



Étude de terrain pour l'évaluation de la mise en œuvre de la loi 31-13 relative au droit d'accès à l'information

Résultats de l'étude auprès des usagers

Synthèse et pistes de recommandations

Mars 2025

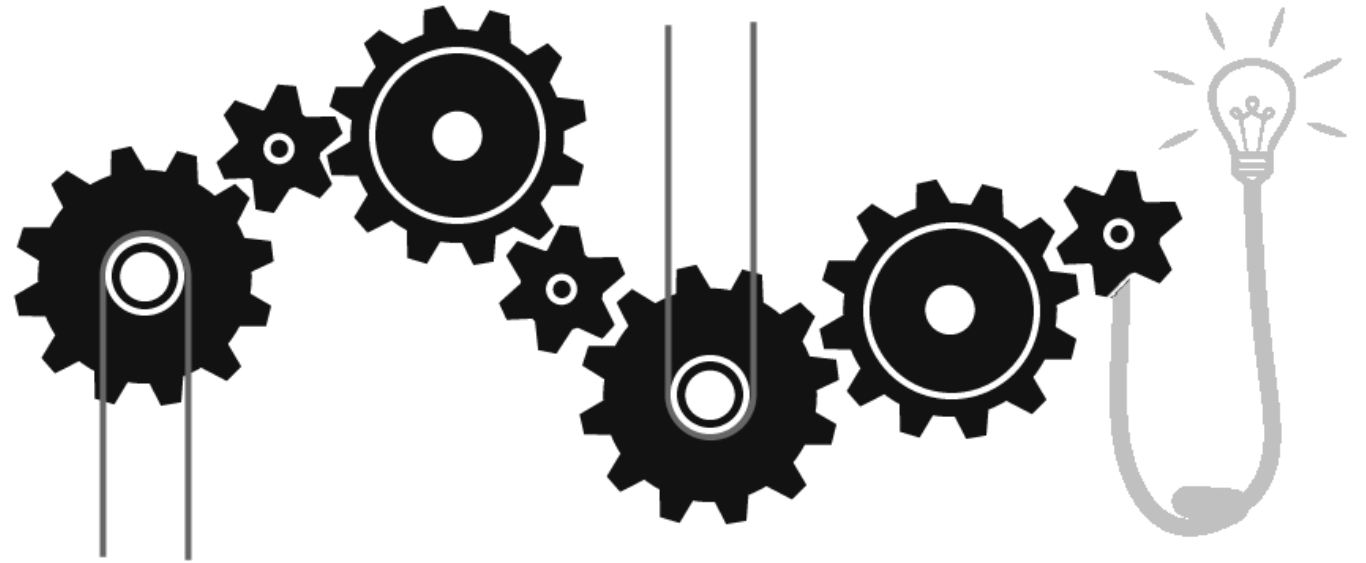


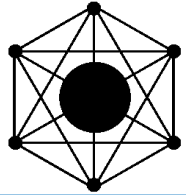


Sommaire

CONTEXTE, OBJECTIFS ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE	3
• CONTEXTE DE L'ETUDE	4
• OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS EFFECTIFS	6
• OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS POTENTIELS	5
• MÉTHODOLOGIE DE L'ETUDE AUPRÈS DES USAGERS EFFECTIFS	9
• MÉTHODOLOGIE DE L'ETUDE AUPRÈS DES USAGERS POTENTIELS	8
SYNTHESE DES RESULTATS	13
PISTES DE RECOMMANDATIONS	23

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE





Contexte de l'étude

Six ans après sa promulgation, des acquis, des contraintes et des défis liés à la mise en œuvre de la loi 31.13 ont été constatés. Il s'est avéré opportun, voire nécessaire, de réaliser **une étude de terrain pour l'évaluation de la mise en œuvre de cette loi afin de définir ses limites et par conséquent proposer des pistes d'amélioration dans une perspective de refonte.**

Pour ce faire, le **Ministère de la Transition Numérique et de la Réforme de l'Administration**, en étroite collaboration avec la **Commission du Droit d'Accès à l'Information (CDAI)**, a confié à LMS CSA la réalisation d'une enquête de terrain pour l'évaluation de la connaissance et la mise en œuvre de la loi 31.13 relative au droit d'accès à l'information auprès des différentes cibles suivantes :

- ✓ Usagers potentiels : Grand public, Etudiants, Doctorants & Chercheurs ainsi que les associations de la société civile opérant au niveau national , régional ou local;
- ✓ Usagers effectifs de la plateforme Chafafiya.ma;

Les **objectifs spécifiques de l'étude auprès des usagers potentiels et des usagers effectifs**, objet cette synthèse sont détaillés ci-dessous.



Objectifs de l'enquête auprès des usagers effectifs

L'objectif général de l'étude est la collecte et l'analyse des données concernant la connaissance , la perception du droit d'accès à l'information ainsi que la satisfaction des usagers quant à la mise en œuvre de la loi 31.13.

Concernant particulièrement les usagers effectifs du portail « Chafafiya » :

- Déterminer les usages et les attitudes en matière de recherche d'information
- Evaluer la connaissance et la perception du droit d'accès à l'information
- Analyser les attitudes générales vis-à-vis du portail "Chafafiya";
- Recueillir un retour d'expérience des usagers vis-à-vis du portail "Chafafiya";
- Identifier les moyens de découverte du portail
- Evaluer les demandes formelles directes adressées aux organismes détenteurs de l'information
- Recenser les organismes sollicités
- Étudier l'expérience vis-à-vis du portail "Chafafiya";
 - Nombre de demande déposées
 - Réponses reçues et qualité des réponses aux demandes d'information
 - Réclamations déposées
 - Difficultés rencontrées, complexité, délais, obstacles techniques Impact de la loi sur le citoyen ...
- Evaluer la satisfaction globale vis-à-vis du portail
- Mesurer la propension des usagers à recommander ou non le portail "Chafafiya".
- Détailler la satisfaction détaillée (réactivité, qualité et clarté de l'information obtenue, facilité d'accès)
- Collecter les attentes et suggestions d'amélioration



Méthodologie de l'étude auprès des usagers effectifs



CIBLE

Personnes qui ont fait une ou plusieurs demandes d'obtention d'information auprès d'une administration publique , organisme et établissement public ou collectivité locale via le portail "Chafafiya".



