



خلاصة التقرير حول تقييم الخدمات على الإنترنت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة

تشمل مهمة تقييم الخدمات على الإنترنت التي تقدمها مختلف القطاعات العمومية عبر الشبكة العنكبوتية وذلك بغض النظر عن مستوى تديريها اللامادي. وتأتي هذه المهمة بعد تلك المتعلقة بتقييم مخطط المغرب الرقمي 2013، والتي كان المجلس الأعلى للحسابات قد نشر تقريراً بشأنها في شتنبر 2014.

يهدف إعداد الخدمات على الإنترنت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة إلى تقريب هاته الأخيرة من المواطن، وقد شكل أحد المحاور الأربعة الرئيسية لاستراتيجية المغرب الرقمي «MN2013»، إلى جانب كل من التحول الاجتماعي، وإنتاجية المقاولات الصغرى والمتوسطة وصناعة تكنولوجيا المعلومات.

وكان المجلس الأعلى للحسابات قد خلص من خلال التقرير المتعلق بتقييم المخطط الرقمي الذي تم نشره في شتنبر 2014، إلى مجموعة من الملاحظات التي تتعلق بإعداد الخدمات العمومية الرقمية، من بينها البطء الملحوظ في مستوى تقدم المشاريع الرقمية للحكومة وعدم إنجاز بعض المشاريع المهيكلت كرقم التعريف الفريد للمواطن ورقم التعريف الفريد للمقاولات ومشروع «GATEWAY»¹.

هذا ويرتقب أن يعرف الطلب على الخدمات على الإنترنت تطورا ملحوظا في ظل الارتفاع المتواصل لمستوى ولوج المواطنين للإنترنت، إذ إن نسبة ولوج الأسر لهذه الشبكة قد ارتفعت في الفترة ما بين 2010 و2017، حسب إحصائيات الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات، من 25 بالمائة إلى 70 بالمائة. كما تم خلال نفس هذه الفترة تحقيق تقدم ملموس في الخدمات عبر الإنترنت في عدد من المجالات، منها على سبيل المثال مجالات الضرائب والجمارك والتجارة الخارجية والتحفيز العقاري.

وتهدف هذه المهمة التقييمية أساسا إلى الوقوف على مستوى الخدمات الرقمية المقدمة، وذلك من خلال فحص مدى إتاحة الخدمات الرئيسية عبر الإنترنت ومستوى نضج هذه الخدمات. لهذه الغاية، تم التطرق إلى النقاط التالية:

- مستوى تطور الخدمات عبر الإنترنت؛
- مستوى إتاحة الخدمات الرقمية على المستوى الوطني ومدى نضجها؛
- المستوى التقني للمواقع المؤسسية والخدمات على الإنترنت ومدى سهولة استعمالها؛
- التواصل حول الخدمات الرقمية وتبسيط المفاهيم المتعلقة بها؛
- حكامه الخدمات على الإنترنت؛
- مستوى فتح البيانات العامة؛
- تتبع الإدارة لمدى استعمال وتأثير الخدمات العمومية على الإنترنت.

وقد اعتمد تقييم مستوى إتاحة الخدمات على الإنترنت بشكل رئيسي على الدراسة المقارنة لبرنامج الحكومة الالكترونية التي تنجزها سنويا المفوضية الأوروبية. ومن أجل تقييم مستوى فتح البيانات العامة "Open data"، تم استغلال المعطيات والتقارير التي يوفرها مؤشر " بارومتر البيانات المفتوحة " "Open Data Barometer" والتي يتم نشرها من طرف مؤسسة الشبكة العالمية World Wide Web Foundation ."

وقد أسفرت مهمة التقييم المنجزة من طرف المجلس الأعلى للحسابات للخدمات المقدمة على الإنترنت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة عن تسجيل مجموعة من الملاحظات وإصدار عدد من التوصيات، نوردتها كما يلي.

¹ يهدف هذا المشروع إلى تمكين المواطن من الحصول على الخدمة من الإدارة المعنية، بحيث تتكفل هذه الأخيرة بطلب المعلومات والوثائق الضرورية من الإدارات الأخرى عند اللزوم.

أولاً. تحليل لأهم الخدمات المقدمة عبر الإنترنت بالمغرب

1. مستوى تطور الخدمات عبر الإنترنت

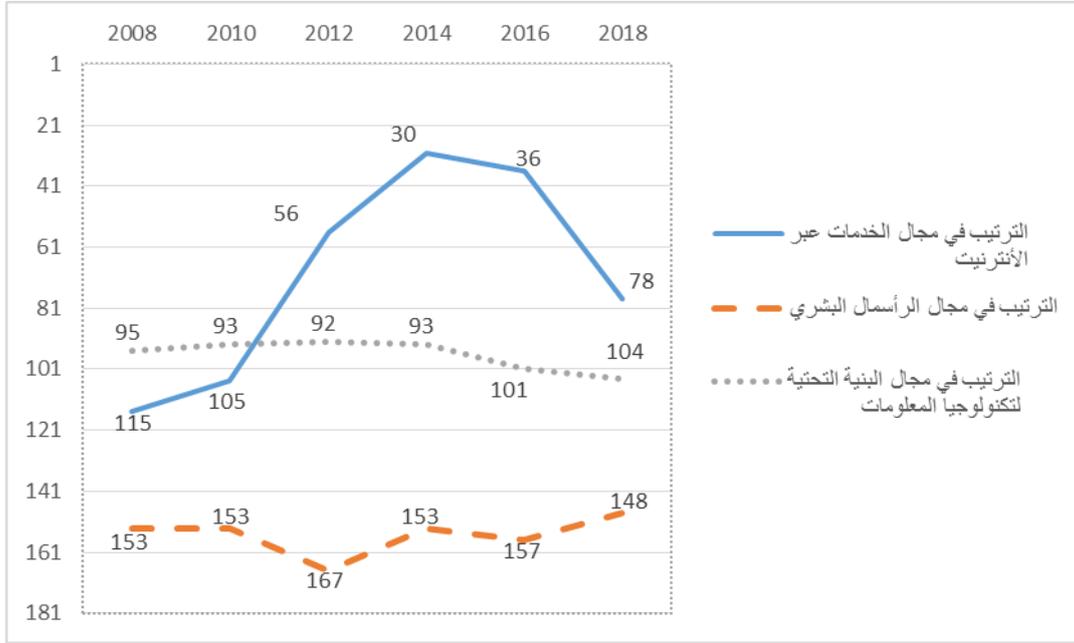
◀ التصنيف الدولي للمغرب ومدى تأثير عاملي الرأسمال البشري والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

حقق المغرب سنة 2014 أفضل رتبة له في تصنيف الأمم المتحدة المتعلق بالخدمات الرقمية وذلك خلال الفترة 2008-2018. فمن بين 193 دولة التي شملها التصنيف، ارتقى المغرب من الرتبة 115 سنة 2008 إلى الرتبة 30 سنة 2014، كما تطور مؤشر الحكومة الالكترونية من الرتبة 140 سنة 2008 إلى الرتبة 82 في سنة 2014.

