIGITAL AU MAROC », nous sommes à 23,80 millions d'utilisateurs de médias sociaux. Ainsi une augmentation des utilisateurs de médias sociaux de 8,2% entre 2021 et 2022 (Niemeconseil, 2022)

⁴ Ses portails sont présentés dans la page d'accueil du ministère : <https://www.mmsp.gov.ma/fr>

⁵ www.chikaya.ma consulté le 15/05/2023

Cette digitalisation de l'administration publique s'est donc imposée comme un moteur essentiel du développement économique et social au Maroc. Ceci a poussé le rapport sur le nouveau modèle de développement par la CSMD a souligné l'importance d'améliorer la prestation de services et de réduire la bureaucratie grâce à l'utilisation des technologies numériques. Le rapport confirme la nécessité d'une transformation numérique de l'administration publique du pays. (CSMD, 2021)

4. Facteurs déterminant la relation entre e-government et attractivité du territoire

Bien que les études sur les raisons de la relation entre l'administration en ligne et l'attractivité territoriale font encore défaut (Abu-Shanab, 2014) les résultats de plusieurs études confirment concrètement, l'impact positif de la transformation numérique sur la croissance. (DEPF, 2021) L'implication de ces TIC dans l'administration publique et sa place dans les politiques du gouvernement vient de son importance dans l'amélioration de l'efficacité des services gouvernementaux. Sur la base des documents étudiés, nous avons pu relier entre 4 segments de ces facteurs qui paraissent particulièrement liés à l'amélioration qu'apporte l'administration en ligne marocaine au climat d'investissement. Ces facteurs sont aussi ceux soulignés dans le rapport du nouveau modèle de développement qui insiste sur la mise en œuvre des solutions numériques afin de : *rationaliser les procédures administratives, réduire la bureaucratie et accroître la transparence*. (CSMD, 2021, p. 44) On les développe dans les points suivants :

4.1 Accessibilité de l'information :

Théoriquement et/ou concrètement, il est évident que la recherche d'informations est l'une des préoccupations majeures des investisseurs en général et étrangers en particulier, ceci lorsqu'ils ont l'intention d'investir dans un territoire. (AZUBUIKE, 2006) C'est pourquoi les sites officiels et les services sur les plateformes de l'administration en ligne ont simplifié le processus de collecte de différents types d'informations sur le territoire de destination, qu'il s'agisse d'informations commerciales ou politiques, publiques ou privées, qui étaient auparavant difficiles à collecter ou même limiter, ce qui augmente l'incertitude pour l'investisseur. (Abu-Shanab, 2014)

Ces informations actuellement offertes par l'administration marocaine peuvent aider les investisseurs à connaître les différentes procédures, réglementations et/ou obligations qui contribuent à réduire l'incertitude spécifiquement liée aux investisseurs étrangers.

Au Maroc, la numérisation et la décentralisation sont deux processus qui poussent à augmenter la disponibilité des données et des informations ainsi que leur crédibilité et leur mise à jour. (MARINI, 2023) La création des portails des Centres Régionaux d'Investissements pour les 12 régions du royaume par exemple a augmenté la disponibilité des données et des informations sur divers aspects de l'investissement de chaque région et son environnement d'affaires. Les informations sur les portails peuvent varier des projets territoriaux d'infrastructure, aux taux d'imposition et procédures douanières ; telles que des exonérations fiscales, des subventions à l'exportation et des incitations à l'investissement, etc.

Ainsi, nous retrouvons dans les portails des CRI, les ressources naturelles, les entreprises présentes sur le territoire et les ressources humaines disponibles sur la région.⁶ En fournissant l'accès aux informations local/régional, les régions permettent aux investisseurs et les entreprises de prendre des décisions éclairées sur l'investissement au Maroc avec des données actualisées et une vision sur les acteurs locaux et les partenaires potentiels présents localement.

⁶ Voir les différents portails des CRI pour chaque région.