APPROCHE ET METHODE DE COLLECTE

Étude **quantitative par questionnaire** structuré administré **par téléphone (Système CATI)**



ÉCHANTILLON

438 usagers du portails "Chafafiya"



PROCEDURE D'ÉCHANTILLONNAGE

1-Envoi d'un e-mail informatif à toutes les personnes ayant utilisé le portail "Chafafiya" **aux cours des 3 dernières années** ,soit **11 681** e-mails afin de :

- Les informer de l'enquête en cours.
- Leur demander leur numéro de téléphone pour une éventuelle participation.

2-Constitution d'une base de sondage composée de **532 personnes** ayant volontairement fourni leur numéro de téléphone après réception du mail d'information



DURÉE DES INTERVIEWS

Une Durée moyenne de **25 minutes**



DATES TERRAIN

Du **30 Janvier** au **03 Mars** 2025

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

	%	Effectif
Genre	100%	438
Homme	89%	390
Femme	11%	48
Age		
18-29 ans	24%	103
30-39 ans	40%	176
40-49 ans	22%	96
50 ans et plus	14%	63
Niveau d'instruction	0%	
Collège/lycée/Formation profession	29%	128
études supérieures	71%	310
Profession		
Chef d'entreprise/Profession libérale	10%	45
Salarié du privé	27%	120
Fonctionnaire	31%	134
Etudiant/Enseignant/Chercheur	16%	69
Autres	16%	70
Région		
Tanger-Tétouan-Al Hoceïma	10%	44
L'Oriental	6%	26
Fès-Meknès	11%	48
Rabat-Salé-Kénitra	16%	70
Béni Mellal-Khénifra	7%	31
Casablanca-Settat	16%	70
Marrakech-Safi	13%	57
Drâa-Tafilalet	5%	22
Souss-Massa	10%	44
Provinces du Sud	7%	31



Objectifs de l'enquête auprès des usagers potentiels

EN GÉNÉRAL :

- **Evaluer la connaissance et la perception du droit d'accès à l'information** ainsi que la satisfaction des usagers à l'égard des services de réception et de traitement des demandes d'information ;
- **Proposer des pistes de recommandations et des suggestions d'amélioration** de la mise en œuvre de la loi 31.13 à la lumière des problématiques soulevées.

PLUS PARTICULIEREMENT :

- Analyser les usages et attitudes en matière de recherche d'informations ;
- Analyser les expériences des usagers en matière de recherche d'informations;
- Evaluer la connaissance et perception de la loi 31.13 par les usagers;
- Evaluer la connaissance, expérience et attitudes des usagers vis à vis du portail Chafafiya.ma



Méthodologie de l'étude auprès des usagers potentiels



APPROCHE

Étude **quantitative** par **questionnaire structuré** administré en **face à face et par téléphone**.



CIBLE

- **Grand public** : Personnes âgées de 18 ans et plus
- **Etudiants** préparant des mémoires
- **Doctorants et chercheurs** de différentes filières
- **Associations de la société civiles opérant au niveau national , régional ou local**



COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

L'étude a couvert les régions de **Rabat et Casablanca** / Milieu : **urbain et rural**.



ÉCHANTILLON

L'étude a été conduite auprès de **636 individus**



ÉCHANTILLONNAGE

L'échantillon grand public a été constitué par quotas selon les variables : milieu (urbain/rural), genre, âge, CSP, et la spécialité et le type d'établissement d'enseignement pour les étudiants et chercheurs .



DURÉE DES ENTRETIENS

Entre 15 et 20 minutes



DÉROULEMENT DU TERRAIN

Les interviews ont eu lieu du 13/01 au 04/03/2025



Structure des sous-échantillons

STRUCTURE DU SOUS ÉCHANTILLON – GP				
	QUOTAS		REALISÉ	
	300	100%	310	100%
URBAIN				
Rabat	30	10%	30	10%
Salé	30	10%	32	10%
Témara	15	5%	16	5%
Kenitra	15	5%	16	5%
Khémisset	10	3%	12	4%
Mohamedia	20	7%	21	7%
Casablanca	55	18%	57	18%
Berrechid	15	5%	15	5%
Settat	10	3%	10	3%
RURAL				
Ameur	20	7%	20	7%
Sidi yahia zair	15	5%	16	5%
Sidi taïbi	15	5%	15	5%
Fdalate	15	5%	15	5%
Mejatya ouled taleb	20	7%	20	7%
Sidi hajjaj	15	5%	15	5%
SEXE				
Homme	150	50%	156	51%
Femme	150	50%	154	49%
CSP				
Aisée	40	13%	41	20%
Moyenne	100	33%	83	40%
Populaire	160	53%	85	41%

STRUCTURE DU SOUS ÉCHANTILLON – Etudiants				
	QUOTAS		REALISÉ	
	100	100%	119	100%
URBAIN				
Rabat	20	20%	28	24%
Kenitra	20	20%	20	17%
Mohamedia	20	20%	22	18%
Casablanca	20	20%	31	26%
Settat	20	20%	17	14%
SEXE				
Homme	50	50%	57	48%
Femme	50	50%	62	52%
TYPE D'ÉTABLISSEMENT				
Public	70	70%	90	76%
Privé	30	30%	29	24%
NIVEAU D'ÉTUDE				
Licence	50	50%	60	50%
Master	50	50%	59	50%
FILIÈRE				
Droit	30	30%	30	25%
Economie et gestion	50	50%	55	46%
Sciences sociales	20	20%	20	17%
Autres	-	-	14	12%