لكن هذا التطور الإيجابي لم يستمر خلال السنوات الموالية، حيث تدهور تصنيف المغرب بشكل ملحوظ سنة 2018، واحتل المرتبة 78 في مؤشر الخدمات عبر الإنترنت والمرتبة 110 في مؤشر الحكومة الإلكترونية.

أما فيما يخص عاملي الرأسمال البشري والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات اللذين يشكلان المكونين الآخرين لمؤشر برنامج الحكومة الالكترونية الذي تضعه الأمم المتحدة، فإن تصنيف المغرب لم يعرف أي تقدم ملموس وبقي في أسفل الترتيب الدولي: الرتبة 148 على مستوى الرأسمال البشري والرتبة 104 على مستوى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مما يشكل عائقاً أمام استعمال واسع للخدمات الرقمية المقدمة من طرف المرافق العمومية.

تطور ترتيب المغرب حسب مؤشرات "الخدمات عبر الإنترنت" و"الرأسمال البشري" و"البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات"



المصدر: معطيات مستخرجة من تقارير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية

◀ هيمنة الخدمات التفاعلية

بالموازاة مع إطلاق مخطط المغرب الرقمي 2009 - 2013، عكفت الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، خلال الفترة ما بين 2008 و2014، على إعداد خارطة لتكنولوجيا المعلومات في القطاع العام، وذلك بشكل سنوي. من بين أهداف هذه الخارطة، التوفر على قاعدة بيانات حول الخدمات على الإنترنت، غير أنها تميزت بعدد من النقائص، من بينها التركيز على الطابع الكمي في تتبعها للخدمات على الإنترنت وكذا صعوبة استغلال البيانات الواردة بها.

تبين هاته الخارطة، والتي توجد قيد إعادة النظر من قبل الوزارة المعنية، أن عدد الخدمات على الإنترنت قد ارتفع من 224 سنة 2008 إلى 388 سنة 2014، أي بنسبة 73 بالمائة، وهي خدمات تصنف من طرف الوزارة المكلفة بإصلاح الإدارة والوظيفة العمومية حسب درجة التوثيق اللامادي إلى:

- خدمات إخبارية: تسمح بالحصول على المعلومة من خلال التصفح المستقر الغير تفاعلي navigation statique non interactive

- خدمات تفاعلية: تسمح بالحصول على معلومة من خلال القيام ببحث ديناميكي requête dynamique
 - خدمات شبيهة معاملاتية: تسمح ببدء معاملة على الإنترنت مع مؤسسة معينة واستكمالها يدويا، أو عبر البريد... (دون توصيل إلكتروني للخدمة)
 - خدمات معاملاتية: تسمح بإنجاز معاملة على الإنترنت، من بدايتها إلى نهايتها، مع مؤسسة معينة (مع توصيل إلكتروني للخدمة).
 - خدمات مندمجة: تسمح بإنجاز معاملة على الإنترنت من بدايتها إلى نهايتها، مع عدة مؤسسات (مع توصيل إلكتروني للخدمة).
- ويرجع ارتفاع عدد الخدمات على الإنترنت بالأساس إلى الخدمات التفاعلية والخدمات شبيهة المعاملاتية، في حين أن عدد الخدمات المتطورة كالخدمات المعاملاتية والخدمات المندمجة لم يشهد تقدما خلال الفترة 2008-2014.

◀ ضعف التقدم في تنفيذ بعض المشاريع الكبرى لبرنامج الحكومة الإلكترونية

مع أن المغرب أحرز تقدما ملحوظا في مؤشر الخدمات على الإنترنت للأمم المتحدة خلال الفترة 2012-2016، إلا أن المجلس سجل أن بعض المشاريع الكبرى لبرنامج الحكومة الإلكترونية e-gov الذي همّ الفترة 2009-2013 لم تعرف تقدما ملموسا. من بينها على سبيل المثال، الخدمات الخاصة بالحالة المدنية وخدمة إنشاء مقولة عبر الإنترنت وكذا تسجيل السيارات عبر الإنترنت.

2. مستوى إتاحة الخدمات الأساسية على الإنترنت ومدى نضجها

من أجل تحديد نقاط القوة والضعف التي تميز العرض المتوفر وطنيا من الخدمات على الإنترنت مقارنة بالممارسات الجيدة على المستوى الدولي، اعتمد المجلس على الدراسة-المقارنة للحكومة الإلكترونية التي تنجزها سنويا المفوضية الأوروبية، حيث تم من جهة تقييم مستوى نضج عدد من الخدمات الأساسية، ومن جهة أخرى تقييم مدى إتاحة الخدمات عبر الإنترنت المتعلقة بعدد من أحداث الحياة (événements de vie). وقد مكن هذا التقييم من رصد النقائص التالية.

◀ مستوى متفاوت فيما يخص نضج بعض الخدمات الحيوية

أظهرت المقارنة المنجزة لمدى نضج عينة مكونة من 15 خدمة في كل من المغرب ودول الاتحاد الأوروبي أن المغرب حقق نسب نضج² جيدة بالنسبة لثمان خدمات، من بينها على الخصوص تلك المتعلقة بأداء الضرائب (الضريبة على الدخل، الضريبة على الشركات، الضريبة على القيمة المضافة)، والرسوم الجمركية. في المقابل، تظل الخدمات السبع الأخرى بعيدة عن المعدل الأوروبي من حيث مستوى النضج، وتسجل بالتالي فارقا مهما مقارنة بالممارسات الجيدة على المستوى الدولي.

