



La ville de Fès est devenue un modèle primé en matière de mise en œuvre efficace des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les services publics d'un pays africain.

Fès, la cybercapitale du Maroc

Fès, au Maroc. Dans une pièce renfermée datant des années 1950, des centaines de documents manuscrits s'abiment et prennent la poussière. Un employé du bureau d'état civil souffle sans enthousiasme sur celle qui recouvre un registre et l'ouvre pour y rechercher le certificat de naissance de l'une des dizaines de personnes à s'être rendues au bureau d'état civil aujourd'hui. L'employé devra retranscrire en dix exemplaires – à la main – toutes les informations contenues dans l'original afin de fournir au citoyen concerné toutes les copies nécessaires pour présenter une candidature à un emploi. Il lui faudra plusieurs heures, voire plusieurs jours, pour répondre à cette demande, ainsi qu'aux nombreuses autres reçues le même

jour. Et les citoyens n'ont d'autre solution que prendre leur mal en patience.

Cette scène se répète quotidiennement dans tout le Maroc. Ce n'est qu'au milieu des années 1950, peu avant la fin de la colonisation française, qu'a été instituée l'obligation de consigner par écrit les événements tels que les naissances, les décès, les mariages et les divorces. Dans les années 1960 et 1970, après l'indépendance, on a commencé à tout enregistrer – à la main. Parfois illisibles, rédigés par des employés fatigués, ennuyés et sous-payés, ces registres avaient des formats différents d'une région à l'autre, et contiennent par conséquent de nombreuses incohérences.



Les documents manuscrits se fanent avec le temps

Nadia El-Awady

Les Marocains sont d'ailleurs mécontents de cet état de choses. L'obtention de ces certificats peut prendre des jours. Nombreux sont ceux qui empruntent des voies détournées, mais la procédure peut malgré tout s'éterniser au-delà du supportable. Et ceux qui finissent par recevoir leurs documents en éprouvent souvent une telle satisfaction qu'ils ne contrôlent pas les copies manuscrites, et doivent finalement retourner au bureau d'état civil afin de remettre au clair certaines données mal retranscrites à cause desquelles les documents ont été refusés là où l'on en avait besoin.

La situation est toutefois en voie de se résoudre. Ce sont les habitants de Fès, la capitale spirituelle du Maroc, qui sont à l'origine de cette entrée dans une nouvelle ère : celle du cybergouvernement.

Des services publics automatisés

Driss Kettani, professeur associé de l'école de sciences et d'ingénierie de l'Université Al Akhawayn, faisait la queue à son bureau d'état civil local à Fès pour déclarer la naissance de sa fille. Ce Marocain était à peine de retour du Canada, où il avait poursuivi des études et travaillé dans le domaine des sciences informatiques, et n'était absolument pas préparé à une telle expérience.

M. Kettani a mis dix jours pour déclarer sa fille. Pour lui, l'événement a constitué un tournant décisif. « Trop, c'était trop. Je ne pouvais pas croire qu'au XXI^e siècle, on pouvait [avoir une telle situation] dans un pays comme le Maroc, avec une si longue histoire et une si longue civilisation. J'ai décidé de relever le défi de changer cette situation », explique-t-il. Et c'est précisément ce qu'il a fait.

Un laboratoire d'innovation

M. Kettani a commencé par créer son laboratoire de recherche spécialisé dans les technologies de l'information et de la communication (TIC) au service du développement, à l'Université Al Akhawayn d'Ifrane, une ville située à une heure de voiture de Fès. Ce laboratoire fonctionne depuis 2004 et est actif dans les domaines du cybergouvernement, du cybertourisme et du cybertransport.

Le plus important projet du laboratoire dans le secteur du cybergouvernement a été le projet de recherche-action e-Fès, financé par le Centre de recherches pour le développement international (CRDI), un organisme canadien. Ce projet a deux objectifs principaux : primo, concevoir, développer et mettre en œuvre un système de cybergouvernement afin d'automatiser la prestation de services aux citoyens; secundo, évaluer et analyser les changements résultant de l'introduction et de l'utilisation des TIC dans les services gouvernementaux. Cette analyse comportait également une feuille de route permettant aux décideurs d'autres régions du Maroc de suivre la même voie.

Un mélange unique d'ancien et de nouveau

La ville de Fès constitue un mélange unique de très ancien et d'ultra-actuel. Au cœur de la ville, les murs antiques de cette capitale vieille de 1 200 ans continuent de se dresser, hauts et imposants, autour du quartier historique de Fès el Bali. La plupart des ruelles y sont si étroites qu'on ne peut se déplacer qu'à pied ou à dos d'âne. Une caractéristique qui fait de Fès el Bali la plus grande zone interdite à la circulation au monde.

