المجلة المغربية للدراسات القانونية والاقتصادية
ISSN(P) :1142-2489
Numéro 13, FEVRIER 2025
REMEJE
العدد 13، فبراير 2025
ISSN(E) :3085-4555
Revue Marocaine des Eudes Juridiques et Economiques

إكراهات ومعيقات إنجاح الادارة الرقمية لمنظومة الحماية الاجتماعية

دراسة في ضوء تقارير مؤسسة الوسيط

Challenges and Obstacles to the Success of Digital Administration in the Social Protection System

–A Study in Light of the Reports of the Mediator Institution

بسمة خروبي

Basma kharroubi

باحثة في القانون العام والعلوم السياسية

بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية عين الشق

جامعة الحسن الثاني الدار البيضاء

basmakharroubi@gmail.com

نور الدين سليم

Noureddine Salim

باحث في سلك الدكتوراه

بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية المحمدية

جامعة الحسن الثاني الدار البيضاء

noureddinesalim2@gmail.com

ملخص:

لم يختر المغرب كدولة سائرة في مسار جدي للتطور أن تبقى حبيسة نموذج الدولة القديم في خضم ما عرفه العالم من تطورات على مستوى مختلف الأصعدة الاقتصادية منها، والاجتماعية والثقافية والحقوقية... بل اختارت بجرأة مواكبة هذا التطور وتبني مقاربات وأسس الدولة الاجتماعية المبنية على أساس خدمة المواطن لا تخديمه، والرامية إلى إحقاق الحقوق والتكريس للعيش الكريم داخل المجتمع المغربي، وليس فقط الحفاظ على الوجود تحت أي ظروف كيفما كانت.

باعتبار الحماية الاجتماعية ورضا مجتمعيا يستهدف شريحة واسعة من المجتمع المغربي، فإن إدارته تستدعي تسافر الجهود واعتماد أحدث التقنيات لتسهيل عملية التعميم. ولعل اختيار الرقمنة كان الخيار الأنسب لخدمات سريعة، مضمونة، وفي جودة أفضل .

غير أن سياسة الرقمنة هذه واجه تنزيلها عدة اكراهات ومعيقات، مثلها مثل بقية السياسات الاصلاحية، وقد اخترنا مؤسسة وسيط المملكة لدراسة تقاريرها واستقراء ما رصدته عبرها من معيقات.

Summary

Morocco, as a country on a serious path of development, chose not to remain trapped in the old state model amidst the global advancements in various

economic, social, cultural, and human rights spheres. Instead, it boldly decided to keep up with this progress and adopt the principles of a social state, based on serving the citizen, not exploiting them. This approach aims to uphold rights and ensure a dignified life within Moroccan society, rather than merely preserving existence under any circumstances.

Given that social protection and societal satisfaction target a wide segment of the Moroccan population, its administration requires coordinated efforts and the adoption of the latest technologies to facilitate the process of universal coverage. Digitalization was seen as the most appropriate option for providing fast, reliable, and high-quality services.

However, this digitalization policy encountered several challenges and obstacles, similar to other reform policies. We have chosen to examine the reports of the Ombudsman Institution to analyze the obstacles it identified through its findings.

المقدمة:

في خضم ما عرفه العالم من تطورات على مستوى مختلف الأصعدة الاقتصادية منها، والاجتماعية والثقافية والحقوقية...إلخ، لم يكن للمغرب كدولة سائرة في مسار جدي للتطور أن تبقى حبيسة نموذج الدولة القديم، بل كان لابد لها من مواكبة هذا التطور وتبني مقاربات وأسس الدولة الاجتماعية المبنية على أساس خدمة المواطن لا تخديمه، والرامية إلى إحقاق الحقوق والتكريس للعيش الكيفي داخل المجتمع المغربي وليس فقط الحفاظ على الوجود تحت أي ظروف كيفما كانت.

وبناء عليه فقد تبنى المغرب مقاربة اجتماعية وحقوقية جديدة أساسها المصلحة الفضلى للمواطن، وذلك ليس وليد اللحظة فقد عمل المغرب منذ أمد بعيد على تحقيق هذا الخيار الحقوقي الاجتماعي الاصلاحي، ويتجلى ذلك بوضوح من خلال التعديلات المتعاقبة على دستور المملكة، والحمولات الإصلاحية التي كانت في كل مرة تظهر روم وتعطش المملكة المغربية لتطوير وتحسين وضعية حقوق الإنسان وتحسين ظروف العيش داخل المملكة، وذلك انطلاقا من مستهل الدساتير سنة 1962 الذي كان أول دستور للمملكة في ولاية أول حكومة بالبلاد بقيادة البكاي بن مبارك بن المصطفى الهبيل، الذي لحقه انخراط المغرب في مجموعة من الالتزامات ذات الطابع الدولي(معاهدات، اتفاقيات... ومنها ما وقعه عليه بدون قيد أو شرط.)، وفي نفس الصدد توالت الدساتير الصادرة بعد ذلك سواء سنة 1970 أو 1972 أو الدستور المعدل سنة 1992، وكذا الدستور المراجع لسنة 1996 على إقرار هذه الضمانات الأساسية لحقوق الإنسان، ذلك أن العلاقة بين حقوق الانسان في الشق النظري من خلال اصدار قوانين لإقرارها، او في الشق الاجرائي المتمثل في انشاء مؤسسات تقوم بتفعيلها فقد كان من الضروري تفعيل هاته العلاقة باستدعاء أنماط مؤسساتية وطنية، تقوم على مبدأ الاستقلال اللازم عن السلطات التشريعية والتنفيذية والقضائية، لتمكينها من التجرد التام عند النظر في الشكايات والتظلمات المحالة إليها.[1]

وفي نفس السياق وبتاريخ 9 نونبر 2001 ولتدعيم المهام والمؤسسات التي كانت قائمة آنذاك تم إحداث مؤسسة ديوان المظالم، وذلك من أجل إحقاق الحقوق ورفع المظالم، وتدعيم أعمال المؤسسات ذات الصلة بحقوق الإنسان، وإيجاد محاور متدخل لدى المصالح الحكومية، وجعل رعاية مصالح المواطن وصون حقوقه والتواصل معه قوام الدولة الحديث، هذه المؤسسة أصبحت بعد التعديل الدستوري لسنة 2011 تسمى "مؤسسة الوسيط" أو "مؤسسة وسيط المملكة" المنظمة بموجب القانون 14.16[2]، وأصبحت بمعية باقي مؤسسات الدولة بالإضافة إلى مهامها الأساسية، مجندة لتنزيل مقتضيات مفهوم جديد جاء به

[1]- دور مؤسسة الوسيط في حماية حقوق الإنسان، عرض منشور بموقع مجلة القانونية الالكتروني على الرابط التالي: https://www.elkanounia.com/2020/02/expose_3.html الزيارة بتاريخ 2024/03/15 الساعة **12h23**.

[2]- القانون رقم 16-14 المتعلق بمؤسسة الوسيط المنفذ بموجب ظهير شريف رقم 43-19-1 صادر في 4 رجب 1440 (11 مارس 2019)،الجريدة الرسمية عدد 6765 – 25 رجب 1440 (فاتح أبريل 2019).