توزيع عدد من الخدمات الأساسية المقدمة على الإنترنت حسب مستوى نضجها

مستوى جيد	مستوى ضعيف إلى متوسط
- الضريبة على الشركات	- تسجيل الشركات الحديثة التأسيس
- الضريبة على القيمة المضافة	- الوثائق الشخصية (جواز السفر، رخصة السياقة)
- التصريح للجمارك	- إرسال البيانات المتعلقة بالإحصائيات حول الشركات إلى المندوبية السامية للتخطيط
- الضريبة على الدخل	- طلب رخصة تتعلق بالبيئة
- المساهمات الاجتماعية للموظفين	- إبلاغ الشرطة
- البحث عن عمل	- تسجيل السيارات
- التسجيل في سلك الدراسات العليا	- الخدمات الاجتماعية
- الصفقات العمومية	

² يعكس مستوى نضج خدمة معينة الطريقة التي تتفاعل بها المقولة والمواطن مع الإدارة. يركز النموذج المتبع من أجل تقييم نضج الخدمات على الأنترنت على 5 مستويات: مستوى توفر المعلومات، رفع الاستمارة، معالجة الاستمارات على الأنترنت، معالجة مندمجة لحالة معينة على الأنترنت، تسليم الكروني للخدمة (دون حاجة المواطن للقيام بأي إجراء معين).

في هذا الصدد، يشير المجلس إلى أن بعض الخدمات ذات المستوى الضعيف من النضج، كانت موضوع أهداف طموحة في إطار المخطط الرقمي MN2013، غير أن الإنجازات لم ترق إلى مستوى التطلعات. ويتعلق الأمر بتأسيس مقابولة على الإنترنت وتسجيل السيارات وجمع المعلومات الإحصائية للشركات.

وهكذا، نجد أن خدمة تأسيس مقابولة على الإنترنت كان من المفترض خروجها لحيز الوجود سنة 2011، لكنها لم تر النور بعد، رغم أنه في إطار برنامج الحكومة الإلكترونية كان قد تم تحديد هدف طموح بخصوص هاته الخدمة، يتمثل في بلوغ نسبة استعمال تصل إلى 40 بالمائة خلال سنة 2013.

نفس الأمر ينطبق على خدمة تسجيل السيارات على الإنترنت، حيث كان الهدف المخطط له هو بلوغ نسبة استعمال تصل إلى 70 بالمائة سنة 2013، غير أن هذا المشروع الذي انطلق منذ سنة 2007 لم يصل لمرحلة التفعيل إلا في أبريل 2019 واقتصر على السيارات الجديدة فقط.

أما فيما يخص جمع البيانات الإحصائية للشركات، فإن الهدف المرسوم كان هو إحداث بوابة للبيانات الإحصائية وإنجاز تحقيقات عبر الإنترنت، غير أن هذا النموذج المتطور لجمع المعلومات لم يخرج بعد لحيز الوجود. كما سجل المجلس غيابا تاما لتبادل المعلومات، سواء على الإنترنت أو بشكل مادي بين الإدارات المعنية بإحصائيات الشركات، كالمندوبية السامية للتخطيط والوزارة المكلفة بالصناعة والاستثمار والتجارة والمديرية العامة للضرائب وإدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة.

◀ ضعف عدد الخدمات المتوفرة والمرتبطة ببعض أحداث الحياة

اعتمد المجلس على الدراسة المقارنة الأوروبية من أجل تقييم مستوى توفير خدمات تخص عينة مكونة من ستة أحداث تهم حياة المواطن وهي:

- فقدان العمل والبحث عنه؛
- الشروع في مسطرة شكاية؛
- حيازة وسياقة سيارة؛
- متابعة الدراسة في مؤسسة للتعليم العالي؛
- تأسيس شركة والقيام بأولى الإجراءات؛
- القيام بالعمليات الاعتيادية لشركة.

تعتبر هذه الأحداث الست، حسب الدراسة المقارنة، من أكثر الخدمات استعمالا من قبل المرتفق، سواء كان مواطنا أو مقابولة. وقد مكن التقييم الذي قام به المجلس من مقارنة المغرب مع الدول موضوع الدراسة المقارنة³ في مجال الخدمات العمومية على الإنترنت، والخروج بخلاصات حول الفوارق بين ما هو عليه الحال في المغرب وبين ما هو معمول به من الممارسات الجيدة على المستوى الدولي.

وقد أحصى المجلس، بالنسبة للأحداث الست السالفة الذكر، 74 خدمة (أو تفاعل بين المرتفق والمرفق الذي يقدم هذه الخدمة)، منها 48 خدمة أساسية و26 خدمة تكميلية. ويقصد هنا بالخدمات الأساسية تلك التي تخص المراحل الأساسية في حدث معين والتي من دونها لا يمكن للمرتفق إتمام إجراءاته (مثل الخدمات الرئيسية المتعلقة بالتسجيل، الخدمات الإجبارية وفق القوانين...). أما الخدمات التكميلية، فهي تلك التي تتعدى المتطلبات الأساسية لحدث حياة معين إلى ما يتعلق بتسهيل الإجراءات على المرتفق.

من بين الخدمات 74 السالفة الذكر، تتوفر 33 منها فقط على الإنترنت، أي بمعدل 45 بالمائة، وتقل هذه النسبة إلى 40 بالمائة فقط بالنسبة للخدمات الأساسية (أي 19 من بين 48) وتصل إلى 54 بالمائة بالنسبة للخدمات التكميلية (أي 14 من بين 26).

بالإضافة إلى ذلك، درس المجلس تفاصيل الخدمات المتعلقة بكل حدث من الأحداث الست السالفة الذكر، من أجل تحديد نقاط القوة والضعف التي يعرفها العرض المتوفر من خدمات على الإنترنت في المغرب ومقارنتها بالممارسات الجيدة المعمول بها في أوروبا. وقد ركز المجلس من خلال هذا الفحص بالخصوص على مستوى توفير الخدمات الأساسية لكل حدث من أحداث الحياة المشار إليها، وخلص بالنسبة إلى كل واحد منها إلى ما يلي:

أ- فقدان العمل أو البحث عن عمل

بالنسبة لهذا الحدث، أحصى المجلس 12 خدمة يمكن تطبيقها في السياق الوطني (5 خدمات أساسية و7 خدمات تكميلية). من بين هذه الخدمات، 6 خدمات غير متوفرة على الإنترنت (خدمتان أساسيتان وأربع خدمات تكميلية). تتمثل الخدمات

³ يتعلق الأمر ب 33 دولة أوروبية.

الأساسية الغير متوفرة في خدمة التسجيل من أجل الاستفادة من التعويض عن فقدان العمل، وكذا في خدمة تقديم معلومات حول الإجراءات المتبعة من أجل التعرض على رفض تمكين مواطن من الاستفادة من مساعدة اجتماعية.

