

Royaume du Maroc

Ministère de l'Economie, des Finances
et de la Réforme de l'Administration

Département de la Réforme de l'Administration

Référentiel de l'organisation du Prix National de l'Administration Electronique



14^{édition}

Chapitre I : Dispositions générales

Article 1 : Intitulé du Prix

Le Prix National de l'Administration Electronique, destiné à récompenser les meilleurs services publics électroniques au niveau national et local, est dénommé « prix e-mtiaz ».

Article 2 : Objectifs du Prix

Le Prix National de l'Administration Electronique « e-mtiaz », organisé depuis 2005 par le Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique (MRAFP), vise à :

- Encourager les efforts et les initiatives réussies dans le domaine de l'Administration électronique ;
- Inciter les administrations à développer les services publics électroniques destinés aux citoyens et aux entreprises ;
- Instaurer les principes de concurrence positive entre les différentes composantes du secteur public dans ce domaine.

Chapitre I : Dispositions générales

Article 3 : Catégories du Prix

Catégorie « e-Contenu »

Cette catégorie couvre les sites web présentant des contenus à grande valeur ajoutée avec un haut niveau d'accessibilité, d'ergonomie et de gestion de contenu.

Catégorie « e-Démarche » communes

Cette catégorie couvre les services publics de type « démarches administratives » en ligne, ayant connu une meilleure transformation électronique et qui permettent aux citoyens et aux entreprises d'accomplir leurs démarches administratives partiellement ou totalement, avec un gain de temps, d'effort ainsi qu'une réduction des coûts.

N.B. :

- « **Démarche administrative** » : est un service public déclenché par une demande de l'utilisateur (citoyen ou entreprise) et consiste à accomplir une démarche auprès d'une ou de plusieurs administrations : pièces à fournir par l'utilisateur – traitement à effectuer par la ou les administrations concernées – service à rendre à l'utilisateur.
- Les services candidats de cette catégorie qui ne concernent pas les démarches administratives seront exclus du concours.*

Catégorie « Application mobile »

Cette catégorie couvre les applications mobiles sur Smartphones et tablettes (IOS, Android, Windows,...) permettant aux citoyens et aux entreprises, à travers des solutions créatives et innovantes, l'accès mobile aux services publics avec une simplicité d'utilisation et une grande efficacité.

Catégorie « e-Participation communautaire »

Cette catégorie couvre les outils et les canaux offerts par les administrations aux usagers de ses services publics pour recevoir leurs avis et propositions à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC) : réseaux sociaux, forums, blogs, sites web de e-participation ... avec prise en considération de ces propositions pour le développement des services publics et l'amélioration des politiques et des réglementations y afférentes.

Chapitre I : Dispositions générales

Article 4 : Prix décernés

Le prix « e-mtiaz » est un prix symbolique sous forme d'un trophée portant le logo « e-mtiaz » et l'année de l'édition.

Les lauréats du prix sont primés comme suit :



Prix « e-mtiaz » pour l'excellence :

Revient au service classé au premier rang dans chaque catégorie.



Prix « e-mtiaz » pour l'encouragement :

Revient au service classé au deuxième rang dans chaque catégorie.

Article 5 : Remise des Prix

Le Prix National de l'Administration Electronique « e-mtiaz » est décerné lors d'une grande cérémonie, présidée par Monsieur le chef du Gouvernement ou son représentant, courant le mois de novembre de chaque année.

Article 6 : Non-attribution des Prix

La commission se réserve le droit de ne pas attribuer un ou plusieurs prix, si les services candidats ne satisfassent pas les critères d'évaluation.

Chapitre I : Dispositions générales

Article 7 : Commission de sélection

L'autorité gouvernementale habilitée, relevant du MRAFP, désigne une commission chargée d'examiner et de sélectionner les meilleurs services publics électroniques candidats au prix « e-mtiaz ».

Cette commission, présidée par le MRAFP, est composée de membres, ayant une grande compétence et notoriété dans le domaine de l'Administration électronique et des TIC, représentant les secteurs public et privé et la société civile.