دستور 2011[1] في فصله 31[2] والذي هو مفهوم الحماية الاجتماعية، التي كانت تشغل حيزا مهما من الخطابات والإصلاحات الملكية التي همت مجموعة من الجوانب، إلى أن جعلتها أزمة جائحة كورونا (Covid-19) تطفوا على سلم الأولويات. ما جعل الملك يؤكد في خطابه على أن "مواجهة هذه الأزمة غير المسبوقة، تتطلب تعبئة وطنية شاملة، وتظافر جهود الجميع، لرفع تحدياتها"[3]، كما أنه دعا الجميع للانخراط في هذا الورش الإصلاحي، حيث عبر جلالته في نفس الخطاب عن اغتنامه الموعد الدستوري الهام، المتمثل في افتتاح السنة الأولى من الدورة التشريعية ليدعو كل المؤسسات والفعاليات الوطنية، وفي مقدمتها البرلمان، للارتقاء إلى مستوى تحديات هذه المرحلة الانتقالية في تاريخ الإصلاح الاجتماعي بالمغرب، وتطلعات المواطنين، وأهمية هذا الورش جعلت صاحب الجلالة الملك مُحَمَّد السادس يترأس شخصيا حفل إطلاق مشروع تنزيله في 14 أبريل 2020،وعليه فسنناقش دور اعتماد رقمنة إدارة الحماية الاجتماعية في تعميم وانجاح هذا الورش، وما يعترض هذه العملية من إكراهات في التنزيل على أرض الواقع.. وذلك عبر الطرح الاستشكالي التالي:

ما مدى تفاعل تقارير المؤسسات الحكماتية مع رصد مكمن الاعاقة والاكراه في رقمنة إدارة الحماية الاجتماعية واقتراح حلول لتجاوزها –مؤسسة الوسيط أنموذجا-؟

وجوابا على الاشكال المطروح نقترح التصميم الموالي:

المبحث الأول: الحماية الاجتماعية توجيهات ملك وانخراط مكونات دولة.

المبحث الثاني: رقمنة إدارة الحماية الاجتماعية بين المتوخى والاكراه –دراسة في ضوء تقارير مؤسسة الوسيط-

[1] دستور المملكة المغربية، صادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 91.11.1 بتاريخ 27 شعبان 1432(29 يوليو 2011)،صادر بالجريدة الرسمية عدد 5964 مكرر، بتاريخ 28 شعبان 1432(30 يوليو 2011).

[2]- الفصل 31 من دستور المملكة لسنة 2011 "إن الدولة والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية، تعمل على تعبئة كل الوسائل المتاحة، لتيسير أسباب استفادة المواطنات والمواطنين، على قدم المساواة، من الحق في العلاج والعناية الصحية، والحماية الاجتماعية والتغطية الصحية، والتضامن التعاضدي أو المنظم من لدن الدولة".

[3]- مقتطف من خطاب جلالة الملك بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الخامسة من الولاية التشريعية العاشرة بالرباط يوم 2020/10/09.

المبحث الأول: الحماية الاجتماعية توجيهات ملك وانخراط مكونات دولة.

سنعمل من خلال هذا المبحث على مناقشة الحماية الاجتماعية كورش إصلاحي برؤية ملكية وذلك عبر مطلبين، (المطلب الأول) لمناقشة حيثيات الحماية الاجتماعية وما يلزم للتعرف بشكل دقيق على هذا الورش، فيما سنخصص المطلب الثاني لمناقشة متطلبات انجاح هذا الورش.

المطلب الأول: الحماية الاجتماعية ورش راهني بتوجيهات ملكية.

سنحاول من خلال هذا المطلب مناقشة تطور بلورة ورش الحماية الاجتماعية في ضوء الرؤية الملكية في فقرة أولى على أساس مناقشة أهم مرتكزات قيام هذا الورش من خلال فقرة لاحقة.

الفقرة الأولى: محطات تطور بلورة الورش الملكي للحماية الاجتماعية بالمغرب

لقد شكل تأسيس دولة اجتماعية الشغل الشاغل لعاهل البلاد منذ اعتلائه العرش سنة 1999، حيث عبر في أكثر من خطاب وبأكثر من مناسبة عن اهتمامه الشديد بالمسألة الاجتماعية بالمغرب حيث عبر في رسالة له سنة 2016 اعتبر الحماية الاجتماعية:" مشروعا وطنيا، يمثل أحد الأوراش الكبرى، التي تستمر على امتداد عهدنا الميمون بمشيئة الله تعالى، مما يتجاوب مع تطلعات شعبنا وانتظارات مواطنينا، وقيم حضارتنا، ولذلك يشكل تحقيق العدالة الاجتماعية خيارا استراتيجيا لبلادنا وموضوعا أساسيا لتوجيهاتنا السياسية والاقتصادية والاجتماعية منذ اعتلائنا عرش أسلافنا المنعمين"[1].

عموما فالحماية الاجتماعية تعني جميع آليات الاحتياط الجماعي التي تمكن الأفراد أو الأسر من مجابهة الآثار المالية المترتبة عن المخاطر الاجتماعية، وترتكز على آليتين هما "التأمين الاجتماعي" و"المساعدة الاجتماعية"، وهذا المفهوم ليس حديثا ولا يقتصر فقط على المملكة المغربية بل هو نتاج انخراط المغرب في إطار شرعة دولية منظمة لحماية حقوق الإنسان، حيث أن منظمة العدل الدولية في تعريفها للحماية الاجتماعية اعتبرتها حقا من حقوق الإنسان، تضمن للجميع الحصول على الرعاية الصحية وتأمين الدخل. وتمدّك، كما أسرتك، بالمعونة اللازمة عندما تكون مريضاً أو عاطلاً عن العمل أو مصاباً أو عندما تكون المرأة حاملاً. وتقدّم الدعم لأسرتك إذا أصابك مكروه والأهمّ أنها تؤمّن لك راحة البال وتمنحك الأمل بمستقبل أفضل، أما الإعلان العالمي لحقوق الإنسان[2]،في مادته 25 في فقرتها الأولى فقد نصت على أن:"لكلِّ شخص حقٌّ في مستوى معيشة يكفي لضمان الصحة

1 –مقتطف من نص الرسالة ال سامية الموجهة من الملك مُحَمَّد السادس إلى المشاركين في أشغال المنتدى البرلماني الدولي للعدالة الاجتماعية، والذي تلاها مستشاره السيد عبد اللطيف المنوني، الرباط يوم 2016/02/19.

2– الإعلان العالمي لحقوق الإنسان–وثيقة تاريخية هامة في تاريخ حقوق الإنسان—صاغه ممثلون من مختلف الخلفيات القانونية والثقافية من جميع أنحاء العالم، واعتمدت الجمعية العامة الإعلان العالمي لحقوق الإنسان في باريس في 10 كانون الأول/ ديسمبر 1948 بموجب القرار 217 ألف بوصفه أنه المعيار المشترك الذي ينبغي أن تستهدفه كافة الشعوب والأمم. وهو يحدد،و للمرة الأولى، حقوق الإنسان الأساسية التي يتعين حمايتها عالميا. وترجمت تلك الحقوق إلى 500 لغة من لغات العالم.