En outre, Le Ministère de l'Industrie et du Commerce a développé une plateforme en ligne qui fournit des informations sur les industries clés, y compris les opportunités d'investissement, les incitations et les réglementations. Cette plateforme a permis aux investisseurs d'accéder plus facilement aux informations sur les industries et a augmenté la transparence pour les investissements dans ces secteurs. (mcinet, 2023) Dans le même sens, l'une des principales initiatives numériques du ministère d'agriculture pour rendre l'information disponible et accessible est la mise en œuvre du système d'information ASAAR pour les produits agricoles. Ce système d'information permet aux entreprises agricoles d'obtenir l'information en ligne, ce qui réduit le temps et le coût d'obtention d'information et fait face à la volatilité du marché international qui crée une incertitude dans la prise de décision pour les investisseurs et/ou tout acteur économique concerné. Ce système est également supposé être un outil d'aide aux pouvoirs publics dans les domaines de politiques agricoles.⁷

Il faut aussi souligner également l'importance des compétences numériques sur le marché du travail. Notant qu'il existe une demande croissante de travailleurs ayant des compétences numériques dans plusieurs secteurs clés. La numérisation a également contribué à stimuler l'innovation et l'esprit d'entreprise, notamment chez les jeunes et les femmes. L'accès à l'information a créé de nouvelles opportunités pour ces jeunes et ces femmes de créer des entreprises et de participer à l'économie, mais aussi l'utilisation de plateformes/application telles que LinkedIn ou « emploi public » pour le secteur public, rapproche et facilite la liaison entre les entreprises et les chercheurs d'emplois au pays. Les chiffres publiés dans les ressources publicitaires de LinkedIn prouvent l'importance de ces plates-formes pour le marché d'emploi sur le territoire. La plateforme indique qu'elle comptait 3,5 millions de membres au Maroc début 2022.

4.2 Efficacité temporelle :

Non seulement les informations en ligne peuvent refléter l'attrait du pays pour les entreprises étrangères. Ces organismes, qui valorisent la notion du temps, peuvent interagir aujourd'hui avec le gouvernement du pays d'accueil de manière efficace et en temps voulu.

La plupart des institutions et des gouvernements considèrent le facteur « temps » comme critère de mesure pour la qualité de leurs services publics. Ainsi au niveau international, il est devenu un facteur important pour la distinction entre les progrès des administrations des nations au cours de ce siècle. L'administration en ligne permet cette accessibilité et rapidité d'utilisation de l'information et des services publics. Cette variable temporelle souligne le développement de l'efficacité des administrations publiques.

Grâce à l'utilisation de l'internet et des services en ligne, les investisseurs peuvent soumettre des formulaires, des demandes de permis, et leurs déclarations fiscales conformément aux réglementations et aux politiques du pays d'accueil. (Kachwamba, 2011). Par conséquent, le gouvernement marocain a lancé plusieurs initiatives pour numériser les services publics dédiés aux citoyens et aux entreprises. Parmi ces services et portails figurent ceux qui combinent « dématérialisation et intégration d'un réseau de proximité sécurisé » (DEPF, 2021, p. 39) pour permettre aux entreprises d'accéder aux téléservices. C'est le cas du système de Base automatisé des Douanes en Réseau (BADR) de l'ADII et le système SIMPL de paiement par la DGI.⁸

La création de ces systèmes de déclaration et de paiement en ligne au Maroc a permis le règlement en ligne des impôts, des droits de douane et d'autres frais. La possibilité de

⁷ <https://www.agriculture.gov.ma/fr/focus/lancement-du-site-web-de-suivi-des-prix-agricoles-au-maroc-asaar> consulté le 27/04/2023

⁸ https://www.tax.gov.ma/wps/portal/m.dgi.ma/Mobile/Accueil/ut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfIjozizSw dnQ2NvQ18DEK9jQ0cLQ09vdx9_JycnI31wwkpiAJKGAAjgZA_VFgJbhM8DSCKsBjRkFuhEGmo6liALOs33E/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/ Consulté le 18/03/2023

règlement aujourd'hui par internet, dans les guichets bancaires et chez les sociétés de transfert d'argent, offre aux entreprises un large réseau de proximité et réduit le temps d'attente ainsi qu'il facilite l'accès des entreprises aux services publics. (DEPF, 2021)

Selon le rapport de la BAM, le Maroc a connu une hausse des paiements à travers les Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) de 29% et ceux en ligne ont connu une augmentation de 45%. (BAM, 2021, p. 23) L'augmentation significative du nombre de transactions en ligne s'explique également par le contexte de crise sanitaire du Covid-19, qui a renforcé ces tendances.