Cette commission est constituée d' :

- Un représentant du département du Chef de Gouvernement ;
- Un représentant de l' Agence de Développement Digital (ADD) ;
- Un représentant du secteur universitaire spécialisé dans le domaine des TIC ;
- Un représentant de la Fédération des Technologies de l'Information, des Télécommunications et de l'Offshoring (APEBI) ;
- Un représentant de l'Association des Utilisateurs des Systèmes d'Information au Maroc (AUSIM).

Aucune administration, parmi celles citées ci-dessus, ne peut siéger en cette commission au cas où elle participerait au concours. Par ailleurs, le président de la commission peut faire appel à toute personne qualifiée pouvant l'assister dans ses travaux.

Chapitre II : Règlement de Concours

Article 8 : Conditions de participation

Ce concours est ouvert aux administrations publiques, aux collectivités territoriales, aux établissements et entreprises publics et aux délégataires de services publics.

Le service candidat doit respecter les conditions suivantes :

- Qu'il s'agisse bien d'un service public électronique ;
- Qu'il soit orienté Citoyen ou Entreprise (G2C ; G2B) ;
- Qu'il appartienne à l'une des catégories citées dans l'article 3 ci-dessus ;
- Qu'il soit opérationnel (et non pas en mode projet) depuis au moins trois mois avant la date limite de dépôt des dossiers de candidature.

Il est à noter que :

- Les services destinés aux administrations (G2G) ne seront acceptés que pour la catégorie « e-participation communautaire » décrite dans l'article 3 ci-dessus ;
- Les administrations désirant participer à ce concours, peuvent soumissionner par un ou plusieurs services dans chacune des quatre catégories du Prix ;
- Les administrations participantes par des services sécurisés sont tenues de fournir les comptes de test, permettant leurs évaluations par la commission.

Chapitre II : Règlement de Concours

Article 9 : Modalités de dépôt des dossiers de candidature

Les dossiers de candidature doivent, exclusivement, être soumis en ligne sur le site web du Prix (www.emtiaz.ma). Aucun autre mode de soumission n'est accepté (courrier, mail ou autres). Le dépôt en ligne passe par les étapes suivantes :

- Préinscription en ligne pour l'obtention du compte d'accès à l'espace de dépôt en ligne ;
- Renseignement en ligne du formulaire relatif au service candidat ;
- Attachement d'une copie de la demande de participation signée par l'administration candidate ;
- Attachement des pièces complémentaires jugées utiles pour l'appréciation du service candidat (missions et attributions de l'administration candidate, guides d'utilisation, statistiques d'utilisation,) ;
- Envoi du service candidat pour validation par le comité d'organisation.

Article 10 : Calendrier prévisionnel du prix

- | | |
|-----------------------|---|
| → Mi mars 2021 | → Lancement du concours au prix « e-mtiaz 2021 » |
| → Lundi 26 avril 2021 | → Date limite de dépôt des dossiers de candidatures |
| → Juin – juillet 2021 | → Etude et évaluation des dossiers par la commission de sélection |
| → Novembre 2021 | → Annonce des résultats et cérémonie de remise des prix |

Chapitre II : Règlement de Concours

Article 11 : Evaluation des services candidats

L'opération d'évaluation des services candidats est effectuée, pour toutes les catégories du prix, selon trois étapes :

Etape 1 : Eligibilité

Cette première étape, assurée par le comité d'organisation du prix, vise à déterminer la liste des services candidats admissibles au concours, conformément aux conditions prévues à l'article 8 du présent référentiel.

Etape 2 : Compréhension

Lors de la seconde étape, une commission technique interne au MRAFP se chargera d'approfondir la compréhension des services candidats sur la base de la lecture documentaire, de tests et d'éventuelles présentations détaillées effectuées par les administrations candidates sur demande de ladite commission. Les travaux de cette dernière seront sanctionnés par l'élaboration d'un rapport détaillé sur les services candidats.

Etape 3 : Jugement

Lors de la troisième étape, la commission de sélection, citée à l'article 7 du présent référentiel, dressera la liste des services nominés et la liste des services gagnants sur la base du rapport détaillé soumis par la commission technique interne et des résultats de la participation électronique qui vise à sonder les opinions des citoyens et des entreprises vis-à-vis des services candidats à travers le site web du Prix (www.emtiaz.ma) et ce, conformément aux critères d'évaluation prévus à l'article 12 du présent référentiel.