À la périphérie se trouve Fès el Djedid, la nouvelle Fès, édiflée par les Mérinides au milieu du XIII^e siècle. Beaucoup plus tard, à l'époque coloniale, au début des années 1900, les Français ont développé la « Ville Nouvelle » de Fès.

À travers toute la cité, l'ancien et le nouveau se marient, donnant à Fès une ambiance unique. L'échoppe d'un vieil homme vendant des étoffes tissées à la main voisinera, par exemple, avec l'un des nombreux cybercafés de la ville. Dans les quartiers modernes, on pourra voir un jeune homme en T-shirt et une femme plus âgée, voilée et vêtue de la traditionnelle djellaba à capuche, passer côte à côte devant un McDonald's.

C'est grâce à ce mélange subtilement entretenu d'ancien et de nouveau que les habitants de Fès ont pu faire entrer le Maroc dans une nouvelle ère, comme ils l'ont déjà fait à de nombreuses reprises au cours de l'histoire du pays : l'ère du cybergouvernement.

Encourager la collaboration

Au début, l'équipe de recherche s'est heurtée à la résistance des fonctionnaires, qui considéraient leur service comme un « domaine réservé » devant rester vierge de technologies modernes. L'équipe de chercheurs s'est alors engagée dans une vaste opération de pédagogie afin de souligner l'importance de l'utilisation des TIC et la possibilité de concevoir des programmes qui répondraient à toutes les exigences. La technologie fait ce pour quoi nous la concevons, ont expliqué les chercheurs. Grâce au soutien appuyé du président de l'arrondissement d'Agdal, Mohamed Titna Alaoui, et à sa conviction que ce projet ouvrait la voie d'un avenir prometteur pour le Maroc, l'équipe a finalement pu avancer dans ses recherches.



Bureau d'état civil de l'arrondissement d'Agdal

Nadia El-Awady

L'équipe de chercheurs s'est rapidement rendu compte que l'automatisation nécessitait plus de ressources qu'elle n'en avait obtenu. Il allait falloir numériser chaque certificat de naissance du bureau d'Agdal – ce qui signifiait installer l'infrastructure nécessaire dans les locaux, qui ne possédaient pas d'ordinateurs ni de connexion Internet. L'électricité était même sujette à des coupures. La municipalité de Fès a joué un rôle décisif en installant de nouvelles lignes électriques, des connexions Internet et des ordinateurs; le projet a fourni les câbles et les serveurs. Très motivée, la municipalité a commencé à automatiser deux bureaux supplémentaires dans le même temps.

L'équipe devait ensuite trouver un moyen de numériser les registres existants. Les chercheurs ont d'abord pensé au scan, mais cette méthode induisait un taux d'erreur de 60 %. La seule autre possibilité viable était de saisir les informations de chaque certificat de naissance dans une base de données.

« Nous n'avions pas prévu de faire cela », a expliqué Asmaa El Mahdi, assistante de recherche au laboratoire de recherche sur les TIC au service du développement. « C'est en travaillant sur le terrain et en apprenant de nouvelles choses tous les jours que nous avons fini par prendre cette décision. »

Résultats sans précédent

Au cours de la mise au point du programme, les employés du bureau d'Agdal ont rendu régulièrement visite à Houda Chakiri, le responsable technique du projet à l'Université Al Akhawayn. Les résultats obtenus étaient sans précédent. Pour la toute première fois, des registres concernant des citoyens marocains ont été numérisés. La saisie des données a débuté en février 2005 et s'est terminée en novembre de la même année. Dix personnes employées à temps plein dans différents bureaux d'état civil d'Agdal ont été chargées d'apprendre et de mettre en œuvre le processus de saisie des données, puis de former à ce processus des employés d'autres bureaux de l'arrondissement.

L'étape suivante consistait à automatiser le processus. Aujourd'hui, les citoyens peuvent obtenir un certificat de naissance de trois façons. Plutôt que d'attendre des jours avant de recevoir une copie manuscrite, ils peuvent indiquer leur numéro de série au personnel du bureau; le système informatique génère alors une copie imprimée du certificat. En quelques minutes, le certificat est signé et prêt.