Venant donc suivre ces tendances et diversifier la palette des modes de paiement en douane, l'ADII (en collaboration avec la Trésorerie Générale du Royaume) a mis en place un nouveau canal de paiement électronique automatisé, afin de faciliter le règlement des créances immédiates via les Terminaux de Paiement Electronique (TPE). « Ce nouveau canal offre la possibilité aux opérateurs de procéder au règlement des créances dues, dans les postes douaniers dotés d'un terminal de paiement électronique, sans aucune restriction. » (ADII, 2023, p. 22)

La numérisation des dossiers publics, par exemple, a permis aux entreprises d'accomplir plus facilement et rapidement leurs démarches administratives, réduisant ainsi la charge administrative des entreprises et améliore son attractivité. (ADII, 2023, p. 19)

La plateforme PORTNET et le système de dédouanement en ligne BADR, sont des outils qui permettent d'accélérer le commerce transfrontalier en introduisant le paiement électronique des droits portuaires, en rationalisant le dédouanement sans papier et en prolongeant les heures d'ouverture des ports.⁹ En effet, PortNet est un modèle pour le partenariat national entre l'administration et le secteur privé dans la perspective d'améliorer la compétitivité portuaire et le climat des affaires.

Jusqu'à la fin de l'année 2022, PortNet compté plus de 50 000 importateurs, 3 000 exportateurs et plus de 43 administrations. (PORTNET, 2022, p. 4) PortNet permet « aussi l'échange de données au niveau régional et ce à travers l'interopérabilité avec les guichets uniques d'autres pays permettant ainsi une simplification et une intégration de bout en bout des chaînes logistiques et commerciales entre le fournisseur et son client à l'international. »¹⁰

Dans le cadre de cette stratégie de simplification et de digitalisation des procédures, le dernier rapport de l'ADII marque la réduction substantielle des délais de dédouanement. Ainsi, 51% des DUM ont pu avoir leur mainlevée en moins de 4 heures. (ADII, 2023, p. 8)

4.3 Réduction des coûts :

En plus d'être efficace en termes de temps, cette transformation numérique est supposée permettre également de réduire les coûts de transaction et l'incertitude liés à la question d'investissement et d'installation au sein du pays. (Abu-Shanab, 2014). Le rapport sur le nouveau modèle de développement a mis la lumière sur l'entrave que représentent les procédures "bureaucratiques" non efficaces de l'administration dans le processus d'investissement dans le pays. (CSMD, 2021, p. 38) C'est dans ce sens que le Maroc qui suit une procédure de dématérialisation et un niveau élevé de développement de l'e-gouvernement, a construit sa vision numérique autour de bases bureaucratiques qui réduiraient les coûts de transaction avec un environnement institutionnel favorable, attirant ainsi davantage d'investisseurs. (ADD, 2020, p. 11) En effet, la numérisation réduit les coûts de transaction en général, celles considérées liées à l'investissement et l'activité de l'entreprise en particulier. (Abu-Shanab, 2014) Selon Kachwamba, l'administration en ligne peut permettre la réduction des coûts de transaction en « simplifiant et en rationalisant les exigences en matière de rapports, en minimisant le nombre de formulaires, en facilitant les transactions

⁹ https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/32436/9781464814614.pdf_pp.111-112

¹⁰ <https://portnet.ma/fr/>

(paiement des taxes, etc.) et en aidant les entreprises à comprendre les réglementations du pays et à s'y conformer ». (Kachwamba, 2011)

Le développement de systèmes de paiement électronique ainsi que l'augmentation de l'utilisation des Marocains de ces nouveaux systèmes, a effectivement réduit les coûts de transaction, ce qui a facilité et rendu plus attrayant l'investissement des entreprises au Maroc. En effet, le New Payments Index 2022 de Mastercard a révélé que 75 % des Marocains ont utilisé au moins une méthode de paiement émergente au cours de l'année écoulée. Parmi eux, 24% ont utilisé une application de transfert d'argent numérique, 20% ont utilisé un portefeuille mobile sur smartphone.¹¹

