



INDICATEURS RELATIFS AUX SITES WEB ET TELE-SERVICES DANS LES SECTEURS PUBLICS - 2013 -



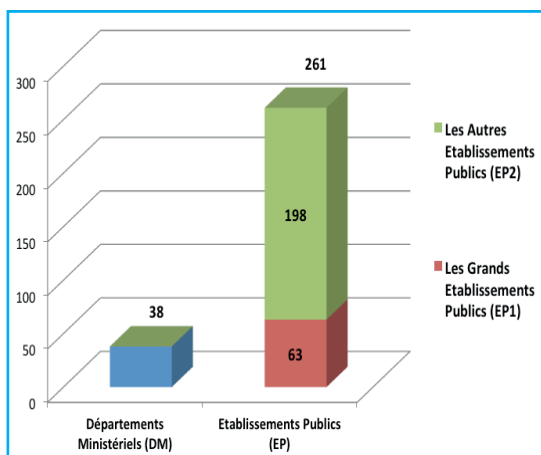
إدارة حديثة في خدمة المواطن
www.service-public.ma
www.mmmp.gov.ma
www.emploi-public.ma

Dans le cadre du suivi du développement de l'offre des sites web et des télé-services (services en ligne, formulaires et modèles téléchargeables et centres d'appels) dans les secteurs publics, le Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration a réalisé son enquête annuelle, basée sur une navigation Internet arrêtée à fin septembre 2013, visant l'actualisation de ce type d'indicateurs.

Répartition de la population cible par groupe :

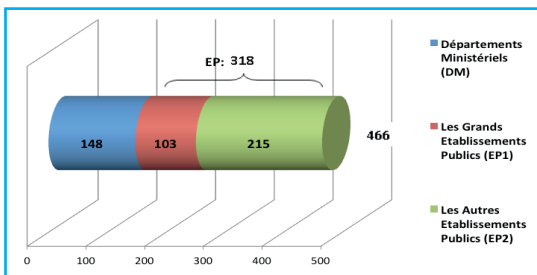
L'enquête a concerné 299 entités administratives dont 38 départements ministériels (y compris les Hauts Commissariats) et 261 Etablissements Publics scindés en 2 groupes :

- **Les grands Etablissements Publics (EP1 : 63):** tels que les caisses (CNSS, CMR, CNOPS, CDG, CCG, ...), les offices (ONCF, OMPIC, OFPPT, OCP, ONDA, ...), les agences (ANAPEC, l'ANPME, l'ANRT, ...). Ces établissements ont généralement une envergure nationale et disposent, ou sont censés disposer, d'un système d'information avec un niveau élevé d'utilisation des nouvelles technologies.
- **Les autres Etablissements Publics (EP2 : 198):** essentiellement agissant au niveau régional ou local, tels que les agences urbaines, les académies, les régies, les offices régionaux de mise en valeur agricole, les agences des bassins hydrauliques, les chambres de commerce et d'industrie, les chambres d'agriculture, les chambres d'artisanat, les chambres des pêches maritimes, les CHU, les universités, écoles et instituts.



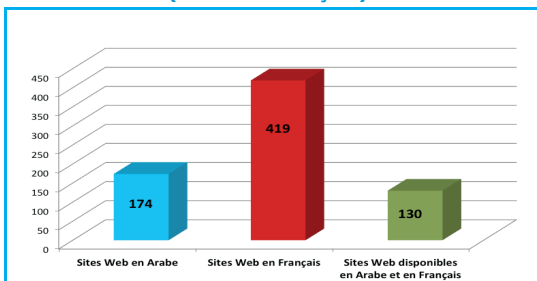
Les Sites Web :

Nombre total de sites web : 466



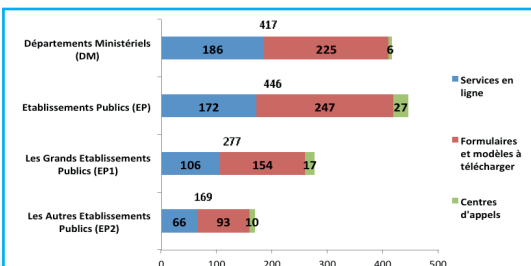
| Indicateurs | Global | DM | EP | EP1 | EP2 |
|---|---------------|--------|--------|--------|--------|
| Proportion d'entités disposant de sites Web | 66.55% | 86.84% | 63.60% | 80.95% | 58.08% |
| Proportion de sites Web en arabe | 37.34% | 62.84% | 25.47% | 41.75% | 17.67% |
| Proportion de sites Web dont la page d'accueil est en arabe | 44.25% | 64.52% | 20.99% | 11.63% | 31.58% |
| Proportion de sites web offrant des télé-services transactionnels ou intégrés | 4.51% | 4.73% | 4.40% | 11.65% | 0.93% |

Répartition des sites Web par langues (Arabe et Français) :