Une borne électronique

Nadia El-Awady

« Notre objectif est de mettre en réseau l'intégralité de nos services avec ceux de toutes les villes du royaume, afin qu'il soit possible d'obtenir n'importe quel document dans n'importe quel arrondissement. »
Mohamed Titna Alaoui, président de l'arrondissement d'Agdal



Les partenaires du projet et les responsables municipaux de Fès célèbrent l'obtention des prix e-Mtiaz, TIGA et UNPSA

Nadia El-Awady

La deuxième méthode consiste à passer par une borne électronique placée de façon commode près de l'entrée du bureau d'état civil. En travaillant en contact étroit avec la population, notamment en réunissant en groupes de discussion des personnes analphabètes, l'équipe du projet a mis au point une application fonctionnant avec un écran tactile. Cette application, dans laquelle les textes sont complétés par des indications sonores et des icônes faciles à comprendre, permet aux citoyens d'obtenir des certificats sans passer par les employés du bureau. Les certificats sont imprimés dans l'arrière-guichet, où l'officier d'état civil peut alors les signer. Le kiosque permet également d'obtenir des informations sur les autres services du bureau d'état civil.

Enfin, la troisième méthode consiste à passer par un portail Internet fournissant également des informations gouvernementales de base en ligne. Les citoyens peuvent ainsi demander un certificat de naissance sans se déplacer.

Possibilités accrues, efforts récompensés

Le projet de recherche-action e-Fès a eu une large portée. Au niveau local, quelque 15 000 citoyens enregistrés bénéficient désormais d'un accès instantané aux services gouvernementaux. Ces services sont transparents, plus rapides et moins compliqués, et les fonctionnaires locaux se montrent respectueux avec le public. Et les décideurs ont été sensibilisés aux besoins réels de leurs communautés.

Autre aspect peut-être plus important encore, selon M. Kettani : le projet a donné lieu à une collaboration entre divers secteurs de la société à Fès. Un établissement universitaire, des citoyens, des représentants élus, des fonctionnaires et une organisation internationale ont œuvré ensemble afin d'améliorer concrètement la gouvernance locale. Le projet a été perçu comme celui de Fès, plutôt que celui de l'Université Al Akhawayn. Depuis son lancement, il a été largement reconnu,

et a notamment été récompensé par le prix national de l'administration numérique au Maroc, e-mtiaz, en 2006. En 2007, le projet a obtenu un Prix TIGA pour l'utilisation de la technologie dans l'administration en Afrique, ainsi que le Prix de l'Organisation des Nations Unies en matière de service public (UNPSA).

Nouveaux défis à l'horizon

Le projet continue de prendre de l'ampleur. Une deuxième phase a été lancée en décembre 2006 avec le soutien du CRDI et du gouvernement marocain, afin d'informatiser et d'automatiser la totalité des bureaux d'état civil de Fès. L'objectif est d'avoir terminé l'informatisation de Fès d'ici 2008 et d'atteindre la couverture nationale à l'horizon 2012.

Les membres de l'équipe de recherche partagent ce qu'ils ont appris avec d'autres bureaux de leur arrondissement. « C'est un véritable défi », affirme Asmaa El Mahdi. Tout dépendra de la volonté des décideurs de diffuser l'expérience au sein des structures de leur administration. Cette volonté ne sortira pas de nulle part. Nous devons la susciter en faisant comprendre aux gens combien cette expérience est importante et qu'il faut saisir cette occasion en se donnant davantage de moyens. Il faudra former des champions, et ces champions devront à leur tour "contaminer" d'autres champions. » En fin de compte, la « stratégie de contamination » de Driss Kettani devrait s'étendre à tout le Maroc.

« Il a fallu beaucoup de temps et d'énergie », concède M. Kettani, mais on n'a rien sans rien. Le seul moyen de faire changer les choses est de pratiquer la recherche appliquée. Exposer ses idées et trouver les bonnes personnes. Et entreprendre les choses dans la perspective d'être heureux, de servir son pays et d'aider son peuple. Nous ne faisons pas les choses pour un bénéfice personnel ou contractuel. Nous les faisons parce que nous savons qu'il existe une possibilité de changer le monde. Et pour changer le monde, il faut commencer par changer le Maroc. »

Version révisée et condensée d'un article rédigé par Nadia El-Awady.

www.crdi.ca

Pour un complément d'information, prière de communiquer avec le Bureau régional du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord du CRDI.

Adresse postale : BP 14 Orman, Giza, Égypte
Adresse municipale : 8, rue Ahmed Niseem Street, 8^e étage, Giza, Égypte

Tél. : +20-2-3336-7051/52/53/54/57

Télec. : +20-2-3336-7056

Courriel : skamel@idrc.org.eg

Site Web : www.idrc.ca/cairo