Pour le Maroc, la mise en œuvre de systèmes de paiement en ligne a également amélioré l'environnement des affaires au Maroc. La mise en œuvre de ces systèmes ainsi que la digitalisation de plusieurs étapes de création d'entreprise et la gestion de son état fiscal a réduit la nécessité pour les entreprises de déplacement physique et a réduit les coûts associés aux méthodes de paiement traditionnelles telles que les chèques et les mandats.¹²

Également, la mise en œuvre de services gouvernementaux en ligne a permis d'améliorer l'efficacité et l'efficience des fonctionnaires dans leur gestion des opérations gouvernementales, ce qui a permis à son tour de réduire la pression sur les services et permettre un passage vers l'analyse des documents à la place de la pression de saisie d'information. Cela a amélioré l'environnement général des affaires ainsi que l'environnement de travail.

De multiples initiatives digitales de l'ADII, la plateforme « Diw@nati » qui a pu voir le jour en 2020, continue son évolution pour offrir aux chefs d'entreprises une gamme de services en développement constant, permettant une fluidité d'information et baisse des coûts liés. La plateforme, qui permettait aux usagers d'avoir une vue globale sur le déroulement de leurs opérations douanières, offre encore, dans sa version 2022, sept nouveaux e-services à ces chefs d'entreprises. La plateforme intègre la gestion et le suivi des demandes de facilités ou d'autorisations. Ainsi, s'il s'avère qu'un chef d'entreprise désire déléguer le suivi de ses opérations en douane, une nouvelle fonctionnalité a été ajoutée, permettant la création des sous-comptes et d'octroi des accès à ses collaborateurs (Ayant des profils prédéfinis). (ADII, 2023, p. 21)

Cette amélioration de l'efficacité et la précision des processus administratifs peuvent pousser vers la réduction des coûts de transaction pour les entreprises. Une réduction de la charge administrative des entreprises leur permet de se concentrer sur leurs activités principales.

4.4 La corruption :

Au niveau national ou international, la transparence est considérée comme un indicateur important de la bonne gouvernance. Elle est aussi considérée comme une base pour la construction d'une administration publique efficace et un facteur d'attractivité pour les investisseurs (Abu-Shanab, 2014). Dans cette pratique de la bonne gouvernance, Le Maroc met en œuvre la Loi N° 55.19, relative à la simplification des procédures et formalités administratives. Basée sur la gestion moderne et sur la mise à profit des technologies numériques, cette loi a pour vocation d'instaurer un climat de confiance entre l'administration et ses usagers.¹³ La relation entre l'adoption de l'e-gouvernement et la corruption doit donc être cadrée par des textes législatifs et réglementaires.

En termes de transparence, la transformation numérique peut contribuer à l'amélioration du niveau de confiance des investisseurs en général et des étrangers en particulier en réduisant la

¹¹ <https://www.mastercard.com/news/eemea/en/press-releases/press-releases/en/2022/august/mastercard-new-payments-index-2022-consumers-in-morocco-embrace-digital-payments/>

¹² <http://www.ompic.ma/fr/content/propos-du-rc>

¹³ <https://www.mmsp.gov.ma/fr/nos-metiers/l%E2%80%99administration-num%C3%A9rique> consulté le 04/01/2023

corruption sous différentes formes : les pots-de-vin, le favoritisme, le népotisme, etc.¹⁴

Le Maroc qui est placé 94ème sur 180 pays dans l'indice de perception de la corruption (IPC) en 2022, pourrait en effet voir le numérique comme outil de lutte contre ce fléau social.¹⁵

En effet, le libre accès aux informations publiques par le biais de sites web gouvernementaux et de services électroniques que le Maroc intègre dans sa stratégie digitale développe une image de transparence qui implique une faible corruption. (Ojha, 2008)

D'autres services ont pour vocation la régulation des marchés, par exemple l'activation du digital dans la gestion des affaires publiques en l'introduisant dans la sphère des marchés publics. (DEPF, 2021, p. 39) La Trésorerie Général du Royaume a pris conscience de l'importance de la bonne gouvernance et le rôle de la dématérialisation pour promouvoir la transparence des finances publiques notamment à travers les marchés publics électroniques.