والرفاه له ولأسرته، وخاصةً على صعيد المأكل والملبس والمسكن والعناية الطبية وصعيد الخدمات الاجتماعية الضرورية، وله الحقُّ في ما يأمن به العوائل في حالات البطالة أو المرض أو العجز أو الترمُّل أو الشيخوخة أو غير ذلك من الظروف الخارجة عن إرادته والتي تفقده أسباب عيشه"، وهو أيضا ما كرس له العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية[1]، وعلى نفس النهج سار المشرع المغربي في صياغته لحيثيات القانون الإطار المتعلق بالحماية الاجتماعية رقم 09.21[2]، الذي يعتبر مرحلة أساسية في تنفيذ توجهات جلالة الملك فيما يتعلق بالحماية الاجتماعية، وبالتالي فتحقيق العدالة الاجتماعية يشكل خيارا استراتيجيا لبلادنا وموضوعا أساسيا لتوجيهاتنا السياسية والاقتصادية والاجتماعية منذ اعتلاء الملك مُحَمَّد السادس العرش، وقد تأسس هذا الخيار على أولوية الانشغال المستمر بالوضع الاقتصادي والاجتماعي اليومي لمختلف فئات الشعب المغربي، لا سيما تلك التي تعاني من الفقر والهشاشة بمختلف مظاهرها، كما انه ينبني عن قناعة أن الكرامة والعدل والإنصاف وتكافؤ الفرص وتحقيق سبل العيش الكريم لكل فئات المجتمع المغربي هي من حقوق الإنسان الأساسية ومن ثم شكلت جوهر العديد من المبادرات الملكية، وأساسا للتوجيهات الإستراتيجية المتعلقة بالسياسات العمومية.[3].

وفي ذات السياق ورجوعا لحقبة خروج المستعمر من المغرب والتي خلفت أوضاعا مترهلة تحتاج لمجهود كبير وسياسة عامة واضحة للخروج من معالم الأزمة إلى بوادر الإنفراج، حيث أنه لم تكن هناك ضمانات أو تغطية صحية و لا تعويضات عائلة ولا غيرها، كانت العلاقة الشغلية تنحصر بين المشغل والأجير في أداء المهمة وقبض الأجر فقط، واستمر ذلك إلى حدود سنة 1959 حيث خرج نظام الضمان الاجتماعي حيز الوجود جالبا بعض الاصلاحات الطفيفة، ليعدل الظهير[4] سنة 1972 ليحمل مستجدات[5] تمثلت في: التعويضات العائلية والتعويضات القصيرة الأمد، والتي قسمت أنداك للتعويضات اليومية الممنوحة في حالة مرض أو حادث لا يجرى عليه التشريع الخاص بحوادث الشغل والأمراض المهنية، اضافة إلى التعويضات اليومية الممنوحة عن الولادة ثم الإعانات الممنوحة عن الوفاة والتعويض عن فقدان الشغل للعمال الأجراء، وأخيرا التعويضات الطويلة الأمد، والتي شملت الرواتب الممنوحة عن الزمانة، الرواتب الممنوحة عن الشيخوخة والرواتب الممنوحة للمتوفى عنهم، هذه المصاريف كانت تغطى من الإقتطاعات على أجور المستخدمين والأجراء والتي كانت تذهب لصندوق الضمان الاجتماعي.

---

[1]- تم اعتماده من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة بموجب قرار 220 ألف (د12)-، المؤرخ في 16 دجنبر،1966 ودخل حيز التنفيذ على المستوى الدولي بتاريخ 3 يناير 1976، طبقا لمقتضيات المادة 27 من العهد، عدد الأطراف،164 عدد التعليقات العامة 21، وقد صادق عليه المغرب بظهير شريف رقم 1-78-4 مؤرخ في 27 مارس 1979، منشور في الجريدة الرسمية عدد 3525 بتاريخ 21 ماي 1980، طبقا للظهير الشريف رقم 186-79-1، ليوم 8 نونبر.1979 وتم إيداع أدوات التصديق على العهد بتاريخ 03 ماي 1979 بنيويورك.

[2]- القانون الاطار 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية، ينفذ بموجب ظهير شريف رقم 1.21.30 صادر في 9 شعبان 1442(23 مارس 2021)، المنشور بالجريدة الرسمية عدد 6975- 22 شعبان 1442 (5 أبريل 2021)، ص 2178.

[3]- مقتطف من نص الرسالة ال سامية الموجهة من الملك مُحَمَّد السادس إلى المشاركين في أشغال المنتدى البرلماني الدولي للعدالة الاجتماعية، والذي تلاها مستشاره السيد عبد اللطيف المنوني، الرباط يوم 2016/02/19.

[4]- ظهير شريف بمثابة قانون رقم 184-72-1 بتاريخ 15 جمادى الثانية 1392(27 يوليوز 1972) يتعلق بنظام الضمان الاجتماعي كما تم تغييره و تتميمه.

[5]- أنظر الفصل 2 من ظهير شريف بمثابة قانون رقم 184-72-1 م.س. ص 9.

واستمر الوضع على ما هو عليه ولم تكن هناك تغطية صحية ولا تعويض عن العلاج إلى في حدود 2002 بعد خروج القانون 65.00[1] المتعلق بالتغطية الصحية حيز الوجود، لكن هذا القانون حدد الفئات التي ستستفيد من التأمين الإجباري الأساسي عن المرض على سبيل الحصر في المادة الثانية منه، على أن تستفيد الشرائح المتبقية من نظام المساعدة الطبية وقد حدد المشرع هذه الفئة في المادة الثالثة من نفس القانون، غير أن نظام المساعدة الطبية أبان عن محدوديته و ذلك راجع للعديد من الأسباب والتي على رأسها أنه لا يمكن لهذه الفئة الاستفادة من التطبيب سوى في المستشفى العمومي، كما لا يمكنها التطبيب خارج البلد، مما دفع المشرع بالتفكير في حلول أكثر دقة وهو ما جاء به الورش الوطني للحماية الاجتماعية والذي يهدف قانونه الإطار 09.21 إلى:

تعميم التغطية الصحية الإجبارية في أفق 2022، لفائدة 22 مليون مستفيد إضافي:

وحددت جوانب وحيثيات هذه التغطية بمقتضى نص المادة 5 من القانون 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية التي تنص على أنه:" يتم تعميم التأمين الإجباري الأساسي عن المرض من خلال:

- توسيع الاستفادة من هذا التأمين لتشمل الفئات المعوزة المستفيدة من نظام المساعدة الطبية.

تحقيق التنزيل التام للتأمين الإجباري الأساسي عن المرض الخاص بفئات المهنيين والعمال المستقلين والأشخاص غير الأجراء الذين يزاولون نشاطا خاصا ليشمل كل الفئات المعنية واعتماد الآليات اللازمة لهذا الغرض، لا سيما تبسيط مساطر أداء وتحصيل الاشتراكات المتعلقة بهذا التأمين ولبلوغ هدف تعميم التأمين الإجباري الأساسي عن المرض تلتزم السلطات العمومية بإصلاح المنظومة الصحية الوطنية وتأهيلها".

تعميم التعويضات العائلية في أفق 2024، لفائدة حوالي 7 ملايين طفل في سن التمدرس:

المادة 8 من القانون 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية:" يتم تعميم التعويضات العائلية، من خلال إرساء التعويضات المتعلقة بالحماية من المخاطر المرتبطة بالطفولة والتعويضات الجزافية المنصوص عليهما في المادة 4 من نفس القانون، ويتعلق الأمر خصوصا بإصلاح برامج الدعم الموجه للأسر للحماية من المخاطر المرتبطة بالطفولة، المعمول بها، قصد تجميعها وتعميمها مع وضع معايير دقيقة للاستفادة منها، والإصلاح التدريجي لنظام المقاصة بهدف تخصيص الهوامش الناتجة عن الرفع التدريجي للدعم لتمويل التعويضات المذكورة، واعتماد السجل الاجتماعي الموحد كأداة لتحقيق استهداف أكثر فعالية للفئات الاجتماعية المستحقة للدعم".