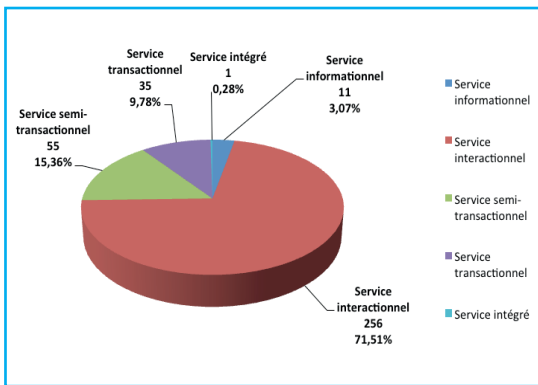
Les Télé-services:

| Type de télé-service | Global | DM | EP | EP1 | EP2 |
|--|------------|-----|-----|-----|-----|
| Nombre de services en ligne | 358 | 186 | 172 | 106 | 66 |
| Nombre de formulaires et modèles à télécharger | 472 | 225 | 247 | 154 | 93 |
| Nombre de Centres d'appels | 33 | 6 | 27 | 17 | 10 |
| Nombre total de télé-services | 863 | 417 | 446 | 277 | 169 |



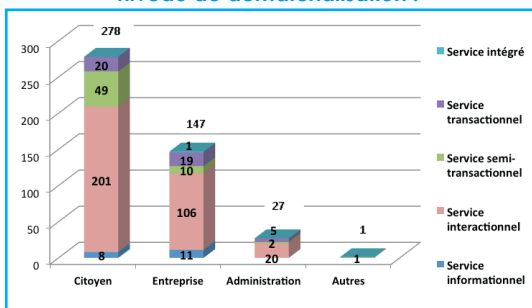
| Indicateurs | Global | DM | EP | EP1 | EP2 |
|--|---------------|--------|--------|--------|--------|
| Proportion d'entités offrant un service en ligne | 30.10% | 42.10% | 28.35% | 47.62% | 22.22% |
| Proportion d'entités offrant un formulaire ou modèle à télécharger | 24.41% | 39.47% | 22.22% | 26.98% | 20.71% |
| Proportion d'entités ayant un centre d'appel | 9.70% | 13.16% | 9.19% | 23.81% | 4.45% |
| Proportion de services en ligne en arabe | 46.93% | 70.97% | 20.93% | 29.24% | 7.57% |

Répartition des services en ligne par niveau de dématérialisation :

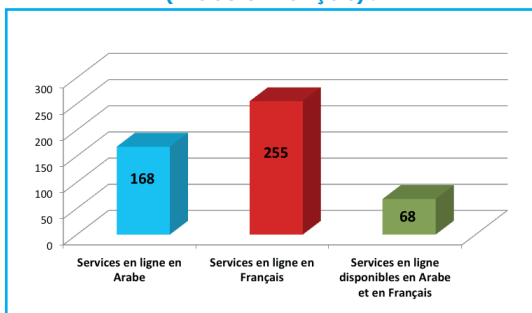


- **Service informationnel** : permet d'obtenir de l'information à base d'une navigation statique non interactive ;
- **Service interactionnel** : permet d'obtenir de l'information à base d'une requête dynamique utilisant la messagerie électronique, un moteur de recherche, des forums publics, des listes d'envoi et le téléchargement de formulaires ;
- **Service semi-transactionnel** : permet d'initier une transaction avec une institution et la compléter manuellement, par poste,... (sans livraison électronique du service) ;
- **Service transactionnel** : permet d'effectuer une transaction en ligne, de bout en bout, avec une institution (avec livraison électronique du service) ;
- **Service intégré** : permet d'effectuer une transaction en ligne, de bout en bout, avec plusieurs institutions (avec livraison électronique du service).

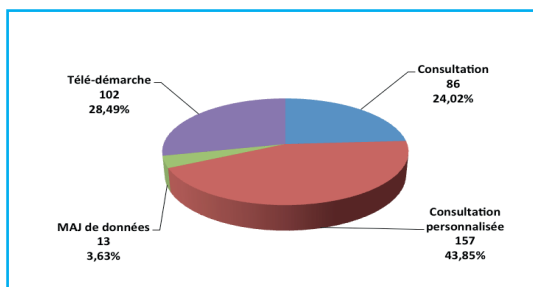
Répartition des services en ligne par cible et par niveau de dématérialisation :



Répartition des services en ligne par langues (Arabe et Français) :



Répartition des services en ligne par nature :



- **Consultation** : concerne les services permettant de consulter des informations de manière non personnalisée et non sécurisée ;
- **Consultation personnalisée** : regroupe les services permettant de consulter des informations de manière personnalisée et/ou sécurisée ;
- **MAJ de données** : concerne les services permettant de mettre à jour des données directement en ligne ;
- **Télé-démarche** : regroupe les services permettant d'initier ou d'accomplir une démarche administrative en ligne.