La mise en œuvre de systèmes de passation de marchés en ligne et plateforme de dématérialisation de la commande publique peuvent contribuer à réduire les pratiques illicites et la corruption par la réduction de l'intervention humaine dans l'acte d'achat public. Notamment elle permet aussi d'accroître la concurrence dans les marchés publics, ce qui permet aux entreprises de participer et de remporter plus facilement des contrats en toute transparence.¹⁶

La mise en forme du portail d'accès à l'information www.chafafiya.ma, lancé le 13 mars 2020 a permis une gestion plus souple du dépôt, traitement et réponse aux demandes d'accès à l'information ainsi que les réclamations qui en découlent. Ces déclarations ou réclamations parviennent des différents départements ministériels, des établissements publics, ainsi que les collectivités territoriales.

Par ailleurs, dans le but d'une plus grande transparence dans ses procédures, l'ADII a automatisé la gestion des conventions d'investissement en 2022 ainsi que leurs imputations, en intégrant dans le système BADR un module dédié. L'opérateur peut désormais avoir une visibilité et un suivi optimal des articles importés dans le cadre de sa convention. En d'autres termes, le système permet d'intégrer « ... pour chaque importateur, la convention d'investissement et les listes de produits correspondantes et le renseigne sur l'évolution de ses opérations. La pré-imputation desdites listes est effectuée directement par l'opérateur ou son mandataire, à l'occasion de la saisie de la déclaration en douane (DUM) sur BADR. Les soldes de la quantité et de la valeur des équipements importés, qui étaient contrôlés et validés par le passé par les agents douaniers, sont calculés automatiquement par ledit système. » (ADII, 2023, p. 21)

Face au besoin de l'amélioration de l'image du pays au niveau mondial en termes de transparence, l'utilisation de ces technologies numériques peut réduire les possibilités de pratiques corrompues et par conséquent améliorer l'attractivité du royaume. (Máchová, 2018)

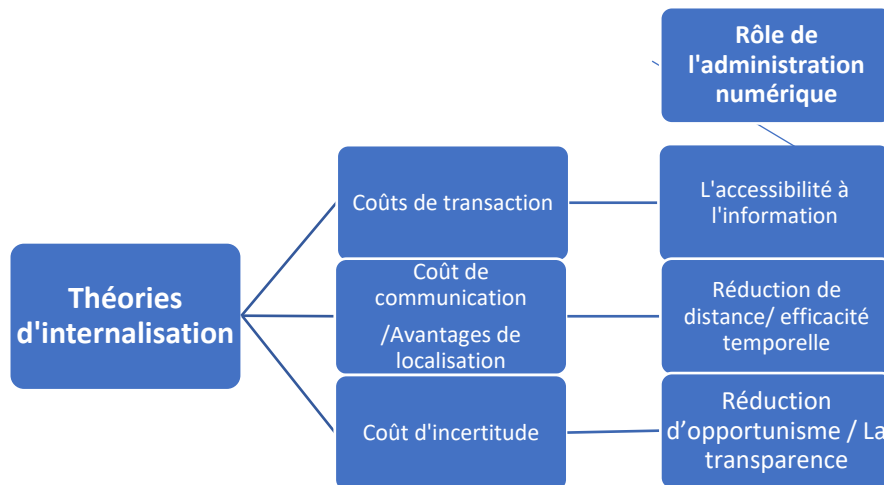
Tous ces mécanismes visent à expliquer en langage simple et clair les nouvelles initiatives mises en place par le Ministère afin de diffuser l'information à grande échelle. (OCDE, 2019, p. 60)

¹⁴ « La Loi N° 54.19 portant Charte des Services Publics fixant le cadre général de gouvernance des Services Publics s'est appuyée sur la digitalisation comme pilier pour asseoir un service public de qualité, accessible et transparent. » <https://www.mmsp.gov.ma/fr/nos-metiers/l%E2%80%99administration-num%C3%A9rique> consulté le 11/02/2023

¹⁵ Selon « Transparency International » le Maroc a un score de 38/100 dans l'indice de perception de la corruption en 2022. Le pays recule dans son classement par rapport à l'année 2021. <https://www.transparency.org/en/cpi/2022/index/mar>