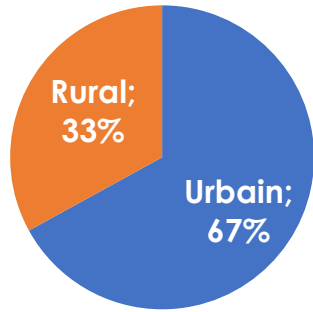
STRUCTURE DU SOUS ÉCHANTILLON - Doctorants				
	QUOTAS		REALISÉ	
	100	100%	105	100%
URBAIN				
Rabat	20	20%	21	20%
Kenitra	20	20%	20	19%
Mohamedia	20	20%	21	20%
Casablanca	20	20%	23	22%
Settat	20	20%	20	19%
SEXE				
Homme	50	50%	52	50%
Femme	50	50%	53	50%
FILIÈRE				
Droit	30	30%	32	30%
Economie et gestion	50	50%	50	48%
Sciences sociales	20	20%	23	22%

STRUCTURE DU SOUS ÉCHANTILLON - ONG				
	QUOTAS		REALISÉ	
	100	100%	83	100%
Champ	50	100%	83	100%
National	16	32%	28	34%
Régional	8	16%	16	19%
Local	26	52%	39	47%

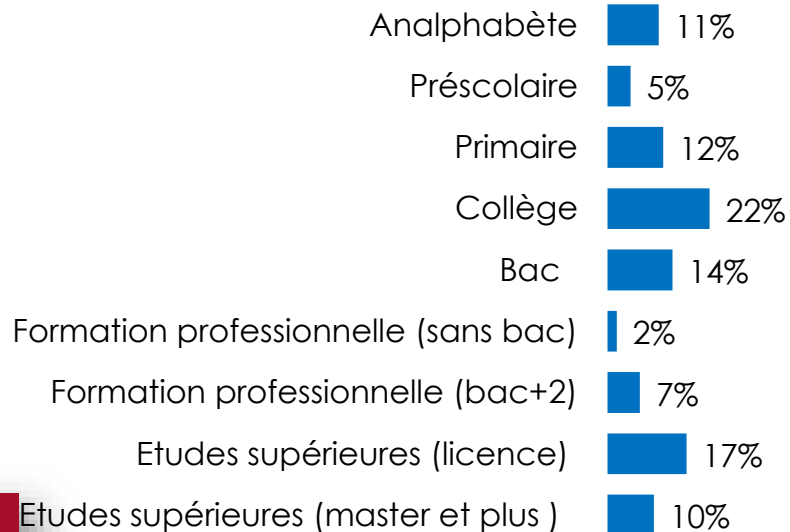


Profil des répondants : Grand Public

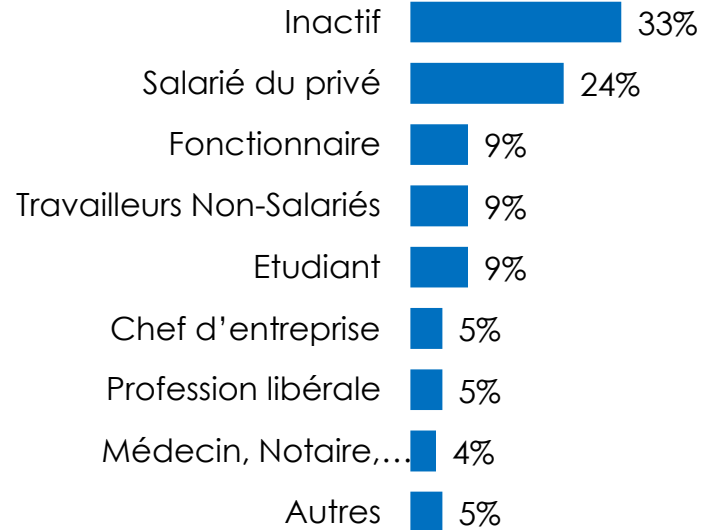
MILIEU



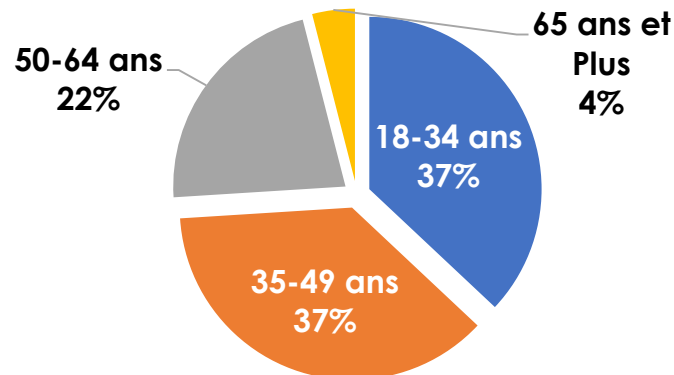
NIVEAU ETUDES



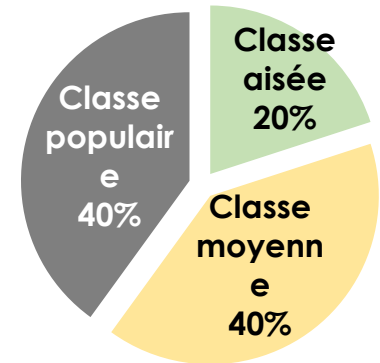
PROFESSION CHEF MENAGE



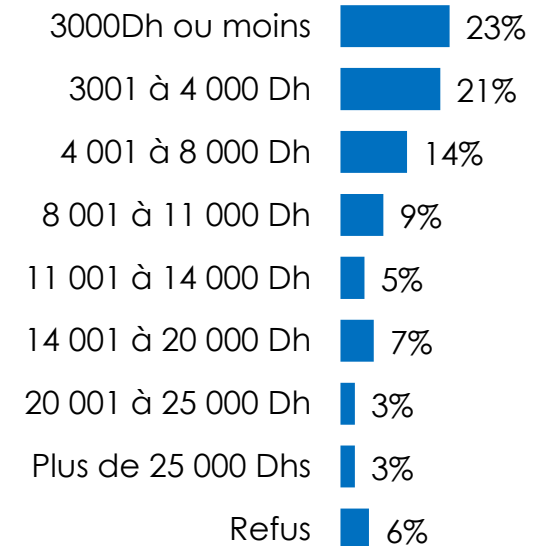
AGE



CSP



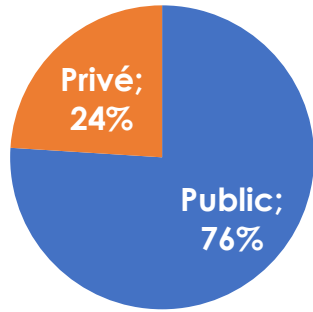
REVENUS MENAGE



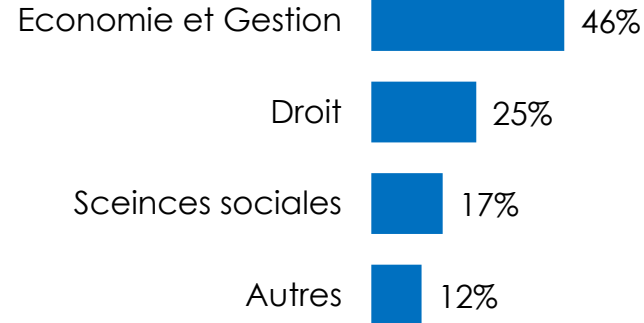


Profil des répondants : Etudiants

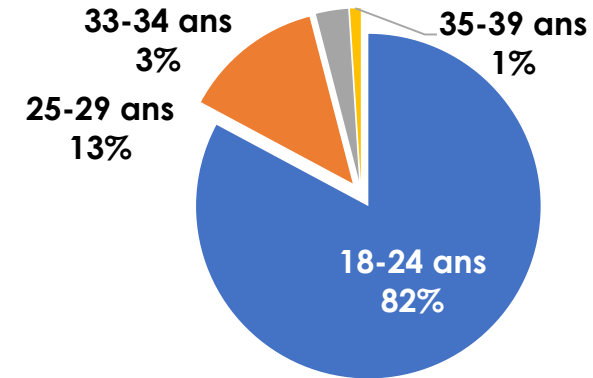
TYPE ETABLISSEMENT



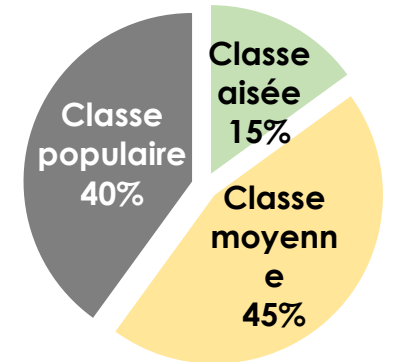
DOMAINE



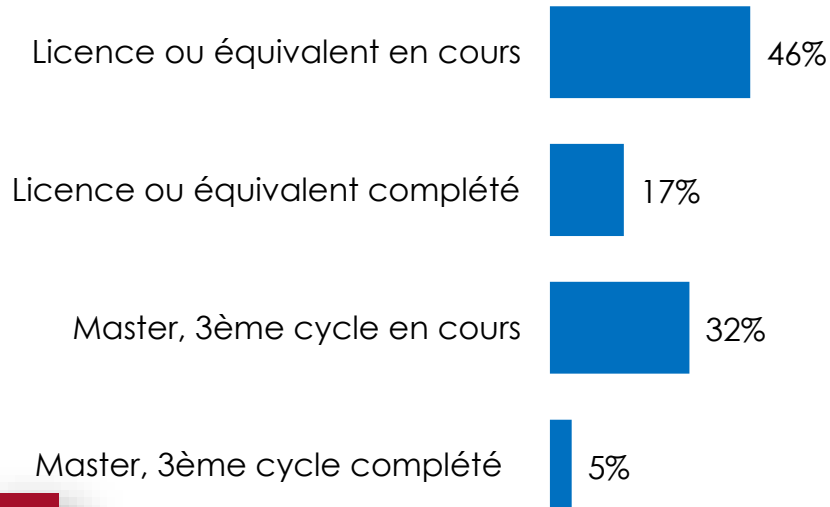
AGE



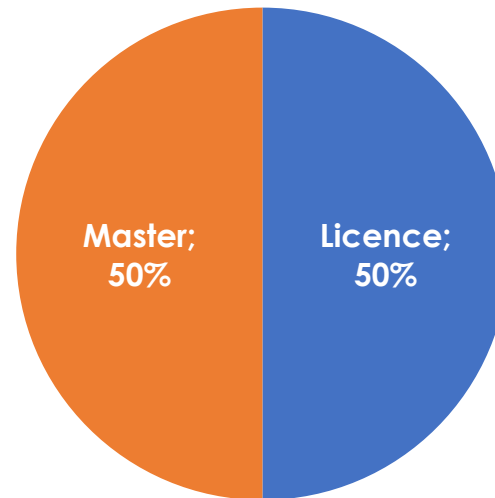
CSP



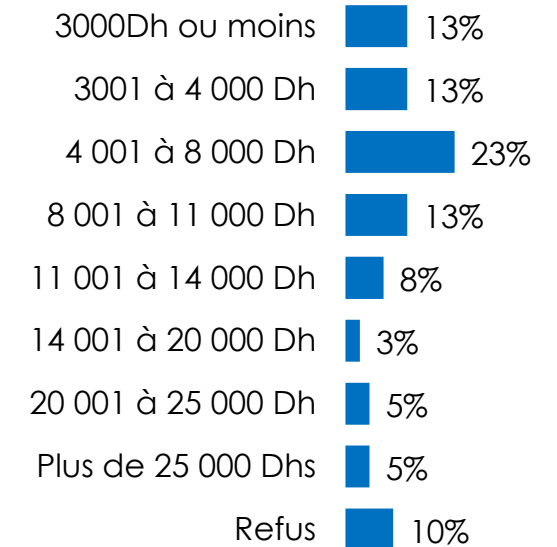
NIVEAU ETUDES



NIVEAU D'ETUDES