La commission peut convier, en cas de nécessité, les administrations participantes au concours pour des présentations détaillées de leurs services candidats. Elle peut également effectuer des visites des lieux des administrations.

Les délibérations de la commission se déroulent à huis-clos et sont sanctionnées par un procès verbal signé par ses membres. Les décisions sont prises au consensus. Si le consensus n'est pas obtenu, elles sont prises à la majorité des voix.

Chapitre II : Règlement de Concours

Article 12 : Critères d'évaluation des services candidats

L'évaluation des services candidats repose, selon la catégorie, sur les critères suivants :

Catégorie « e-Contenu »

1. Intérêt du contenu

- Taille de la population cible
- Problème résolu et résultats réalisés
- Alignement du contenu avec les attentes de ses usagers
- Alignement avec les priorités du gouvernement
- Pérennité

2. Qualité du contenu

- Responsabilité intellectuelle vis-à-vis du contenu
- Consistance et taux de couverture du contenu
- Précision et objectivité
- Niveau d'actualisation du contenu
- Adaptation du contenu avec la cible
- Engagement sur la protection des données personnelles

3. Facilité d'utilisation

- Accessibilité et multi-canal
- Réactivité et temps de réponse
- Convivialité et ergonomie
- Ouverture et réutilisation des données

4. Impact sur les usagers

- E-participation
- Degré d'utilisation
- Satisfaction des usagers

Chapitre II : Règlement de Concours

Article 12 : Critères d'évaluation des services candidats

Catégorie « e-Démarche »

1. Intérêt du service

- Taille de la population cible
- Problème résolu et résultats réalisés
- Alignement du service avec les attentes de ses usagers
- Alignement avec les priorités du gouvernement
- Conformité avec la loi 55-19
- Pérennité

2. Fourniture du service

- Simplification apportée au service avant sa dématérialisation
- Degré de transformation électronique
- Disponibilité et stabilité
- Sécurité
- Langues
- Engagement sur la protection des données personnelles
- Innovation
- Niveau d'intégration entre les administrations concernées (cas d'un service dépendant d'une ou plusieurs administrations)

3. Facilité d'utilisation

- Accessibilité et multi-canal
- Réactivité et temps de réponse
- Convivialité, ergonomie et assistance

4. Impact sur les usagers

- E-participation
- Degré d'utilisation du service
- Satisfaction des usagers
- Traitement des réclamations

Chapitre II : Règlement de Concours

Article 12 : Critères d'évaluation des services candidats

Catégorie « Application mobile »

1. Intérêt de l'application mobile

- Taille de la population cible
- Problème résolu et résultats réalisés
- Alignement de l'application avec les attentes de ses usagers
- Alignement avec les priorités du gouvernement
- Pérennité

2. Facilité d'utilisation

- Attractivité du design
- Navigation intuitive, fluidité
- Fonctionnalités de l'application
- Innovation et exploitation de l'application de la technologie mobile (GPS, notification,...)
- Langues
- Compatibilité avec les différentes plateformes mobiles
- Sécurité

3. Impact sur les usagers

- Degré d'utilisation de l'application (nombre de téléchargements,...)
- Satisfaction des usagers
- Traitement des réclamations

Chapitre II : Règlement de Concours

Article 12 : Critères d'évaluation des services candidats

Catégorie « e-Participation communautaire »

1. Accessibilité et multicanal

- o Nombre de canaux de communication disponibles (médias sociaux, blogs, forums, sondages, enquêtes, dispositifs mobiles intelligents, SVI, etc.)
- o Langues de communication

2. Prise en compte des propositions des usagers

- o Nombre et exemples de mesures prises par l'administration par rapport aux propositions des usagers de ses services
- o Politiques et procédures adoptées pour le traitement des avis et propositions des usagers

3. Prise d'initiative et proactivité

- o Des exemples sur l'initiative et la proactivité de l'administration dans l'observation des avis et des propositions de ses usagers.