

Fès s'investit dans l'e-gov

A l'initiative de la société Enhanced technologies, basée à l'Université Al Akhawayn, les habitants de l'arrondissement Agdal-Fès peuvent dorénavant retirer une version informatique de leurs extraits de naissances. Les détails sur le succès de ce projet pilote.

Vous voulez votre extrait de naissance en cinq minutes ? Dorénavant c'est possible et uniquement dans l'arrondissement Agdal de Fès.



En effet, la société Enhanced Technologies, incubée à l'Université Al Akhawayne (AUI), a réussi à déployer le premier service e-gov opérationnel au niveau de l'arrondissement Agdal à Fès.

« Les 143.000 habitants de cet arrondissement peuvent dorénavant retirer un extrait de naissance en cinq minutes en langue française ou en arabe », explique Houda Chakiri, manager de Enhanced Technologies et responsable du laboratoire E-tech de l'Université Al

Akhawayn.

Outre la disponibilité rapide de l'extrait, le document est traité d'une manière informatique. Autrement dit, plus besoin de la rédaction manuelle d'une copie de l'extrait en se référant au registre de l'état civil.

Outre l'extrait de naissance, l'arrondissement dispose d'une borne interactive (e-kiosque) qui permet aux citoyens de s'informer en langue arabe sur les différentes procédures administratives (extrait de naissance, attestation de vie...).

« Après la réussite du projet pilote d'Agdal, nous sommes actuellement entrain de généraliser cette expérience sur d'autres arrondissements : notamment Dar Addabiegh et Al Adarissa », précise Alami Mustapha, chef de service informatique de l'arrondissement Agdal-Fès. Objectif : informatiser 33 services de l'état civil d'ici fin 2007.

Pour accompagner ces différentes prestations, Enhanced Technologies a développé un site dédié à l'arrondissement consultable à l'adresse : www.portaildefes.ma. La vocation de ce site, bilingue, est de fournir plus de détails sur les services de l'arrondissement. A long terme, le site servira de base pour développer des services à distance, tel que le téléchargement des formulaires et l'accomplissement de certaines procédures administratives.

E-gov : le management de changement

« Le e-gov c'est d'abord et surtout un management de changement », martèle Asmae Elmahdi, consultante sociale qui a travaillé sur le projet de Fès.

La réussite de cette expérience pilote est due en partie à l'intégration d'une dimension sociale au processus de réalisation de ce projet innovant.

« Parallèlement au choix technique du projet, nous avons essayé de sonder les attentes des utilisateurs et aussi de former le personnel de l'arrondissement sur la bureautique et les fonctionnalités de l'application de gestion des extraits », ajoute la jeune lauréate de l'AUI.

L'implication des élus locaux et les responsables administratifs n'est pas en reste. L'adhésion en amont des pouvoirs publics a facilité la tâche lors du déploiement du projet.

En bref, l'équation de la chaîne e-gov comprend trois principaux axes : la technologie, les ressources humaines et l'adhésion des managers et responsables politiques.