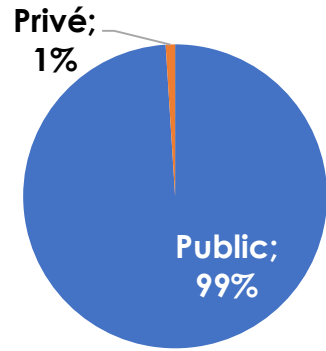
REVENUS MENAGE





Profil des répondants : Doctorants & chercheurs

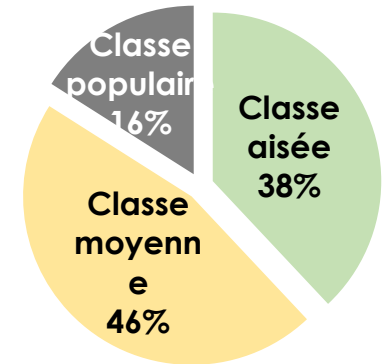
TYPE ETABLISSEMENT



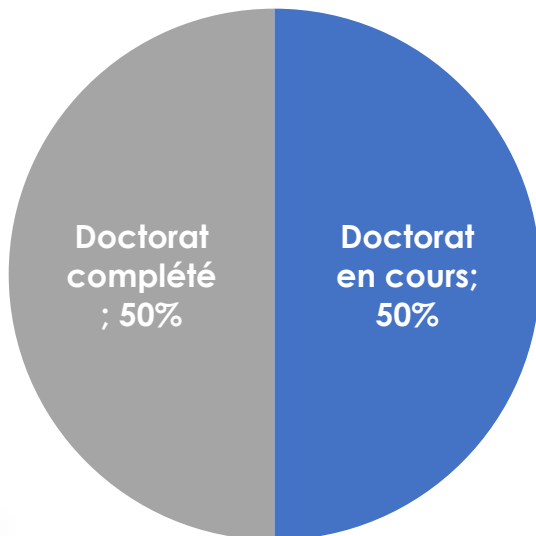
DOMAINE



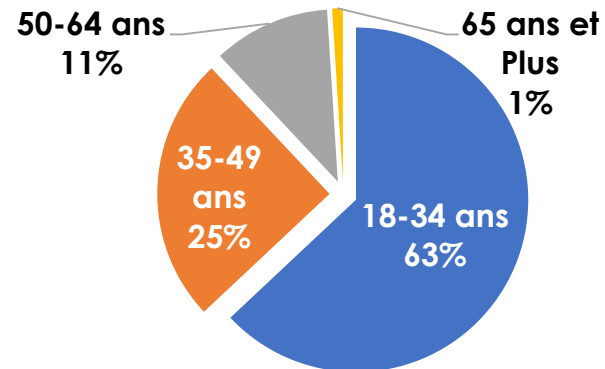
CSP



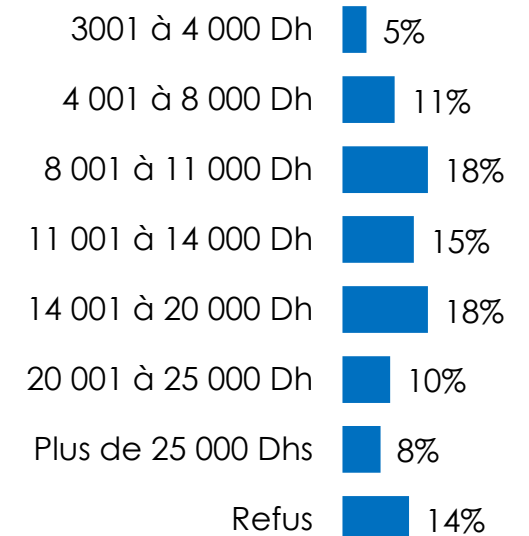
NIVEAU ETUDES



AGE



REVENUS MENAGE



SYNTHESE DES RESULTATS

I-USAGES ET ATTITUDES EN MATIÈRE DE RECHERCHE D'INFORMATIONS

1 - RECHERCHE D'INFORMATIONS AUPRÈS DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

La grande majorité des répondants (85 %) ont indiqué avoir rencontré, à plusieurs reprises, des difficultés à accéder à des informations publiques lors de leurs recherches. Pour y remédier, 54 % ont contacté directement l'administration ou l'organisme détenteur de l'information, 38 % se sont tournés vers leur réseau personnel ou professionnel, tandis que les autres ont poursuivi sans disposer de l'information recherchée.

Les principaux canaux utilisés pour tenter d'obtenir ces informations étaient : la visite sur place (71 %), les appels téléphoniques (45 %), ainsi que les sites web et portails officiels des administrations (29 %)

2-TYPES D'INFORMATIONS LES PLUS RECHERCHÉES PAR CIBLE

Grand public : Les types d'informations les plus recherchés par le grand public concernent principalement les listes de prestations et les documents administratifs, cités par 91 % des répondants. Viennent ensuite les programmes des concours de recrutement et des examens professionnels (37 %), suivis des projets de lois (32 %). Les statistiques économiques et sociales (30 %), les conditions d'octroi des autorisations, licences et permis d'exploitation (30 %), ainsi que les informations relatives aux sociétés (29 %) figurent également parmi les demandes les plus fréquentes.

Étudiants, doctorants et chercheurs : Parmi les étudiants, les types d'informations les plus recherchés sont les listes de prestations et documents administratifs (88 %), suivis des programmes de concours de recrutement et d'examens professionnels (81 %), des annonces d'appel à candidature aux postes de responsabilité et emplois supérieurs (64 %), ainsi que des informations relatives aux sociétés (61 %). Chez les doctorants et chercheurs, les besoins se concentrent principalement sur les programmes de concours de recrutement et examens professionnels (82 %), les statistiques économiques et sociales (80 %), les listes de prestations et documents (78 %), ainsi que les annonces d'appel à candidature aux postes de responsabilité et emplois supérieurs (77 %).

