Fiche Technique:Formation digitalisation services publics à Casablanca

Objectifs de la formation

Aligner stratégie, parcours usager et exécution technique pour des résultats mesurables sur le terrain.

- Cadrer les projets et prioriser les cas d’usage à forte valeur.
- Mettre en place une gouvernance claire de la donnée et des services (contexte casablancais).
- Concevoir des parcours omnicanaux, simplifier les démarches, réduire les délais.
- Industrialiser l’automatisation (RPA, e-formulaires, e-signature) et viser le zéro papier.
- Renforcer la cybersécurité et la conformité au cadre marocain.
- Organiser l’amélioration continue via retours usagers et indicateurs de performance.

> Pilotage de l’impact par des indicateurs (délais, coûts, satisfaction) et alignement avec les référentiels nationaux (Service Public Maroc, ADD).

Population cible

Pour les administrations locales, opérateurs publics/parapublics et leurs partenaires à Casablanca.

- Élus, cadres territoriaux, directions générales et DGA.
- DSI, PMO, responsables data/sécurité et architecture/intégration SI.
- Chefs de projet numériques, UX designers, qualité de service et relation usagers.
- Managers d’opérateurs (eau, assainissement, transport, énergie), régies et délégataires.
- Établissements sociaux, santé, culture, éducation engagés dans l’omnicanal et l’inclusion.
- Directions innovation d’entreprises industrielles, maintenance, logistique, bureaux d’études.

Durée de la formation

Format	Durée	Organisation
Intensif	3 à 5 jours consécutifs	Ateliers de co-conception, sprints d’expérimentation
Parcours modulaire	6 à 10 semaines	Sessions courtes, travaux dirigés, coaching, jalons

> Modalités: présentiel à Casablanca, distanciel synchrone ou intra-organisation sur-mesure.

Programme de la formation

Parcours opérationnel pensé pour Casablanca: interopérabilité des SI, fluidité inter-administrations, accessibilité des services.

Module	Objectif principal	Livrable clé
1 — Diagnostic & vision partagée	Auditer parcours, cartographier irritants, prioriser les chantiers	Feuille de route validée
2 — Parcours usagers & design de service	Concevoir des parcours accessibles, prototyper et tester	Prototype + spécifications
3 — Architecture, interopérabilité & sécurité	Définir l’architecture cible, les intégrations API et la sécurité	Schéma directeur SI
4 — Automatisation, dématérialisation & valeur	Industrialiser l’automatisation et mesurer l’impact	Pilotage des quick wins
5 — Conduite du changement & ancrage	Accompagner agents et usagers, installer l’amélioration continue	Plan d’accompagnement

> Veille et alignement intégrés avec les référentiels nationaux et le portail Service Public Maroc.