هذا، ومن بين الخدمات التكميلية الأكثر شيوعا في أوروبا والتي لم تتم بعد إتاحتها على الإنترنت في المغرب، خدمة التسجيل في ورشات لها علاقة بالمشوار المهني (التواصل، صياغة السيرة الذاتية، إلخ) وكذا خدمة استقبال التنبيهات حول عروض العمل، حيث إن هذه الأخيرة متوفرة فقط بالنسبة لعروض التشغيل في الوظيفة العمومية عبر الموقع www.emploi-public.ma، أما موقع الوكالة الوطنية لإنعاش الشغل والكفاءات (وهي مؤسسة عمومية من بين مهامها خلف علاقة تواصل بين العرض والطلب على التشغيل)، فهو لا يوفر هذه الخدمة.

ب- بدء إجراءات شكاية عادية

يهم هذا الحدث المواطن الذي يود بدء مسطرة شكاية مدنية بشأن مبلغ يقل عن 20.000 درهم، ويرتكز النموذج الخاص بهذا الحدث على 7 مراحل تنطبق كلها على السياق المغربي، من بينها 4 خدمات أساسية و3 خدمات تكميلية.

وقد خلص المجلس في هذا المجال إلى عدم توفر أية خدمة أساسية على الإنترنت. بالمقابل، توجد خدمتان تكميلتان يمكن الحصول عليهما على الإنترنت وهما الحصول على معلومات حول التشريعات، وتتبع الملفات (يمكن الحصول على هذه الخدمة عن طريق البوابة الإلكترونية www.mahakim.ma).

من جانب آخر، تتيح الدول الأوروبية الأكثر تقدما من حيث عرض الخدمات على الإنترنت للمواطن إمكانية القيام بالإجراءات الأساسية التالية عبر الأنترنت:

- فتح مسطرة شكاية؛
- تقديم إثباتات ووثائق مدعمة للشكاية؛
- الحصول على نسخة الحكم؛
- استئناف حكم المحكمة.

وتعد خدمة استلام الحكم، الخدمة المتوفرة بنسبة أكبر على الإنترنت في دول الدراسة المقارنة، حيث توفرها 57 بالمائة من هاته الدول، في حين تتوفر خدمة فتح مسطرة شكاية في 31 بالمائة من بين هاته الدول.

وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن وزارة العدل والحريات تعمل على إنجاز مشروع طموح يهدف إلى إحداث منصة إلكترونية للتواصل بين الإدارة القضائية والمحامين، تسمح على الخصوص بصياغة العرائض والمذكرات من طرف المحامين وإرسالها على الإنترنت إلى المحاكم.

ت- حيازة وسياسة سيارة

يتكون النموذج الخاص بحيازة وسياسة سيارة، كما تم إعداده في إطار الدراسة المقارنة الأوروبية، من 12 خدمة (من بينها 9 خدمات أساسية) تنطبق كلها على السياق المغربي. وقد لاحظ المجلس، بالنسبة لهذا الحدث، أن 5 خدمات أساسية غير متوفرة على الإنترنت وهي:

- تسجيل السيارات4؛
- تسجيل السيارات المستوردة؛
- الحصول على رخصة ركن السيارة في مرآب؛
- طلب استبدال البطاقة الرمادية (في حالة ضياعها)؛
- الإبلاغ عن سرقة سيارة.

ويعتبر تسجيل السيارات من أهم هاته الخدمات، لكن كما ذكر سابقا، باستثناء السيارات الجديدة، لا زالت هذه الخدمة عبر الأنترنت في طور الإعداد منذ سنة 2007.

ث- متابعة الدراسة في مؤسسة للتعليم العالي

يعتبر الطلبة من أبرز مستعملي الأنترنت، ولذلك فإن توقعاتهم كبيرة فيما يخص الخدمات على الإنترنت. ومن بين 14 خدمة يتكون منها نموذج هذا الحدث كما تم إعداده في إطار الدراسة المقارنة الأوروبية، أحصى المجلس 9 خدمات تنطبق على السياق المغربي (3 خدمات أساسية و6 خدمات تكميلية).

4 بالنسبة للسيارات الجديدة، أصبحت هذه الخدمة متوفرة عبر الأنترنت ابتداء من أبريل 2019.

من بين الخدمات الأساسية الثلاث المشار إليها، توجد خدمتان متاحتان على الإنترنت في المغرب، وهما طلب الحصول على منحة دراسية وكذا التسجيل الأولي في الجامعة (préinscription)، حيث وفرت عدة جامعات هذه الخدمة الأخيرة على الإنترنت، وهو ما يساهم بشكل مهم في تقليص الأعباء الإدارية على الجامعات وفي تحسين جودة الخدمة المقدمة للطلبة.

أما بالنسبة للخدمة الأساسية الثالثة والتي تتعلق بطلب الحصول على الخدمات الاجتماعية، فهي غير متوفرة على الإنترنت، حيث تكتفي الوزارة المكلفة بالقطاع بإعطاء معلومات حول الإجراءات الواجب اتباعها للاستفادة منها.

أما فيما يخص للخدمات التكميلية، سجل المجلس الأعلى للحسابات أن هناك خدمتين متوفرتين على الإنترنت في أغلبية الدول الأوروبية بينما هي ليست كذلك بالنسبة للمغرب، ويتعلق الأمر بخدمة توفير صفحة على الإنترنت لكل طالب قصد الولوج إلى بياناته الشخصية والحصول على معلومات حول الدروس ونقاط الامتحانات، بالإضافة إلى الخدمة المتعلقة بالحصول على معلومات حول المسار المهني وفرص التدريب. تجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن هاتين الخدمتين متوفرتين بنسبة 98 بالمائة و89 بالمائة على التوالي في الدول المعنية بالدراسة المقارنة الأوروبية.

ج- إحداث مقالة وإنجاز أولى عملياتها

فيما يخص الإجراءات المتعلقة بإحداث مقالة بالمغرب وإنجاز أولى عملياتها، أحصى المجلس الأعلى للحسابات 23 تفاعلا بين المقالة والإدارة في المغرب، منقسمة إلى 18 خدمة أساسية و5 خدمات تكميلية. من بين هاته الخدمات الأساسية، 5 خدمات فقط متوفرة على الإنترنت، وهي:

- تسجيل إسم المقالة؛
- الحصول على رقم التعريف الموحد؛
- التسجيل في السجل المركزي للتجارة؛
- التصريح بالأجور وأداء الاشتراكات المرتبطة بها للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؛
- الإعلان في الجريدة الرسمية عن إحداث المقالة.