Organisations non gouvernementales (ONG) :

Les informations les plus recherchées par les ONG concernent principalement les statistiques économiques et sociales (86 %), les listes de prestations et documents administratifs (84 %), ainsi que les missions et structures des institutions publiques (84 %). Les projets de lois (84 %), les régimes, procédures et circulaires, ainsi que les textes législatifs et réglementaires (82 %) figurent également parmi les types d'information les plus sollicités par cette catégorie d'acteurs.

3- PERTINENCE DES INFORMATIONS DISPONIBLES AUPRÈS DE L'ADMINISTRATION

La perception des répondants quant à la qualité des informations diffusées par les administrations et institutions publiques révèle un niveau de satisfaction mitigé. Seuls 7 % estiment que ces informations répondent pleinement à leurs besoins. Une majorité relative (52 %) considère qu'elles y répondent partiellement, tandis que 41 % jugent ces informations insuffisantes.

4-ÉVALUATION DES INFORMATIONS ET DES SERVICES ASSOCIES DISPONIBLES AUPRÈS DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

Sensibilisation aux droits d'accès à l'information :

Seuls 32 % des répondants estiment que les citoyens sont suffisamment informés et sensibilisés à leurs droits en matière de demande d'information. À l'inverse, 51 % expriment une opinion défavorable, dont 31 % se déclarent « pas d'accord » et 20 % « pas du tout d'accord ».

Accessibilité de l'information :

L'accessibilité à l'information reste un enjeu majeur. Seuls 26 % des répondants considèrent qu'il est facile de contacter un responsable ou une institution publique, tandis que 58 % jugent cette démarche difficile. Par ailleurs, 36 % estiment que les services sont adaptés aux personnes en situation de handicap ou rencontrant des difficultés de lecture et d'écriture, contre 46 % qui considèrent qu'ils ne le sont pas. En ce qui concerne la diversité linguistique, 47 % des répondants pensent que les informations sont disponibles dans toutes les langues parlées par les citoyens, tandis que 37 % estiment le contraire.

Clarté et compréhension des réponses :

Seuls 21 % des répondants jugent que les réponses aux demandes d'information sont à la fois claires et délivrées dans des délais raisonnables, contre 58 % qui en expriment une perception négative.

Simplicité des démarches :

Concernant la simplicité des processus de demande d'information, les avis sont partagés : 39 % des répondants les jugent simples et faciles à suivre, tandis que 39 % les trouvent complexes.

4-ÉVALUATION DES INFORMATIONS ET DES SERVICES ASSOCIES DISPONIBLES AUPRES DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES (SUITE)

Formats de diffusion de l'information :

Un peu plus de la moitié des répondants (51 %) estiment que les formats dans lesquels les informations sont fournies sont faciles à utiliser. Toutefois, 26 % expriment un avis contraire.

Fiabilité et exhaustivité des informations :

La fiabilité et l'actualité des informations semblent globalement reconnues : 59 % des répondants considèrent que les informations reçues sont fiables et à jour, contre 22 % qui émettent des réserves à ce sujet. En revanche, seuls 26 % estiment que les informations fournies répondent de manière exhaustive à leurs demandes, tandis que 51 % considèrent que les réponses sont partielles ou incomplètes.

Respect des délais de réponse :

Le respect des délais annoncés pour le traitement des demandes constitue également une source d'insatisfaction : seuls 28 % des répondants estiment que les délais sont respectés, alors que 55 % affirment le contraire.

5- CONNAISSANCE ET ADÉQUATION DES INFORMATIONS EN LIGNE AUX BESOINS DES CITOYENS

Près des deux tiers des répondants (68 %) déclarent être informés de l'existence de sites web et de portails mis en place par les administrations et institutions publiques pour faciliter l'accès à l'information. Par ailleurs, 80 % estiment que les informations disponibles sur ces plateformes répondent pleinement ou partiellement aux besoins des citoyens. Seuls 21 % considèrent que ces informations ne répondent pas, ou très peu, aux attentes du public.

6- PERCEPTION DES INFORMATIONS PUBLIÉES SUR LES PORTAILS ET SITES DES INSTITUTIONS ET ORGANISMES PUBLICS

Accessibilité technique et inclusion numérique :

- En ce qui concerne l'accessibilité des portails pour les personnes en situation de handicap, seuls 16 % des répondants estiment que les services et informations en ligne sont adaptés aux citoyens présentant des déficiences auditives ou visuelles. À l'inverse, une large majorité (64 %) considère que ces portails ne sont pas suffisamment accessibles à ces publics.

6- PERCEPTION DES INFORMATIONS PUBLIÉES SUR LES PORTAILS ET SITES DES INSTITUTIONS ET ORGANISMES PUBLICS (SUITE)

Accessibilité technique et inclusion numérique :

- Accessibilité pour les citoyens ayant des compétences limitées en lecture, écriture et numérique : Seuls 21 % des répondants estiment que les citoyens ayant des compétences limitées en lecture et en écriture peuvent facilement accéder et comprendre les informations diffusées sur les portails et sites des institutions publiques. En revanche, 66 % considèrent que ces personnes rencontrent des difficultés dans l'accès et la compréhension des contenus.
- S'agissant des personnes ayant un faible niveau de compétences numériques, 32 % des répondants (dont 13 % tout à fait d'accord et 19 % assez d'accord) estiment qu'elles peuvent utiliser les services en ligne sans difficulté. Toutefois, 47 % (dont 23 % pas d'accord et 24 % pas du tout d'accord) jugent que ces portails et sites restent difficiles à utiliser pour ce public.

