Fiche Technique:Formation digitalisation services publics à Tanger

Objectifs de la formation

- Définir une stratégie centrée usager et cartographier les parcours prioritaires.
- Modéliser les processus et choisir les solutions adaptées (portail, workflow, RPA, téléprocédure).
- Concevoir des interfaces accessibles, multicanales et adaptées au contexte local.
- Intégrer sécurité, protection des données et archivage probant dès la conception.
- Piloter par les indicateurs (qualité de service, satisfaction, performance).
- Organiser la conduite du changement auprès des agents et des publics.

> Livrables concrets à chaque séquence (plan d'action, cartographies, gabarits) pour un déploiement immédiat.

Population cible

- Cadres et agents des administrations/collectivités, établissements parapublics à Tanger.
- Décideurs, chefs de service, responsables et techniciens SI.
- Chefs de projet (portails citoyens, guichets uniques, plateformes métiers).
- Équipes front-office (accueil, guichets, centres d'appels).
- Prestataires IT, cabinets d'ingénierie, consultants orientés secteur public.
- Partenaires privés (industrie, logistique, BTP, énergie, mobilité, agro-industrie).

Durée de la formation

Formats modulables et compatibles avec l'activité des équipes.

Format	Durée	Rythme	Lieu
Inter-entreprises	3 jours (21 h)	Sessions planifiées	Tanger centre
Intra-organisation	2 à 5 jours	À la carte	Sur site / salle dédiée
Distanciel live	4 demi-journées	Classes virtuelles	En ligne
Blended	2 jours + e-learning	Mix présentiel/distanciel	Tanger et online

> Avant la session : questionnaire de positionnement. Après : plan d'action personnalisé, gabarits réutilisables, coaching optionnel et suivi d'impact.

Programme de la formation

Modules fondés sur les enjeux tangérois, alternant apports méthodologiques et ateliers.

Cartographier les parcours usagers et prioriser

- Identifier moments clés, irritants et scénarios cibles.
- Matrice impact/faisabilité pour sélectionner les démarches.

Dématérialisation de bout en bout

- Formulaire, back-office, horodatage, signature, archivage, notifications.
- Chaîne complète de service public, au-delà du simple portail.

Interopérabilité, référentiels et identités

- Standards d’échanges, intégration SI, référentiels nationaux.
- Alignement avec Service Public Maroc et identités numériques.

Qualité de service, accessibilité et inclusion

- Interfaces accessibles, multilingues, mobile-friendly.
- Grilles d’évaluation et tests utilisateurs.

Sécurité, données et archivage probant

- Classification, droits d’accès, journalisation, chiffrement, PRA.
- Sécurité intégrée sans freiner l’expérience usager.

Conduite du changement et management

- Communication interne, formation des agents, coaching managérial.
- Soutien à la prise en main sur le terrain.

Indicateurs, pilotage et amélioration continue

- KPI : délais, complétude, canaux, satisfaction, productivité.
- Arbitrer, itérer et industrialiser les bonnes pratiques.