من بين الخدمات الأساسية غير المتوفرة على الإنترنت، سجل المجلس أن عددا منها متاح على نطاق واسع في الدول الأوروبية كما يتضح من خلال نسبة الدول التي توفر هذه الخدمات على الإنترنت من بين دول الدراسة المقارنة، وهي كالتالي:

- تسجيل مقر المقالة (69 بالمائة)؛
- التسجيل في السجل التجاري المحلي (70 بالمائة)؛
- الحصول على رقم التعريف الضريبي (48 بالمائة)؛
- انخراط المقالة في الضمان الاجتماعي (79 بالمائة)؛
- تسجيل مستخدم في الضمان الاجتماعي (73 بالمائة).

وتجدر الإشارة إلى أنه من بين 33 تفاعلا بين المرتفق والمرافق العمومية على مستوى 50 بالمائة على الأقل من دول الدراسة المقارنة، يوجد 27 تفاعلا يمكن القيام به بشكل مكتمل على الإنترنت (أو يتم القيام به بطريقة تلقائية دون طلب من المرتفق).

كما يعرف قطاع الخدمات المقدمة تلقائيا (services automatisés) تطورا مهما في الدول الأوروبية، حيث إن 22 تفاعلا يتم بطريقة تلقائية في بلد أوروبي واحد على الأقل. وتتميز هذه الخدمات بأنه يتم تنفيذها من قبل الإدارة دون أن يحتاج المرتفق إلى القيام بأي طلب أو إجراء.

ويعد الإعلان عن تسجيل الشركة في الجريدة الرسمية هو التفاعل الأكثر إنجازا بطريقة تلقائية حيث يتم بهذه الطريقة في ثلثي دول الدراسة المقارنة، يليه التفاعل المتعلق بالحصول على رقم التعريف الضريبي الذي يتم تلقائيا في 25 بالمائة من هذه الدول.

بالنسبة للمغرب، يمكن تقديم طلب نشر الإعلان عن تسجيل الشركة على الإنترنت، لكن لا يتم تقديم هذه الخدمة بطريقة تلقائية. أما فيما يخص إجراء الحصول على رقم التعريف الضريبي فهو غير متوفر على الإنترنت.

ح- إنجاز العمليات الاعتيادية للمقاولة

من بين 9 خدمات أساسية تهم هذا الحدث، يمكن إنجاز 4 منها فقط على الإنترنت، وهي التصريح بالضريبة على القيمة المضافة والضريبة على الشركات والمساهمات الاجتماعية وكذا إرسال التقارير المالية إلى السجل التجاري، في حين أن الخدمات الأساسية الأخرى غير متوفرة على الإنترنت، وهي:

- إرسال بيانات المقاولة إلى الجهة المكلفة بالإحصائيات؛
- إخبار الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بمرض مستخدم؛
- طلب تعويضات عن مستخدم مريض؛
- طلب استرداد الضريبة على القيمة المضافة؛
- التعرض على قرار ضريبي يتعلق بالضريبة على القيمة المضافة.

وتصل نسبة الدول التي تقدم على الإنترنت خدمة إرسال بيانات المقاولة إلى الجهة المكلفة بالإحصائيات إلى 75 بالمائة من الدول الأوروبية، وهو ما يظهر تفاوتاً مهماً بين المستوى في المغرب والممارسات الجيدة في هذا المجال على المستوى الدولي.

3. المستوى التقني للبوابات الإلكترونية المؤسساتية والخدمات على الإنترنت ومدى سهولة استعمالها

قام المجلس بتفحص عدد من الجوانب التقنية المتعلقة بالبوابات الإلكترونية والخدمات على الإنترنت المقدمة من قبل عدد من المرافق العمومية، وذلك اعتماداً على عينة تتكون من 35 خدمة على الإنترنت و9 بوابات مؤسسية.

وقد مكن هذا الفحص من الوقوف على بعض النقاط في وسائل المساعدة التي تسهل التفاعل مع مستخدمي الخدمات عبر الإنترنت، وخصوصاً ما يتعلق بالمنتديات الخاصة ووسائل التواصل الاجتماعي، ونشر أجوبة مسبقة للأسئلة المتداولة (FAQ)، والعروض (وصلات الفيديو والدلائل القابلة للتحميل) وآليات استمراج الآراء (استقاء آراء المستعملين)، إذ أن نسبة إتاحة هذه الوظائف تظل ضعيفة، حيث وصلت على التوالي إلى 6 بالمائة و15 بالمائة و23 بالمائة و29 بالمائة من عينة الخدمات التي شملتها الدراسة.

وفيما يتعلق بالشفافية في تقديم الخدمات، سجل المجلس بصفة خاصة ضعف معدل الخدمات التي تشير إلى المدة المتوقعة للمعاملة على الإنترنت (27 بالمائة)، والأجل الأقصى لمعالجة الملف وتوفير الخدمة وكذا الخطوات المتبعة لتوفير الخدمة (13 بالمائة).

أما بالنسبة لجودة البوابات الإلكترونية المؤسسية، فقد لوحظ على الخصوص نقص في توفير المعلومة المتعلقة بتاريخ آخر تحديث للصفحات وعدم نشر البيانات العمومية بطريقة تمكن من إعادة استخدامها بسهولة (open data).

ومن بين الممارسات الجيدة، سجل المجلس توفير البوابات المؤسسية لنسخ خاصة بالهواتف المحمولة وكذا اقتراح مساعدة هاتفية للمستخدمين في إجراءاتهم الإدارية. إلا أن هذه الممارسات الجيدة غير منتشرة بشكل كاف في المغرب.

ثانياً. الحكامة والعوائق والآفاق

1. حكامة الخدمات على الإنترنت

شكل تطوير الإدارة الإلكترونية أحد الأولويات الحكومية، وذلك منذ أواخر العقد الأول من الألفية الثالثة، غير أن هذا الورش لم يكن منظماً بشكل كاف ولم يتم تدبيره عبر خطط عمل متناسقة، حيث أدى غياب استراتيجية موحدة تشمل كل الوزارات إلى تكون إدارة متعددة السرعات. إضافة إلى ذلك، لم تقم وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بدورها في دعم الإدارات وتشجيع التعاون وتبادل الخبرات الناجحة وظلت على هامش المشاريع التي باشرتها بعض الإدارات، مما أدى إلى تقدم متباين لكل إدارة حسب الوسائل المتوفرة لديها. وشهد مجال تدخل وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية حالة من التذبذب، حيث كان يشمل تارة مصالح الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية، وتارة أخرى يقتصر على الدولة في مفهومها الضيق.