[1]- القانون رقم 65.00 بمثابة مدونة للتغطية الصحية الأساسية، منفذ بموجب ظهير شريف رقم 1.02.296 صادر في 25 من رجب 1423 (3 أكتوبر 2002)، منشور بالجريدة الرسمية عدد 5058- 16 رمضان 1423 (21 نوفمبر 2002)، ص: 3449.

توسيع الانخراط في أنظمة التقاعد في أفق 2025، لفائدة 5 ملايين مغربي من الساكنة النشيطة؛

وذلك سيرا على خطى ما شرعه المشرع من خلال المادة 6 من القانون 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية الت نصت هلة أنه:" يتم توسيع قاعدة المنخرطين في أنظمة التقاعد لتشمل الأشخاص الذين يمارسون عملا ولا يستفيدون من أي معاش، من خلال تحقيق التنزيل التام لنظام المعاشات الخاص بفئات المهنيين والعمال المستقلين والأشخاص غير الأجراء الذين يزاولون نشاطا خاصا، ليشمل كل الفئات المعنية، واعتماد الآليات اللازمة لهذا الغرض، لا سيما تبسيط مساطر أداء وتحصيل الاشتراكات المتعلقة بهذا النظام".

تعميم الاستفادة من التعويض عن فقدان الشغل [1] في أفق 2025، بالنسبة لكل شخص يتوفر على عمل قار؛[2]

عموما يتضح من خلال معاينة أهداف هذا الورش الملكي وبمقارنتها مع الغلاف الزمني المرسوم لتنزيل هذه المشاريع يتضح جليا التطور الذي يجب أن يتحقق على المستوى الاجتماعي ويرتقب ذلك في أفق 5 سنوات، ولأهمية هذا الورش فقد انخرط فيه المغرب ملكا وشعبا ومؤسسات وبجميع مكوناته، كل من موقعه و حسب امكانياته المتاحة لإنجاح وتعميم الحماية الاجتماعية على جميع المغاربة لما لها من أهمية بالغة وما لحق الاعلان عنها من انتظار وترقب فئات واسعة من المجتمع المغربي وذلك أنها تستهدف فئات هشة وأخرى غير مهيكلة تستحق التفاتة حقيقية لصون كرامتهم والحرص على تمتعهم بحقوقهم كاملة.

الفقرة الثانية: المبادئ الأساسية للحماية الاجتماعية

الحماية الاجتماعية ورش يهم يحسين ظروف المجتمع المغربي فهو مصمم بما يتوافق مع خصوصية ومتطلبات هذا المجتمع، وموجه بالأساس لكل فئات هذا المجتمع و بالتالي تنزيله على أرض الواقع مسؤولية كل مكونات المجتمع.

وهو ما أكد عليه جلاله في خطابه الذي شمل المبادئ الأساسية التي لا يجب أن تتحقق الحماية الاجتماعية بعيدا عنها،:" أشير هنا بشكل خاص إلى مبدأ المساواة بين الرجال والنساء في مختلف الحقوق الإنسانية، وإلى حظر كافة أشكال التمييز، وإلى الالتزام الإيجابي للسلطات العمومية بتعبئة الوسائل الضرورية لضمان التمتع الفعلي للمواطنات والمواطنين على قدم المساواة، بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية الأساسية، والواجبات، وإلى مبدأ تحمل الجميع للتكاليف العمومية، كل على قدر استطاعته، وإلى تحمل الجميع بصفة تضامنية، وبشكل يتناسب مع الوسائل التي يتوفرون عليها، التكاليف التي تتطلبها تنمية البلاد، وإلى مبدأ سهر البرلمان والحكومة على الحفاظ على توازن مالية الدولة، وكذا التعاون و التضامن كمبدأين للتنظيم الجهوي والترابي، والالتزام

[1] –المادة 7من القانون، 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية:" يتم تعميم الاستفادة من التعويض عن فقدان الشغل لتشمل كل شخص متوفر على شغل قار من خلال تبسيط شروط الاستفادة من هذا التعويض وتوسيع الاستفادة منه".

[2] – ديباجة القانون 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية.

الدستوري للسلطات العمومية بتشجيع المفاوضة الجماعية وإبرام اتفاقيات الشغل الجماعية، مع استحضار الدور الهام للآليات الدستورية للديمقراطية التشاركية[1]"،و بالتالي فإن المبادئ الأساسية التي يقوم عليها هذا الورش المجتمعي تتمثل في:

التضامن: يشكل التضامن ركيزة أساسية لقيام الحماية الاجتماعية بحيث أن الميزانية المرصودة لها تتكون من شق ممنوح من الدولة وشق تضامني، غير أن التضامن بين مكونات المجتمع المغربي ليس بالأمر الغريب حيث لطالما أبانت المواقف العصيبة عن روح التضامن في كل المغاربة ملكا وشعبا، ونستحضر هنا مثالين من أمثلة عديدة أولهما المتعلق بصندوق تدبير جائحة كورونا والذي شهد مساهمة المغاربة قاطبة كل بحسب المستطاع وقدر الامكان، هذه الجائحة التي خلفت تبعات اجتماعية واقتصادية لازال العالم يعاني منها لليوم، وهو ما حاولت المملكة المغربية تجاوزه عبر خطة استراتيجية كما عبر الملك في أحد خطاباته:"... لقد أبانت هذه الأزمة عن مجموعة من الاختلالات ومظاهر العجز، إضافة إلى تأثيرها السلبي على الاقتصاد الوطني والتشغيل. لذا، أطلقنا خطة طموحة لإنعاش الاقتصاد، ومشروعا كبيرا لتعميم التغطية الاجتماعية، وأكدنا على اعتماد مبادئ الحكامة الجيدة، وإصلاح مؤسسات القطاع العام، ومن شأن هذه المشاريع الكبرى أن تساهم في تجاوز آثار الأزمة، وتوفير الشروط الملائمة لتنزيل النموذج التنموي، الذي نتطلع إليه..."[2]. أما المثال الثاني فهو فاجعة زلزال الحوز التي أبانت عن روح عالية في التضامن والتآزر من جهة وعرت الاختلالات والتفاوتات التي يعاني منها المجتمع المغربي من جهة ثانية،وهو ما شيد به أيضا ملك البلاد في خطاب له:"...ورغم هول الفاجعة، فإن ما يخفف من مشاعر الألم.... قيم التضامن والتماسك الاجتماعي، بين الفئات والأجيال والجهات، التي جعلت المجتمع المغربي كالبنيان المرصوص، يشد بعضه بعضا...."[3]، وقد كرس القانون 65.00 بمثابة مدونة التغطية الصحية الأساسية في مادته الأولى " يقوم تمويل الخدمات المتعلقة بالعلاجات الصحية على مبدأ التضامن"، ويتجسد هذا التضامن من خلال مساهمة كل منخرط أو مؤمن من أجل تغطية مخاطر المرض بالنسبة لباقي أعضاء المنخرطين في التعاضد، دون ربط استفادتهم بمقدار مساهمتهم في التمويل بل تربط بالمقدار اللازم الذي تتطلبه الحاجة الناشئة لمرض المؤمن عليه، وهو ما يعني التغييب الكلي ألي تمييز بسبب المرض أو الإمكانيات المالية[4].