¹⁶ <https://www.marchespublics.gov.ma/pmmp/spip.php?rubrique31&lang=fr> Consulté le 10/02/2023

Figure 2 : Liens théoriques au rôle de l'administration numérique



Source : Auteur

5. Conclusion

Tous ces indicateurs dans les rapports des différents organismes soulignent l'importance de l'administration numérique dans la promotion de la participation citoyenne, ainsi que son rôle dans l'attraction des investissements dans le pays. Ces constatations sont aussi celles de plusieurs études récentes cherchant les liens entre le e-government et la croissance dans les pays en développement. (Majeed, 2020) Les efforts d'élaboration d'une stratégie numérique nationale, la création d'une Agence de Développement du Digital et la mise en œuvre de plusieurs initiatives visant à numériser les services des CRI ainsi que l'investissement et le soutien continu de la part du gouvernement provient de cette certitude que le numérique est un catalyseur qui stimule et continuera de stimuler la croissance et le développement du Maroc dans les années à venir.

De nombreux pays adoptent de plus en plus une stratégie d'administration en ligne afin de réduire les obstacles administratifs auxquels se heurtent les investisseurs et de créer un environnement favorable à l'investissement pour attirer les IDE. (KIM, 2022) L'un des principaux avantages de la transformation numérique dans l'administration marocaine est effectivement son potentiel pour améliorer le climat des affaires et attirer les investissements. Toutefois, un système administratif digital performant requiert la mise en place d'un environnement adéquat pour sa réussite et pour en faire un facteur d'attractivité. Plusieurs paramètres sont donc pris en considération pour faire face aux obstacles liés à la recherche d'informations sur les investissements et aux procédures et politiques bureaucratiques auxquelles sont confrontés les investisseurs. (Abu-Shanab, 2014)

En suivant la volonté royale, le Maroc a fait d'importants progrès dans la numérisation de son administration publique, dans le but d'améliorer la prestation de services, de réduire la bureaucratie et d'accroître la transparence. Ces efforts ont inclus la création de portails nationaux, la mise en œuvre d'un système de paiement électronique et la numérisation des dossiers publics.

Allant de la mise en place du portail de l'Office Marocain de la Propriété Industrielle et Commerciale ; qui informe tout investisseur potentiel sur la création et vie de l'entreprise au

Maroc¹⁷; au portail d'accès à l'information des différents ministères et organismes nationaux, la transformation numérique permet aux entreprises de se conformer plus facilement aux réglementations et procédures gouvernementales. (DEPF, 2021)

L'accompagnement continu l'évolution du cadre réglementaire permet aux investisseurs de s'orienter plus facilement dans l'environnement administratif du pays. Le Maroc travaille en continuité sur l'amélioration de la législation de la cybersécurité, la protection des données personnelles, la politique nationale des données, les données gouvernementales ouvertes et l'e-participation. Une attention particulière pour le renforcement des cadres institutionnels et juridiques pour le développement de l'e-gouvernement.

La mise en œuvre de l'administration numérique au Maroc se heurte à des difficultés importantes, notamment la nécessité de disposer d'une main-d'œuvre qualifiée et de mesures de cybersécurité efficaces. La création de systèmes de déclaration et de paiement en ligne au Maroc et le règlement en ligne des impôts, des droits de douane et d'autres frais exigent un système de management de cybersécurité de haute qualité. (DEPF, 2021) En effet, les résultats de l'enquête du « New Payments Index 2022 » confirment que la sécurité est la première préoccupation des consommateurs marocains lorsqu'ils décident des méthodes de paiement à utiliser (46 %).¹⁸

Toutefois le pays place le numérique au cœur de son nouveau modèle de développement et fait face à la résistance à l'accélération de la digitalisation dans le secteur public dans le pays. Dans le but de créer un environnement plus attractif pour les investisseurs et les entreprises nationales et/ou internationales, les efforts du gouvernement ne cessent d'inclure le digital dans leurs visions de développement. Le chantier d'élaboration et de mise en œuvre de la stratégie numérique est considéré aujourd'hui comme une priorité nationale afin de promouvoir l'opportunité d'investir au Maroc.