على صعيد آخر، أنشأ الوزير الأول سنة 1999، بموجب مذكرة، لجنة مكلفة بتبسيط المساطر الإدارية برئاسة الوزير المسؤول عن القطاع، كما أنشأ لجاناً قطاعية على مستوى كل وزارة، غير أن عمل هذه الأخيرة اتسم بغياب تحديد واضح لمحاور التبسيط المراد تطبيقه ولطرق تدخل هذه اللجان من أجل استكمال هذا المشروع.

وقد أدت الجهود التي بذلتها وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية إلى تبسيط 112 إجراء (منها 57 يتعلق بالمواطنين و55 إجراء يتعلق بالشركات) ونشر 751 إجراء على الموقع www.service-public.ma، لكن لوحظ أن

هذه الوزارة لا تقوم بتتبع تنفيذ الجهات المعنية للمساطر في صيغها المبسطة، الأمر الذي لا يعطي أي ضمان بشأن احترام هذه المساطر.

وفيما يتعلق بالتدبير اللامادي للمساطر الإدارية، لم تقم وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية بترتيب الأولويات في هذا المجال استنادا إلى معايير محددة مثل درجة أهمية كل إجراء بالنسبة للمرتفق، أو الأثر المتوقع لإزالة الطابع المادي للإجراء على فعالية وكفاءة الإدارة.

سجل المجلس في هذا الصدد الملاحظات التالية:

← التأخر في اعتماد مخطط استراتيجي مفصل منذ سنة 2013

منذ وصول استراتيجية المغرب الرقمي 2013 إلى نهايتها، عرف المغرب بعض التأخر في اعتماد استراتيجية رقمية مفصلة. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى قيام وزارة الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي في دجنبر 2014 بإبرام صفقة تفاوضية تتعلق بصياغة مخطط استراتيجي جديد (المغرب الرقمي 2020)، وذلك بناء على ترخيص خاص من رئيس الحكومة. وقد تم استلام مخرجات هذه الدراسة في يونيو 2015، إلا أنه إلى حدود نهاية العام 2018، لم يتم بعد نشر تفاصيل المخطط الاستراتيجي الجديد وأهدافه ومؤثراته.

← افتقار هيئات الحكامة للصلاحيات الكافية وعدم وضوح اختصاصاتها

يتسم دور الوزارة المكلفة بتحديث الإدارة فيما يتعلق باختصاص تطوير الإدارة الإلكترونية بافتقاده للوضوح الكافي لتمييزه عن دور الوزارة المكلفة بالاقتصاد الرقمي، حيث تبقى هذه المهمة مشتركة بين الوزارتين.

من خلال تحليل آليات الحكامة المسؤولة عن تطوير مجتمع المعرفة ولاسيما الخدمات الرقمية، يتبين أن المغرب اقتصر على إنشاء لجان للتنسيق لحكامة استراتيجيته الرقمية، متمثلة خصوصا في المجلس الوطني لتكنولوجيا الإعلام والاقتصاد الرقمي "CNTII" واللجنة المشتركة بين الوزارات للحكومة الإلكترونية "CIGOV".

وقد سبق للمجلس الأعلى للحسابات أن أشار في تقريره حول تقييم استراتيجية المغرب الرقمي 2013، إلى محدودية العمل الذي تقوم به اللجنة المشتركة بين الوزارات للحكومة الإلكترونية، بسبب ضعف الصلاحيات الموكلة إليها للتحكيم واتخاذ القرارات فيما يتعلق بإطلاق البرامج وتنفيذها.

من جهة أخرى، فإن آخر اجتماعات هيئات الحكامة، أي المجلس الوطني لتكنولوجيا الإعلام والاقتصاد الرقمي واللجنة المشتركة بين الوزارات للحكومة الإلكترونية⁵، تعود على التوالي إلى عامي 2012 و2013. نتيجة لذلك، وفي ظل غياب استراتيجية واضحة وكذا هيئات للقيادة، عملت كل جهة حكومية على حدة من أجل تطوير خدماتها على الإنترنت وفقا لما تنتجه لها مواردها البشرية والمالية وخبرتها في هذا المجال، ما أدى إلى تشتت الجهود وضعف التنسيق وتشابك الإجراءات المتخذة.

← تأخر إصلاح إطار الحكامة الخاص بمجال الاقتصاد الرقمي

إدراكا منه للحاجة الماسة إلى إطار فعال للحكامة في مجال الاقتصاد الرقمي، دعا المجلس الوطني لتكنولوجيا الإعلام والاقتصاد الرقمي سنة 2012 للجنة الوزارية المشتركة للحكومة الإلكترونية إلى القيام بدراسة جدوى بشأن إنشاء وكالة وطنية للحكومة الإلكترونية، لكن هذا المشروع لم ير النور إلا في سنة 2017 باعتماد القانون رقم 61.16 المحدث لوكالة التنمية الرقمية⁶، حيث عقدت الوكالة أول اجتماع لمجلسها الإداري في دجنبر 2017.

وقد كان لهذا التأخير في إرساء إطار للحكامة ذي صلاحيات حقيقية تمكنه من التحكيم واتخاذ القرارات، أثر سلبي على تطوير الخدمات الإلكترونية الحكومية بالمغرب.

← ضعف آليات تتبع جودة الخدمات التي تقدمها الإدارة

فيما يخص التتبع والتقييم، لم تضع الإدارة المغربية الآليات والمعايير المناسبة لقياس جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين بغض النظر عن قناة الخدمة (الحضور المادي أو عبر البريد أو الهاتف أو الأنترنت...)، وهو ما يؤثر سلبي على أي تقييم للتقدم المحرز في تنفيذ البرامج المسطرة وكذا أثارها على المواطن. إضافة إلى ذلك، تشكل ندرة الدراسات الاستقصائية

⁵ أحدث المجلس الوطني لتكنولوجيات الإعلام والاقتصاد الرقمي بموجب المرسوم رقم 2.08.444 الصادر في 25 جمادى الأولى (21 ماي 2009). تناط بهذا المجلس مهمة تنسيق السياسات الوطنية الهادفة إلى تطوير تكنولوجيات الإعلام والاقتصاد الرقمي وضمان تتبعها وتقييم تنفيذها. في أول اجتماع للمجلس الوطني بتاريخ 22/07/2009 تقرر إحداث اللجنة بين الوزارية للحكومة الإلكترونية (قرار رقم CNTII_09/1/01)، كهيئة قيادة مكلفة بإعداد الاستراتيجية العامة لبرنامج الحكومة الإلكترونية والإشراف على تفعيله.