عدم التمييز: يسعى القانون بصورة عامة إلى تنظيم الحياة الاجتماعية بصورة تحقق مبدأ المساواة وعدم التميز، والعدل بين الأفراد بهدف تحقيق التوازن الاجتماعي، وإن ضمان هذه المساواة و العمل على تحقيق الإنصاف لجميع فئات المجتمع في الاستفادة من

[1]- مقتطف من نص الرسالة السامية الموجهة من الملك مُحَمَّد السادس إلى المشاركين في أشغال المنتدى البرلماني الدولي للعدالة الاجتماعية، والذي تلاها مستشاره السيد عبد اللطيف المنوني، الرباط يوم 2016/02/19.

2- مقتطف من نص الخطاب السامي من الملك مُحَمَّد السادس بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الخامسة من الولاية التشريعية العاشرة بالرباط يوم 2020/10/09.

3- مقتطف من نص الخطاب السامي الموجه من الملك إلى أعضاء البرلمان بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الثالثة من الولاية التشريعية الحادية عشر، بالرباط يوم 2023/10/13.

[4]- سعاد لكحل: الحماية الاجتماعية بالمغرب :إرادة التنزيل وإكراه التمويل، رسالة لنيل شهادة الماستر في القانون العام، بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة القاضي عياض مراكش، الموسم الجامعي 2021-2022، ص 53.

الحماية الاجتماعية، يعتبر من أولويات الدولة في هذا المجال، و هو واحب يقع على عاتقها اتجاه مواطنيها، اذا تم تكريسه في دستور،2011 من خلال الفصل 31[1]، ولعل الحماية الاجتماعية هي مدخل لحياة اجتماعية كريمة، تعطي لكل شخص الحق في ذاته، في ترسيمة من الحريات الأساسية المتساوية، وهذه الرسيمة متسقة ونظام الحريات للجميع ذاته[2]. وبالتالي فالحماية الاجتماعية للجميع، لا تمييز بين مكونات المجتمع المغربي،ولا فئاته تحت أي اعتبار.

الاستباق: وهو مبدأ منصوص عليه في المادة الثالثة من القانون الإطار 09.21 الخاص بالحماية الاجتماعية، والذي يقوم على تقييم دوري لأثار تدخل كل الأطراف المعنية بالحماية الاجتماعية ويدخل هذا المبدأ في تقييم السياسات العمومية باعتبارها دراسة منجزة بهدف تقدير قيمة هذه السياسة من حيث أهدافها وطرق تنزيلها على أرض الواقع ونتائجها واثارها الاقتصادية والاجتماعية.ومن جهة ثانية قياس مؤشر رضى المواطنين المستهدفين من هذا المشروع[3]، فأهداف الحماية الاجتماعية تروم التحصين المسبق للحقوق لاستعمالها بعد الحصول عليها ووقتما أصبح ذلك لازما، حيث أنه من غير المعقول مثلا قيام المريض لمساطر واجراءات حصوله على التغطية الصحية وهو في فترة الحاجة لها، بل يجب أن تتوفر له مسبقا.

المشاركة: ومن خلال مدلول المادة الثالثة من القانون 09.21 فيتمثل مبدأ المشاركة على أرض الواقع من خلال انخراط كل المتدخلين في السياسات والاستراتيجيات والبرامج المتعلقة بالحماية الاجتماعية، وبالتالي فإذا كان مبدأ الديمقراطية التشاركية يمنح الحق في المشاركة في رسم السياسات العمومية وتقييمها ومجموعة من الحقوق، فإن مبدأ المشاركة الذي جاء في منطوق المادة جاء بصيغة الإلزام والدعوة للمشاركة، لا خيار لإنجاح هذا الورش الاصلاحي الضخم إن لم تتظافر الجهود وتشارك الفاعلون كل من موقعه وحسب إختصاصه وتخصصه.

المطلب الثاني: ورش الحماية الاجتماعية ومتطلبات الإنجاح

سنناقش من خلال هذا المطلب متطلبات انجاح الحماية الاجتماعية إنطلاقا من الحكامة و آلياتها في الفقرة الأولى، وانتهاء بابراز مجالات استعمال الرقمنة في الحماية الاجتماعية عبر الفقرة الثانية.

الفقرة الأولى: آليات حكامة الحماية الاجتماعية

[1]- الفصل31 من دستور 2011: " تعمل الدولة و المؤسسات العمومية و الجماعات الترابية على تعبئة كل الوسائل المتاحة لتيسير أسباب استفادة المواطنات والمواطنين على قدم المساواة من الحق في العالج و العناية الصحية".

[2]- محمد أمين بنعبد الله و زكرياء أزم، العدالة الاجتماعية: مبدأ فلسفي، مطلب مجتمعي قراءة في النموذج المغربي للعدالة الاجتماعية، مؤلف جماعي حول الحقوق والحريات الأساسية بالمغرب قراءات متقاطعة، مطبعة شمس برينت، الطبعة الأولى، سنة 2020،ص47.

[3]- سعاد لكحل: الحماية الاجتماعية بالمغرب :إرادة التنزيل وإكراه التمويل، رسالة لنيل شهادة الماستر في القانون العام، بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة القاضي عياض مراكش، الموسم الجامعي 2021-2022، ص 59.

لا شك أن تحقيق فعالية أنظمة الحماية الاجتماعية وضمان الولوج لخدماتها وجودة أدائها والمحافظة على توازناتها المالية واستدامتها وحسن تلبية حاجيات المؤمَّن لهم وذوي حقوقهم، أهداف تظل رهينة بالعديد من العوامل المؤسساتية والمالية والاقتصادية التي لا يمكن أن تعزى كلها للهيئات المشرفة على التدبير، غير أن ثمة العديد من الاختلالات التي ترتبط ارتباطا مباشرا بضعف حكامة أنظمة الحماية الاجتماعية، وتتمثل أهم الاختلالات في التركيبة غير المندمجة بالقدر الكافي، ومحدودية استقلالية مجالس الإدارة، والصعوبات التي تعترض هذه الأخيرة في التحكم في نجاعة وجودة التدبير[1]، وهو ما يخلق فجوة في منظومات الحماية الاجتماعية السابقة بالمغرب.

غير أن تلك الفجوة التي يعرفها المغرب في مجال الحماية الاجتماعية ليست قدراً محتوماً، بل نتاج تضافر إكراهات متعددة، تتمثل على وجه الخصوص في غياب رؤية سياسية مشتركة وغياب استراتيجية رسمية ونظام محاسبي مندمج ونظام موحد للمعلومات وللمحاسبة في ما يتعلق بالأداء في مجال التغطية الاجتماعية وتعدد المصالح التقنية الوصية وهيئات الرقابة وضعف مستوى التنسيق بينها(رئاسة الحكومة ووزارات المالية والتشغيل والشؤون الاجتماعية والأسرة والتضامن والمجلس الأعلى للحسابات وهيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي وغيرها)، إضافة إلى الطابع المتقطع للحوار الاجتماعي الثلاثي للأطراف وضعف تتبع القرارات المتمخضة عنه بشأن الحماية الاجتماعية، فضلا عن ضعف إشراك الشركاء الاجتماعيين في هيئات الحكامة والإشراف والرقابة المعنية بالضمان الاجتماعي: وعدم إعمال التوصيات الصادرة عن هيئات المراقبة كالمجلس الأعلى للحسابات أو التوصيات الواردة في الدراسات التي تنجزها مؤسسات من قبيل مكتب العمل الدولي[2]، ومؤسسة الوسيط التي هي أنموذج دراستنا هذه.