Références :

- (1). ABU-SHANAB, Emad A., HARB, Yousra A., et AL-ZOUBI, Suhaib Y. 2013, "E-government as an anti-corruption tool: citizens perceptions" International Journal of Electronic Governance, vol. 6, no 3, pp. 232-248.
- (2). Abu-Shanab, Emad. 2014. "E-government: The gate for attracting foreign investments." 6th International Conference on Computer Science and Information Technology (CSIT). IEEE,
- (3). ADMINISTRATION DES DOUANES ET IMPÔTS INDIRECTS 2023 « Rapport d'activité 2022 »
- (4). Agence de Développement du Digital. Mars 2020 « Note d'Orientations Générales pour le développement du Digital au Maroc à horizon 2025 ».
- (5). Al-Sadiq, Mr Ali J. 2021. "The role of e-government in promoting foreign direct investment inflows". International Monetary Fund
- (6). AZUBUIKE, Abraham; 2006. Accessibility of government information as a determinant of inward foreign direct investment in Africa. Best Practices in Government Information: A Global Perspective,
- (7). BAM 2021 « Rapport annuel sur les infrastructures des marchés financiers et les moyens de paiement, leur surveillance et l'Inclusion Financière »
- (8). Eden, L.; Miller, S.R. 2004. "Distance Matters: Liability of Foreignness, Institutional

¹⁷ <http://www.ompic.ma/fr/content/creation-et-vie-de-lentreprise> Consulté le 30/04/2023

¹⁸ <https://www.mastercard.com/news/eemea/en/press-releases/press-releases/en/2022/august/mastercard-new-payments-index-2022-consumers-in-morocco-embrace-digital-payments/>

- Distance and Ownership Strategy. In Advances” in International Management; Emerald (MCB UP): Bingley, UK, Volume 16, pp. 187–221.
- (9). Extrait du message adressé aux participants au Forum national de la haute fonction publique, le 27 février 2018
 - (10). Freedom House (2017), Freedom on the Net 2017: Manipulating Social Media to Undermine Democracy, Morocco Country Profile, novembre.
 - (11). KIM, Keunwoo et AN, Jaehyung. 2022 “Corruption as a Moderator in the Relationship between E-Government and Inward Foreign Direct Investment”. Sustainability, vol. 14, no 9 ,
 - (12). La Commission Spéciale sur le Modèle de Développement 2021, Rapport général « LE NOUVEAU MODELE DE DEVELOPPEMENT »
 - (13). La Trésorerie Générale du Royaume « rapport d’activité 2021 »
 - (14). M. A. Kachwamba, 2011. “ Impact of E-Government on Transaction Cost and FDI Inflows: A Proposed Conceptual Framework,” International Journal of Business and Management, vol. 6, pp.285-296, Nov.
 - (15). Máchová, R., J. Volejníková, M. Lněnička 2018, “Impact of E-government Development on the Level of Corruption: Measuring the Effects of Related Indices in Time and Dimensions”, Review of Economic Perspective – 18 (2)
 - (16). MARINI, S. (2023). La digitalisation et son rôle dans la performance des administrations publiques au Maroc. International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 4(1-1), pp.219-239
 - (17). Majeed, M. 2020, “Do digital governments foster economic growth in the developing world? An empirical analysis”, Economic Research and Electronic Networking.
 - (18). MINISTÈRE DE L’ECONOMIE, DES FINANCES ET DE LA RÉFORME DE L’ADMINISTRATION « Le Maroc sur la voie de la transition numérique : Enjeux, risques et opportunité » DEPF Etudes Juillet 2021
 - (19). Nieme conseil « RAPPORT DIGITAL 2021 MAROC – TENDANCE DU DIGITAL AU MAROC » dans www.niemeconseil.ma
 - (20). OCDE 2019 « Voix citoyenne au Maroc : Le rôle de la communication et des médias pour un gouvernement plus ouvert » Examens de l’OCDE sur la gouvernance publique, Éditions OCDE, Paris. cdn-assets.inwink.com
 - (21). Ojha, S. Palvia & M. Gupta, 2008, “A model for impact of e-government on corruption: Exploring theoretical foundations,” Critical thinking in e-governance, pp. 160-170
 - (22). PORTNET « Tableau de Bord Mensuel : Décembre 2022 »