⁶ ظهير شريف رقم 1.17.27 صادر في 8 ذي الحجة 1438 (30 أغسطس 2017) بتنفيذ القانون رقم 61.16 المحدث بموجبه وكالة التنمية الرقمية.

حول مدى رضى المواطنين عن خدمات الإدارة عائقا أمام تحديد أولويات وتوقعات المرتفقين، وذلك بهدف التحسين المستمر للخدمات المقدمة.

2. مستوى فتح البيانات العامة (البيانات المفتوحة "Open Data")

تمتلك مؤسسات القطاع العمومي خزانة من المعلومات القيمة التي لا يتم استغلال جزء هام منها إلا على نطاق محدود. ويفتح نشر البيانات العمومية⁷ غير الشخصية (الجغرافية والديموغرافية والإحصائية والبيئية...) بصيغ رقمية سهلة الاستغلال (مثل جداول Excel و CSV) آفاقا جديدة للمواطنين والباحثين الأكاديميين والشركات، وخاصة الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في القطاع الرقمي وكذا للإدارة نفسها، حيث يتيح لجميع هؤلاء الأطراف إمكانية إيجاد طرق جديدة لاستخدام هذه المعطيات وبالتالي تطوير منتجات وخدمات مبتكرة.

في المغرب، يندرج مشروع البيانات المفتوحة ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية، وتشرف عليه الوزارة المكلفة بالاقتصاد الرقمي⁸.

وقد سجل المجلس بخصوص هذا المشروع الملاحظات التالية:

◀ ضعف مستوى فتح البيانات العامة

لا يمكن لأية مبادرة في مجال فتح البيانات العامة أن تحقق الأثر المنشود إلا إذا تم التركيز على البيانات التي تستجيب لمتطلبات المواطنين والتي يمكن أن تعزز مبادئ الشفافية والمساءلة.

في هذا الإطار، اعتمد المجلس الأعلى للحسابات لتقييم مدى فتح البيانات العامة بالمغرب، على تحليل مؤشر "بارومتر البيانات المفتوحة" (Open Data Barometer)، وبالتحديد مكونه المتعلق بمدى تنزيل مفهوم البيانات المفتوحة، حيث يعرض هذا المؤشر لمدى انفتاح الدول في مجال إتاحة المعطيات الرسمية لعموم المواطنين عبر تقييم 15 فئة من البيانات المختارة نظرا لأهميتها.

وتشير النتائج إلى أن المغرب لم يحصل على نقطة تتجاوز 100/15 إلا في فئة واحدة فقط من فئات البيانات الخمسة عشر التي يعتمد عليها البارومتر، ويرجع ذلك بالأساس إلى نشر البيانات في صيغ رقمية لا تمكن من سهولة استغلالها، وذلك لكونها في غالب الأحيان:

- بيانات نشرت بصيغ غير مقروءة من قبل نظم الحواسيب؛
- بيانات غير قابلة للتحميل جملة واحدة؛
- بيانات غير منشورة على فترات منتظمة؛
- بيانات لم يتم نشرها برخصة مفتوحة (licence libre).

◀ تراجع تصنيف المغرب في مجال البيانات المفتوحة

كان المغرب سابقا إلى إنشاء أول منصة للبيانات المفتوحة في إفريقيا سنة 2011، حيث تشتمل المنصة على مجموعة من البيانات والمعطيات التي وضعتها مختلف القطاعات الوزارية والمؤسسات العمومية رهن إشارة العموم، وذلك منذ شهر مارس 2011 عبر البوابة www.data.gov.ma.

لكن، بعد عدة سنوات من إطلاق هذه البوابة الخاصة بالبيانات المفتوحة، لم يتمكن المغرب من تحقيق تقدم كاف في مجال البيانات المفتوحة. يدل على ذلك تقهقر ترتيب المغرب في مؤشر "بارومتر البيانات المفتوحة" من الرتبة 40 سنة 2013 إلى الرتبة 79 سنة 2016⁹.

◀ غياب سياسة عمومية لفتح البيانات وتأخر إصلاح الإطار القانوني

لوحظ غياب سياسة واستراتيجية معلنه في مجال فتح البيانات، كما سُجل عدم تحديد قواعد البيانات المعنية بالنشر ولا صيغ نشرها أو رخص إعادة الاستعمال المطبقة عليها.

⁷ البيانات العامة هي مجموع المعلومات والمعطيات التي تجمعها الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية، والتي لا تمس بخصوصية الأشخاص أو بالأمن القومي.

⁸ وفقاً لقرار اللجنة المشتركة للحكومة الإلكترونية (رقم CIGOV_2011 / 4/04)، فإن مديرية الاقتصاد الرقمي هي المسؤولة عن تجميع البيانات العامة من مختلف القطاعات الوزارية من أجل إثراء محتوى البوابة الوطنية www.data.gov.ma.

⁹ لم يعد المغرب مصنفا في الإصدار الأخير من بارومتر البيانات المفتوحة (2018)، في حين ظهر في التصنيفات الثلاثة التي سبقت (2013 و2015 و2016).

على صعيد آخر، فإن فعالية أي سياسة عمومية في مجال فتح البيانات ترتبط بمدى ملاءمتها للإطار القانوني القائم، ولاسيما التشريعات المتعلقة بالحق في الوصول إلى المعلومة وحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي.

وقد اعتمد المغرب في هذا الصدد القانون رقم 09.08 بتاريخ 18 فبراير 2009 والمتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، في حين شهد اعتماد القانون المنظم للحق في الوصول إلى المعلومات تأخرا كبيرا، حيث لم يصدر القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات إلا في مارس 2018.

← غياب مبادرات لفتح البيانات العامة على مستوى الجماعات الترابية

لا تقتصر فكرة نشر البيانات العامة على الدولة والمؤسسات العمومية، بل تشمل أيضا الجماعات الترابية، إذ أن هذه الأخيرة تتوفر على بيانات ذات أهمية كبيرة.

وفي هذا المجال، يسجل في المغرب غياب مبادرات من الجماعات الترابية لفتح بياناتها. بينما في فرنسا على سبيل المثال، قامت معظم الجماعات الترابية الكبرى تدريجيا بتنفيذ مشاريع لنشر البيانات المفتوحة المرتبطة بأهم اختصاصاتها المحلية مثل: الميزانية، محاضر المداولات، السجلات المدنية، التحليلات السوسيو-ديموغرافية، وصف الفضاءات العامة والطبيعية، التجهيزات، الخدمات (كالنقل مثلا)، الموارد المحلية... الخ.