Langues et clarté des informations :

- Formats d'information et diversité linguistique : Une majorité des répondants (58 %, dont 34 % tout à fait d'accord et 24 % assez d'accord) considèrent que les formats d'information proposés sur les portails des administrations sont faciles à utiliser. En revanche, 23 % estiment que ces formats restent inadaptés.
- Concernant la prise en compte des langues parlées dans le pays, 52 % des répondants jugent que les informations disponibles couvrent l'ensemble des langues utilisées par la population. Toutefois, 32 % considèrent qu'une partie des citoyens demeure exclue en raison de barrières linguistiques.

Exhaustivité et visibilité des informations :

- Notoriété et visibilité des portails : Seuls 41 % des répondants (dont 24 % tout à fait d'accord et 17 % assez d'accord) estiment que les portails des administrations sont bien connus du public et facilement identifiables. À l'inverse, 38 % considèrent que leur visibilité demeure insuffisante.
- Exhaustivité des informations publiées : Concernant l'exhaustivité des contenus, 42 % des répondants (24 % tout à fait d'accord et 18 % assez d'accord) jugent que les informations disponibles sur les portails sont complètes et publiées sans omission. En revanche, 37 % estiment que certaines informations essentielles ne sont pas accessibles.

Actualisation des informations : Une majorité de répondants (64 %) considèrent que les informations disponibles sur les portails et sites sont récentes et régulièrement mises à jour. En revanche, 16 % expriment des réserves quant à la fréquence réelle de cette actualisation.

II-EXPÉRIENCE DES USAGERS EN MATIÈRE DE RECHERCHE D'INFORMATIONS

7-DEMANDE D'INFORMATION FORMELLE AUPRÈS DES ADMINISTRATIONS PUBLIQUES

La moitié des répondants déclarent avoir déjà formulé une demande formelle d'accès à l'information auprès d'une administration, institution ou organisme public. Parmi eux, 62 % ont effectué cette démarche au cours des six mois précédant l'étude. Les canaux les plus fréquemment utilisés pour soumettre ces demandes sont la visite directe auprès de l'administration (60 %) et la rubrique « Contact » du site institutionnel (39 %). D'autres moyens ont également été mobilisés, tels que l'envoi d'un courriel (12 %), le contact téléphonique (9 %), ou encore l'intermédiation d'une connaissance travaillant au sein de l'administration concernée (4 %).

8- RÉPONSES AUX DEMANDES

Un peu plus des deux tiers des demandeurs d'information (70 %) déclarent avoir obtenu une réponse à leur requête adressée directement à une administration. En revanche, 30 % indiquent ne pas avoir reçu de retour à leur demande.

9-DÉLAI DE RÉPONSE À LA DEMANDE

Parmi les répondants ayant reçu une réponse à leur demande d'information, 48 % l'ont obtenue en moins de trois jours. Pour 26 %, le délai de réponse était compris entre 3 et 10 jours. Les autres ont dû attendre davantage : 14 % ont reçu une réponse entre 10 et 20 jours, tandis que 13 % ont dû patienter plus de 20 jours.

10-EXHAUSTIVITÉ DE L'INFORMATION REÇUE

Parmi les demandeurs ayant obtenu une réponse à leur requête adressée directement à une administration, 87 % déclarent avoir reçu l'ensemble des informations demandées. En revanche, 13 % indiquent que la réponse était partielle ou incomplète. Il est à noter que cette proportion d'insatisfaction est significativement plus élevée parmi les organisations non gouvernementales (ONG).

11-CONNAISSANCE DU DÉLAI LÉGAL DE RÉPONSE

Parmi les répondants ayant reçu une réponse à leur demande d'information, 59 % étaient conscients que l'administration est tenue de répondre dans un délai légal — une connaissance particulièrement marquée chez les ONG et les journalistes. En revanche, 41 % ignoraient l'existence de cette obligation. Toutefois, lorsqu'il s'agit de préciser ce délai légal, 55 % des répondants déclarent ne pas le connaître, contre 45 % qui affirment en avoir connaissance

12-RESPECT DU DÉLAI LÉGAL DE RÉPONSE

Parmi les demandeurs ayant reçu une réponse, 87 % indiquent l'avoir obtenue dans le délai légal de 20 jours. En revanche, 13 % déclarent que la réponse a été transmise au-delà de ce délai. Seuls 11 % des répondants concernés par un dépassement ont été informés de la nécessité d'un délai supplémentaire.

III-CONNAISSANCE ET PERCEPTION DE LA LOI 31.13

13-CONNAISSANCE DE L'EXISTENCE DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

Les trois quarts des citoyens interrogés (75 %) déclarent être informés de l'existence d'une loi leur reconnaissant le droit de demander des informations auprès des administrations, institutions et organismes publics. Cette connaissance se révèle particulièrement marquée chez les représentants d'organisations non gouvernementales (ONG), ainsi que chez les doctorants et chercheurs.

14-CONNAISSANCE DE L'INTITULE DE LA LOI

Parmi les citoyens déclarant avoir connaissance de l'existence d'une loi encadrant le droit d'accès à l'information, une large majorité (85 %) ne connaissent pas son intitulé exact.

Parmi ceux qui s'en souviennent, 42 % identifient correctement la loi 31.13, tandis que 24 % la mentionnent de manière générale comme étant liée au « droit d'accès à l'information ». En revanche, 31 % indiquent ne plus se souvenir du nom ou de la référence de la loi.

III-CONNAISSANCE ET PERCEPTION DE LA LOI 31.13 (SUITE)

15-NIVEAU DE CONNAISSANCE DE LA LOI RELATIVE A L'ACCÈS À L'INFORMATION

Parmi les personnes ayant connaissance de l'existence de la loi sur l'accès à l'information, seuls 4 % déclarent la connaître en détail, tandis que 11 % en ont une connaissance globale.

Environ 28 % affirment en avoir une connaissance vague, et une majorité relative (58 %) indiquent en avoir simplement entendu parler, sans en connaître réellement le contenu. Ce sont principalement les ONG qui se distinguent par une connaissance plus approfondie du texte, comparativement aux autres catégories de répondants.