وبناء على لذلك، فإن حكامة أنظمة الضمان الاجتماعي في المغرب تتسم بعدم تجانسها، وفي هذا الصدد، فإن تركيبة الأجهزة التداولية لهذه الأنظمة وكيفيات تعيينها وتعويضها، ونطاق صلاحياتها، ونمط تقييم أدائها، وتراتبيتها المؤسساتية، تخضع لمبادئ لا تكون دائما ذات طابع رسمي ولا واضحة، كما تحكمها قواعد وممارسات تختلف من نظام لآخر[3]،لذلك كان من الضروري تحديد آليات الحكامة التي ستساهم بشكل مباشر وإيجابي في تنزيل الحماية الاجتماعية، والآليات التي نص عليها القانون 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية تتمثل في:

ضمان التلقائية أنظمة الحماية الاجتماعية: فمن خلال استقراء أنظمة الحماية الاجتماعية يلاحظ عدم اتساق المنظومة، بحيث تختلف أجهزة الاشراف من مؤسسة الى أخرى، فعلى سبيل المثال يتم وضع مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي باعتباره

[1]– الحماية الاجتماعية في المغرب واقع الحال، الحصيلة وسبل تعزيز أنظمة الضمان والمساعدة الاجتماعية، تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، إحالة ذاتية رقم 34/2018، ص 91-92.

[2]–النويري عبد العالي: آليات تنزيل مشروع الحماية الاجتماعية بالمغرب، مقال منشور بمجلة الباحث للدراسات والأبحاث القانونية والقضائية /RJLGRS/ العدد 62، يناير 2024، ص 356.

[3]– الحماية الاجتماعية في المغرب واقع الحال، الحصيلة وسبل تعزيز أنظمة الضمان والمساعدة الاجتماعية، تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، إحالة ذاتية رقم 34/2018، ص 91.

مؤسسة عمومية، تحت وصاية الوزارة المكلفة بالشغل، يبقى الصندوق المغربي للتقاعد تحت وصاية وزارة المالية رغم كونه أيضا مؤسسة عمومية، فيما يبقى النظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد بعيدا عن وصاية الدولة، وتشرف على تدبيره لجنة تقنية يتم اختيارها عن طريق القرعة وأمام هذا التباين والتداخل في أنظمة الحماية الاجتماعية [1]، فقد حرص المشرع في ظل القانون الاطار على ضرورة اتخاد الإجراءات الازمة لوضع إطار للحكامة يمكن من ضمان التلقائية مختلف أنظمة الحماية الاجتماعية لاسيما من خلال اعتماد هيئة موحدة لتدبير هذه الأنظمة والبرامج[2].

إحداث آلية موحدة للقيادة: ولتجاوز هذا التشتت وتعدد المتدخلين فإن المشرع في قانون الإطار نص على إحداث آلية موحدة للقيادة وذلك لضمان تكامل وتماسك الإجراءات المتخذة لتدبير أنظمة الحماية الاجتماعية [3]، وتجدر الإشارة إلى أن التوحيد لا يهم فقط جهة القيادة وإنما يمتد إلى المستفيدين وقد سبق للحكومة إصدار قانون 72.18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماع وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات. حيث يهدف هذا القانون الى وضع منظومة وطنية لتسجيل الأسر والأفراد للاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي وكذا إحداث السجل الاجتماع الموحد، وسجل وطني للسكان يكون الغرض منها تحديد الفئات المستهدفة بهذا البرنامج.

غير أن تنزيل هذه الآليات وتحقيق الاهداف المرجوة من هذا الورش المجتمعي لا يمكن أن يتم نهائي افي منأى عن رقمنة إدارة الحماية الاجتماعية.

الفقرة الثانية: مجالات الإدارة الالكترونية للحماية الاجتماعية

تتيح الإدارة الرقمية تقديم خدمات عن بعد وإتاحة الولوج إلى المعلومة عن طريق البوابات الإلكترونية بكل انسيابية وسلاسة، وقد أحدثت هذه الوسيلة التكنولوجية تحولا عميقا في بنيات المجتمع من هذا المنطلق فإن الإدارة ملزمة بمسايرة هذه الحركية حتى يتم تقليص الهوة بينها وبين المواطن بحكم أن الثورة الرقمية قد قزمت مفهوم الجغرافيا الفيزيائية إلى جغرافيا افتراضية رقمية فارضة نسبية المكان والزمان مع ما ترتب عن هذا التحول من انعكاسات بنيوية ووظيفية على مستوى التسيير الإداري، فمجموعة من الخدمات الإدارية لم تعد تستوجب التنقل أو مواجهة الموظفين مباشرة من أجل قضاء الأغراض الإدارية، ذلك أن الانخراط في التدبير الالكتروني قد يغني المرتفق عن ضياع الوقت بين دواليب مساطر الإدارات وتفادي ابتزازات مسؤوليها من أجل قضاء الأغراض،

[1] – الحماية الاجتماعية في المغرب واقع الحال، الحصيلة وسبل تعزيز أنظمة الضمان والمساعدة الاجتماعية، تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، إحالة ذاتية رقم 34/2018، ص 92-93.

[2] – سعاد لكحل: الحماية الاجتماعية بالمغرب :إرادة التنزيل وإكراه التمويل، م.س،،ص 88.

[3] – النويري عبد العالي: آليات تنزيل مشروع الحماية الاجتماعية بالمغرب، مقال منشور بمجلة الباحث للدراسات والأبحاث القانونية والقضائية /RJLGRS العدد 62، يناير 2024، ص 357.

يقينا أن هذا السياق سيعزز من شفافية تسيير المرفق العمومي[1]، وهو ما رصدناه من خلال الفقرة السابقة من حاجيات لإنجاح ورش الحماية الاجتماعية بما يرجى منها من نتائج في أفق 2030، وفي نفس السياق أكد وزير الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات، يونس السكوري، رئيس الدورة الـ48 لمؤتمر العمل العربي[2] بالقاهرة سنة 2022 أنه، ولمواكبة الأوراش الكبرى التي يقبل عليها المغرب، واتباعا لخارطة الطريق 2021-2026 التي رسمها، فإنه نهج سياسة استباقية مسرعا تفعيل التحول الرقمي إيمانا منه بأهميته في الاصلاح والتنمية ومواكبة التطورات المجتمعية على المستوى العالمي والوطني، ونخص بالذكر:

السجل الوطني للسكان: وهو نظام معلوماتي وطني لتسجيل المواطنين المغاربة والأجانب المقيمين بالمغرب يمنح لكل شخص مسجل رقما فريدا يسمى المعرف الرقمي المدني والاجتماعي. كما يوفر السجل خدمة التحقق من صدقية المعطيات لفائدة مختلف برامج الحماية الاجتماعية، وذلك من خلال المقارنة بين المعطيات المصرح بها لدى هذه البرامج وتلك المضمنة بالسجل الوطني للسكان مما يساهم في تبسيط المساطر، وتتم معالجة واستغلال المعطيات طبقا لمقتضيات القانون 08-09[3] المتعلق بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي الحدث السجل الوطني للسكان بمقتضى القانون 72.18 [4]المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، والتي تعتبر من دعامات ورش إصلاح نظام الدعم الاجتماعي ببلادنا[5]. ويعتبر القيد فيه أول شرط للتسجيل بالسجل الاجتماعي الموحد والاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي، إضافة لأن بيانات السجل الوطني للسكان تسهل عملية التحقق من المعلومات المصرح بها من طرف المواطنين وبصفة مباشرة يساهم في تبسيط الاجراءات والمساطر الإدارية المتعلقة بالخدمات المقدمة في إطار الحماية الاجتماعية.