3. التواصل حول الخدمات على الإنترنت

تشكل البوابة (service-public.ma)، كما تعرّفها الوزارة المكلفة بتحديث القطاعات العمومية، نقطة مرجعية للولوج إلى خدمات الإدارة المغربية عبر الإنترنت. ويتم تحرير محتوى البوابة من قبل لجنة مشتركة بين الوزارات يتم تنسيق عملها من قبل هذه الوزارة. إلا أن المجلس الأعلى للحسابات لاحظ أن هذه اللجنة لا تجتمع بانتظام، مما يؤثر على جودة المعلومات الموجودة في الموقع، إذ لا يتم تحديثها بشكل منتظم.

وطبقا لخارطة طريق هذا المشروع الذي يندرج ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية، قامت الوزارة سنة 2011 بتطوير شبكة خارجية للبوابة الإلكترونية (extranet) لتمكين مختلف الإدارات من التواصل مع خلفية البوابة وإثرائها بشكل منتظم. غير أنه في غياب إطار قانوني يلزم الإدارات بتحديث بياناتها عبر هذا النظام، فإن معدل تحديث محتوى هذا الأخير يبقى رهينا بمدى حرص والتزام الإدارات بهذه العملية.

وتبقى البوابة "www.service-public.ma"، التي يصل عدد زوارها شهريا إلى حوالي 150000¹⁰، بعيدة عما تحقّقه نظيراتها من البوابات الحكومية الأكثر تطورا والتي تتميز بكونها نقاطا مرجعية وفريدة للولوج للمعلومات والإرشادات والخدمات عبر الإنترنت. على سبيل المثال، تعتبر البوابة الفرنسية "www.service-public.fr" الموقع الرسمي للإدارة وأول موقع عمومي فرنسي، حيث يبلغ عدد زيارته شهريا 20 مليون زيارة. كما يمثل الموقع "www.gov.uk" بالمملكة المتحدة البوابة الموحدة لجميع القطاعات الحكومية بالإضافة لأكثر من 380 وكالة ومؤسسة عمومية، ويصل عدد زيارات هذا الموقع إلى حوالي 75 مليون شهريا.

4. رصد وتتبع الإدارة لمدى استخدام الخدمات على الإنترنت وأثرها

سجل المجلس بهذا الخصوص ما يلي.

← قصور في تتبع مدى استخدام الخدمات على الإنترنت وأثرها

يتسم مجال الخدمات العمومية على الإنترنت بشح في المؤشرات الوطنية التي تقيس مدى استخدام المرتفقين لهذه الخدمات ومدى رضاهم عنها، وذلك على الرغم من تعدد الفاعلين العموميين في مجال تطوير ونشر هذه الخدمات من جهة (الإدارات العمومية التي توفر الخدمة ومديرية الاقتصاد الرقمي ووزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية والمرصد المغربي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (OMTIC) والوكالة الوطنية لتقنين المواصلات (ANRT)، وفي قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام من جهة أخرى.

ويمثل البحث الوطني السنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الأسر والأفراد الذي تعده الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات منذ سنة 2004 أحد الأمثلة القليلة في هذا المجال، حيث يشير هذا البحث إلى بعض المؤشرات ذات الصلة بالخدمات على الإنترنت.

هذا، وقد أظهر البحث المنجز برسم سنة 2017 أن معدل نفاذ الإنترنت إلى البيوت بالمغرب ظل في تصاعد مستمر حيث انتقل من 20 بالمائة سنة 2009 إلى 70 بالمائة سنة 2017، إلا أن التفاعل مع الخدمات العمومية عبر الإنترنت يبقى

¹⁰ المصدر: www.similarweb.com: أرقام الربع الأول من سنة 2019. يشار إلى عدد الزيارات انخفض مقارنة بأرقام العام 2017 (500.000 زيارة شهريا).

محدودا، إذ أن 11.1 بالمائة فقط من مستعملي الشبكة العنكبوتية بالمغرب لجأوا إلى هذه الوسيلة للتفاعل مع الإدارات العمومية.

بناء على نتائج هذا التقييم، يوصي المجلس الأعلى للحسابات السلطات الحكومية بما يلي:

1. تطوير ونشر استراتيجية رقمية مفصلة، والعمل على إدماج المشاريع الرئيسية للخدمات على الإنترنت التي تطلقها مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية لتحقيق تناسق عام بين هذه المشاريع؛
2. إعادة النظر في الحكامة العامة للخدمات العمومية عبر الإنترنت، وعلى الخصوص ما يتعلق منها بالعلاقة بين وكالة التنمية الرقمية ومختلف الإدارات، لاسيما الوزارة المكلفة بالوظيفة العمومية ووزارة الداخلية؛
3. وضع المواطن في صلب اهتمامات المرفق العمومي والتركيز على الخدمات على الإنترنت المطلوبة أكثر. لهذه الغاية يوصي المجلس باعتماد مقاربة تركز على "أحداث الحياة" وتتبع مسار المستخدم بكامله؛
4. السعي بصفة إرادية إلى تطوير الخدمات المقدمة تلقائيا وغير المشروطة بتقديم طلب مسبق من المرتفق. في هذا الصدد، يجدر تدارك التأخير المسجل في تنفيذ مشروع البوابة الحكومية "Gateway"، وكذا تحديد آجال للتحويل إلى الرقمنة الكاملة "le tout numérique"؛
5. تشجيع الجماعات الترابية على الانخراط في مشاريع تطوير الخدمات على الإنترنت، وذلك من خلال آليات ملائمة للدعم المالي والتقني، مع الحرص على إدماجها في الاستراتيجيات الرقمية الوطنية؛
6. وضع سياسة "البيانات المفتوحة" تهدف إلى تبني هذا المفهوم بشكل مستديم، وإعطاء الأولوية للبيانات المرتبطة بالحاجيات الحقيقية للمرتفقين ونشرها بصيغ ملائمة؛
7. تجويد التواصل بشأن الخدمات على الإنترنت وخاصة من خلال البوابة الوطنية "service-public.ma" والعمل على أن تقدم هذه البوابة محتوى شاملا وموثوقا به ومحينا بانتظام، ودراسة إمكانية تحويل هذه البوابة إلى شبك وحيد للولوج إلى جميع الخدمات العمومية المقدمة على الإنترنت؛
8. تحسين جودة تتبع تطور الخدمات على الإنترنت، وذلك باعتماد مؤشرات نوعية وإجراء تقييمات منتظمة لمدى استعمال هذه الخدمات من قبل المرتفقين وكذا لأثر هذه الخدمات عليهم وعلى الإدارة.