16- SOURCES D'INFORMATION SUR L'EXISTENCE DE LA LOI

Les répondants déclarent avoir été informés de l'existence de la loi sur l'accès à l'information par le biais de divers canaux. Les sources les plus fréquemment citées sont l'entourage personnel (33 %) et les médias classiques (33 %), suivis de l'entourage professionnel (24 %) et des sites web gouvernementaux (24 %).

En revanche, d'autres canaux tels que l'école ou l'université (14 %), les réseaux sociaux (5 %) et les campagnes de sensibilisation gouvernementales ont eu un impact plus limité sur la diffusion de cette information.

17-PERCEPTION DE L'IMPORTANCE DE LA LOI DU DROIT D'ACCÈS À L'INFORMATION

Les résultats révèlent un consensus quasi unanime quant à l'importance de la loi sur l'accès à l'information pour les citoyens. En effet, 93 % des répondants la considèrent comme très importante, tandis que 4 % la jugent importante. Ce fort taux d'adhésion souligne la reconnaissance généralisée de son utilité dans la relation entre citoyens et administrations.

IV-CONNAISSANCE, EXPÉRIENCE ET ATTITUDES VIS-A-VIS DE CHAFAFIYA

18- CANAUX DE DÉCOUVERTE DU PORTAIL CHAFAFIYA

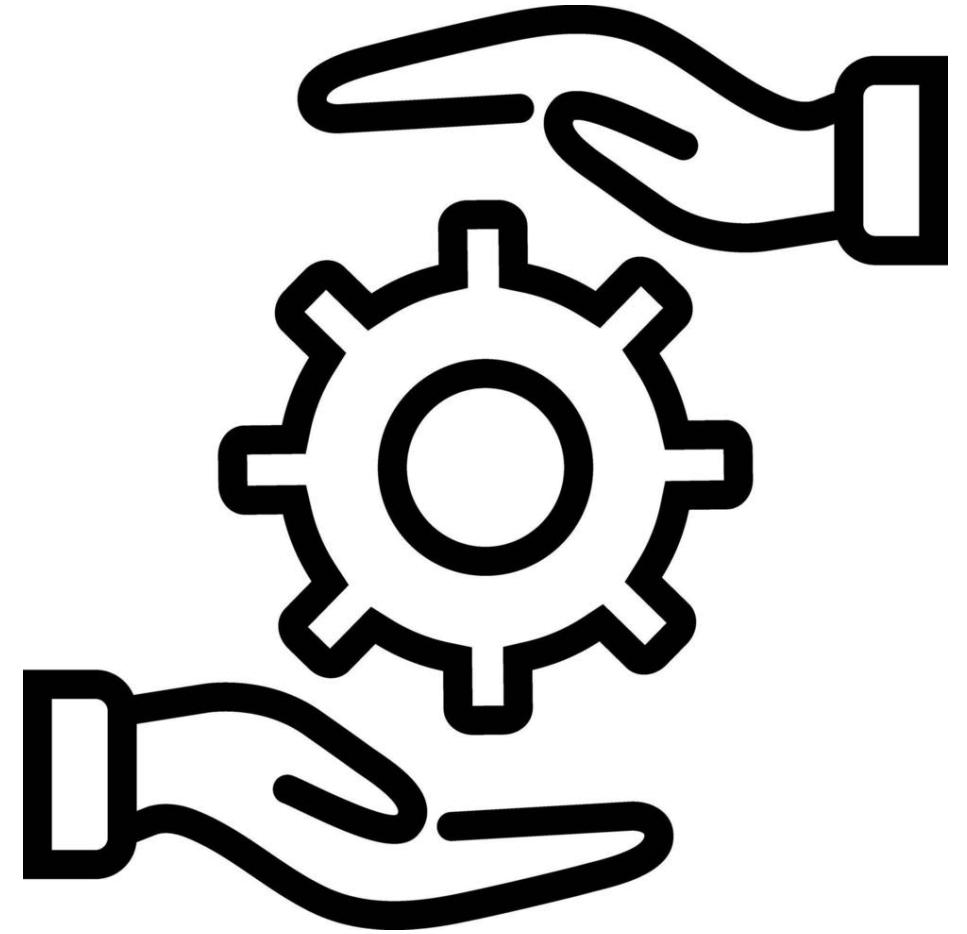
Les réseaux sociaux (36 %) et les médias classiques (télévision, radio, presse écrite) constituent les principaux canaux par lesquels les répondants ont entendu parler pour la première fois du portail Chafafiya.

D'autres sources ont également contribué à sa notoriété, notamment les médias sociaux (20 %), l'entourage professionnel (14 %), l'école ou l'université (13 %), ainsi que les sites web gouvernementaux (11 %).

19-UTILISATION DU PORTAIL CHAFAFIYA

Parmi les répondants ayant déjà entendu parler du portail *Chafafiya*, seuls 6 % déclarent l'avoir effectivement utilisé.

PISTES DE RECOMMANDATIONS





Recommandations

- **Renforcer la connaissance de la loi 31.13** : Mener des campagnes de sensibilisation ciblées pour vulgariser les droits et procédures d'accès à l'information.
- **Promouvoir davantage le portail Chafafiya.ma** : Utiliser les canaux préférés des publics (réseaux sociaux, universités, médias) pour améliorer la notoriété et l'usage du portail.
- **Améliorer l'accessibilité pour les publics vulnérables** : Adapter les contenus aux personnes en situation de handicap, à faible niveau de lecture ou avec peu de compétences numériques.
- **Mieux encadrer les processus de demande d'information** : Créer des guides simples, visuels et multilingues pour accompagner les citoyens dans leurs démarches.
- **Renforcer la diffusion des contenus via des canaux fiables** : Collaborer avec les médias et leaders d'opinion pour diffuser une information officielle, claire et vulgarisée.