[1]- عبد الرحيم الشرقاوي: المرفق الإداري الرقمي: مدخل للشفافية والتحديث، مقال منشور بالمجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، العدد 132، سنة 2017 ص 81.

[2]- هذا المؤتمر يعرف مشاركة وزراء ورؤساء وأعضاء الوفود من منظمات أصحاب العمل والاتحادات العمالية في 21 دولة عربية، وممثلي الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، وممثلي المنظمات العربية والدولية، وعدد من السفراء والشخصيات البارزة.

[3] - القانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية عدد 5711 بتاريخ 27 صفر 1430 الموافق ل 2 فبراير 2009، ص 552.

12- القانون 72-18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برنامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، جريدة رسمية عدد 6908، بتاريخ 23 ذو الحجة 1441 الموافق ل 13 أغسطس 2020، ص 4360.

[5]- عن السجل الوطني للسكان: من منشورات الموقع الرسمي للسجل الوطني للسكان عبر الرابط التالي: https://www.rnp.ma/web/rnp_pub/rnp-support، اطلع عليه بتاريخ 2024/03/18 الساعة 01h09 .

- ويهدف السجل الاجتماعي الموحد: المعالجة الإلكترونية لبيانات الأسرة الاجتماعية والاقتصادية: جمع البيانات المذكورة وتسجيلها وأرشفتها وتحيينها، إذا لزم الأمر، وتخصيص مؤشر اجتماعي واقتصادي للأسر بناءً على البيانات المتعلقة بظروفها الاجتماعية والاقتصادية وفقًا لصيغة حسابية محددة. إضافة إلى إنشاء لوائح مرتبة للأسر، حسب ترتيب تصاعدي للمؤشر الاجتماعي والاقتصادي، مع المعرفات الاجتماعية المدنية والرقمية لأفراد الأسرة، وكذلك البيانات المتعلقة بهم من أجل الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي على أساس العتبة المحددة لكل برنامج.

السجل الاجتماعي الموحد: هو نظام معلوماتي وطني يتيح تسجيل الأسر التي ترغب في الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي واستهدافها بناء على مؤشر اجتماعي واقتصادي يعكس المستوى السوسيو اقتصادي لكل أسرة التسجيل فيه مجاني ومفتوح أمام جميع المواطنين المغاربة والأجانب المقيمين بالتراب المغربي، هذا السجل تم إحداثه وتنظيمه بمقتضى كل من القانون رقم 72.18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، والمرسوم رقم2.21.582[1] المتعلق بتطبيق القانون 72.18 فيما يخص السجل الاجتماعي الموحد، ويتم من خلاله تنقيط الأسر وهذا التنقيط هو مؤشر اجتماعي اقتصادي رقمي يمنح للأسر التي تم تسجيلها بالسجل الاجتماعي الموحد، ويعكس الحالة السوسيو اقتصادية لهذه الأخيرة حيث يتم حسابه بناء على صيغة حسابية قامت بتطويرها المندوبية السامية للتخطيط بدعم تقني من طرف البنك الدولي عن طريق أبحاث ميدانية ومناهج علمية معتمدة.[2].

الوكالة الوطنية للسجلات: هي مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية، وستقوم بتدبير السجل الوطني للسكان، والسجل الاجتماعي الموحد، وتتولى مهمة ضمان حماية المعطيات الرقمية للسجلات وسلامة المنظومة المعلوماتية للمسجلين بها، كما تتولى مهمة منح المعرف المدني الاجتماعي الرقمي للأشخاص المقيدين بالسجل الوطني للسكان، وتقديم خدمات التحقق من صدقية المعطيات المضمنة في السجل الوطني الموحد والسجل الوطني للسكان، كما ستضع قائمة الأسر المؤهلة للاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي.

وبالتالي ومن خلال ما سبق يتضح جليا كون رقمنة ادارة الحماية الاجتماعية ضرورة لا محيد عنها في انجاح تنزيل هذا الورش المجتمعي المهم و الكبير في الأفق الزمني المحدد وبالأهداف المسطرة دون أي نقصان أو تأخير، غير أن رقمنة إدارة هذا الورش الضخم لا يمكن أن تكون الحل السحري لجميع ما قد يشوبه من معيقات، وأحيانا قد تكون تلك الرقمنة هي المعضلة بدل أن تكون الحل، أو أن يطالها عائق يحول دون أدائها للوظيفة الأساسية التي كانت ترومها، وبالتالي خصصنا المبحث الموالي لمناقشة رقمنة الحماية الاجتماعية بين المتوخى و الإكراه في ضوء تقارير مؤسسة وطنية للحكامة مهمتها الأساسية هي حكامة العلاقة بين الإدارة و المرتفق.

المبحث الثاني: رقمنة إدارة الحماية الاجتماعية بين المتوخى والاكراه –دراسة في ضوء تقارير مؤسسة الوسيط–

خصصنا المبحث الثاني لمناقشة المرجو من رقمنة إدارة الحماية الاجتماعية وما يعترض هذه الخطوة من إكراهات قد تعيق النتائج المرجوة عبر فقرتين، وذلك من خلال تقارير مؤسسة وسيط المملكة.

[1] – والمرسوم رقم 2.21.282 المتعلق بتطبيق القانون 72.18 فيما يخص السجل الاجتماعي الموحد، الجريدة الرسمية عدد 7011 بتاريخ 29 ذو الحجة 1442، الموافق ل 9 أغسطس 2021،ص 6003.

[2] – عن السجل الوطني الموحد: منشور على الموقع الرسمي للسجل الوطني الموحد عبر الرابط التالي:
https://www.rsu.ma/ar/a-propos،اطلع عليه بتاريخ 2024/03/18 الساعة 01h49 .

المطلب الأول: مؤسسة الوسيط والمسألة الاجتماعية.

مؤسسة وسيط المملكة هي مؤسسة وطنية متخصصة ومستقلة، مهمتها الاساسية الدفاع على المرتفقين في علاقتهم مع الإدارة ورصد وإصلاح مكامن الخلل في هذه العلاقة، وعليه فسنعمل من خلال الفقرة الأولى على مناقشة أوجه انخراط هذه المؤسسة في الحماية الاجتماعية، ثم منظورها لرقمنة إدارة الحماية الاجتماعية في الفقرة الثانية.

الفقرة الأولى: انخراط مؤسسة الوسيط في الحماية الاجتماعية دراسة في ضوء تقريري سنتي2021 و2020.

تحتل قضايا الحماية الاجتماعية منذ الوهلة الأولى مكانة متميزة ضمن انشغالات مؤسسة وسيط المملكة إلى جانب مهامها الأساسية، وذلك تجسيدا لأبعاد المشروع الملكي في موضوع الحماية الاجتماعية، وتنزيلا للمقتضيات الدستورية ذات الصلة وخاصة مضامين الفصل 31 من دستور 2011، وبلورة للانتظارات المشروعة التي ما فتئ المتظلمون يطالبون بالارتقاء بها إلى المستوى الذي تعمم فيه الاستفادة، وتتدارك فيه ما قد علق بها من نقط ضعف، لتأمن متطلبات العيش الكريم؛[1]، وقد عرت جائحة كورونا ما تعانيه المنظومة الصحية، وقد شكلتحالة الطوارئ الصحية وفرض حجر صحي على البلاد سببا في توقف مداخيل كثير من العائلات وفقد عديدون عملهم في ظل إغلاق المحلات والشركات والمقاولات مقراتها وتوقف نشاطها بسبب ظروف الجائحة التي أخذت حيزا كبيرا ضمن محاور التقرير السنوي لسنة 2020، الذي رصد مجموعة من التجاوزات والخروقات التي وسمتها الجائحة والذي سجلتها المؤسسة من خلال ما توصلت به من تظلمات المواطنين، التي شكلت 588 تظلما من مجموع التظلمات التي تلقتها المؤسسة بذات السنة موضوع التقرير، أي ما شكل نسبة 17.88 بالمائة من مجموع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة، والتي كانت على هرم ترتيبها شكايات وتظلمات من أشخاص في وضعية هشة والتي شكلت نسبة تفوق 70 بالمائة من مجموع التظلمات التي سجلتها المؤسسة والمتعلقة بحالة الطوارئ الصحية، كما خلص التقرير إلى أن تدبير جائحة (كوفيد-19)، شكل تحديا حقيقيا عنوانه ضعف نظام الحماية الاجتماعية، واعتبر أن الأمر يستدعي وباستعجال إعادة النظر في منظومة الرعاية الاجتماعية بصفة عامة مع الانتقال من الاشتغال بمقاربة المساعدة إلى مقاربة الحق الإنساني، وقدم التقرير في هذا الشأن معطيات إحصائية حول ملفات التظلم الخاصة بالحماية الاجتماعية والتي جاءت كالتالي[2]:

[1] رواق دور مؤسسة وسيط المملكة في دعم مشروع الحماية الاجتماعية، في إطار الزيارة الافتراضية لأروقة مؤسسة الوسيط، منشور بتاريخ 22يونيو 2022 على الموقع الرسمي للمؤسسة: **https://www.mediateur.ma/ar/stand_journee_portes_ouverte/roak-dor-moss-osyt-almmlk-fy-daam-mshroaa-alhmay-alagtmaaay**، أطلع عليه بتاريخ: 2024/03/17 الساعة 20h20.

[2] موجز التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط المرفوع للملك برسم سنة 2020، ص 14.

التصنيف الموضوعاتي	عدد الملفات	النسبة المئوية	النسبة في المسجل العام للتظلم
تظلمات متعلقة بالمعاشات	228	%58.76	%6.93
تظلمات متعلقة بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية	131	%33.76	%3.98
تظلمات متعلقة بالوضعيات المالية وبالتعويضات العائلية للموظفين والمستخدمين	29	%7.47	%0.88
المجموع	388	%100.00	%11.80

فتوصلت المؤسسة لخلاصة أن الجائحة أبانت عن هشاشة النظام الصحي بالمغرب وأنه رغم المجهودات المبذولة في سبيل إحتواء الجائحة غير أن ذلك كان على حساب باقي المرضى مثلا المصابين بأمراض مزمنة.. أي أن الجائحة أظهرت مجموعة من النواقص على مستويات عديدة (البنيات التحتية، التجهيزات، الموارد البشرية، حكامة الخدمات الصحية، الثقافة الصحية [1]...)، ومن بين نقاط الضعف التي سجلتها المؤسسة عبر التظلمات التي توصلت بها عبر مختلف وسائل استقبالها للشكايات مابلغت نسبته 11.80 % من مجموع المسجل العام سنة 2021، همت بالأساس ما ارتبط بالمعاشات، وما تعلق بالتغطية الصحية والمساعدة الطبية، بالإضافة إلى التعويضات العائلية والتعويض عن فقدان الشغل...،حيث رصدت المؤسسة من خلال التظلمات ذات الصلة مجموعة من الاختلالات المرتبطة بهزالة مبلغ المعاش ومحدودية الاستفادة منه، بالإضافة إلى الاختلاف بين صناديق الحماية الاجتماعية في التعامل مع الأشخاص في وضعية إعاقة، وكذا تعقيد المساطر المتعلقة بتحمل علاجات الأمراض المزمنة[2]، هذا التعقيد والرتابة في المساطر الإدارية الذي لطالما كان هو الشغل الشاغل للمؤسسة، والذي لازال قائما حتى وإن خرج القانون 55.19 وكذا القانون 45.19 حيز الوجود، إضافة إلى مختلف القوانين في مختلف الجوانب التي همها بالإصلاح ورش الحماية الاجتماعية، وفي هذا الإطار وتجاوبا مع التظلمات التي توصلت بها المؤسسة إضافة لما كان بمبادرة تلقائية منها فقد قدمت المؤسسة مجموعة من المقترحات في الموضوع منها: ما يتعلق بتوفير التغطية الاجتماعية للحرفيين والعاملين بالإنعاش الوطني،وضمان حق الورثة في استرجاع اشتراكات مورثهم في الضمان الاجتماعي، وتمكين الأطفال المكفولين من الاستفادة من التعويضات العائلية بعد وفاة كافليهم...إضافة إلى مقترحات تهم مراجعة لائحة الأدوية المعوض عنها وتوسيع سلة العلاجات ثم مقترحات بخصوص مراجعة الحد الأدنى للمعاش.

[1]- موجز التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط المرفوع للملك برسم سنة 2020، ص 10.

2- إيمان بنطلبة (إطار مكلفة بالدراسات بمؤسسة الوسيط) تساؤلاتكم حول دور مؤسسة الوسيط في مجال الحماية الاجتماعية، كبسولة مصورة بالصوت والصورة في إطار الأروقة الافتراضية في إطار الزيارة الافتراضية لمؤسسة الوسيط،، منشورة بتاريخ 22يونيو 2022 على الموقع الرسمي للمؤسسة: **https://www.mediateur.ma/ar/stand_journee_portes_ouverte/roak-dor-moss-osyt-almmlk-fy-daam-mshroaa-alhmay-alagtmaaay**، أطلع عليه بتاريخ: 2024/05/20 الساعة20h37.

في المجال الصحي:خلص تقرير المؤسسة لسنة 2020 أن المنظومة الصحية تحتاج الى تكريس العدالة الصحية عبر حلول جذرية تتأسس على الرفع من ميزانية قطاع الصحة العمومية، وتوفير تغطية صحية شاملة، والاهتمام بمجوعة الخدمات الصحية للقضاء على مؤشر عدم رضا المواطنين، مع الحث على جعل الإصلاحات الصحية من الأولويات في الأوراش المستقبلية للحكومة واعتبار ظروف الأزمة، فرصة لاستخلاص الدروس والعبر ومراكمة الممارسات الجيدة والفعالة والاشتغال على الصعوبات والإكراهات التي طفت على السطح وتمويلها إلى نقط قوة، واستثمار مختلف الفرص المتاحة في مراجعة بعض البرامج الحكومية التي أبانت عن ضعف وقلة جدوى ومحاولة تطويرها وتجويدها[1]، وهو نفسه ما أكد عليه الملك من خلال خطاب بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الخامسة من الولاية التشريعية العاشرة.[2]

بخصوص وضعية مستخدمي الانعاش الوطني: اعتبرت المؤسسة أنه حتى وإن كان لهذا الأخير إطار منفرد ينظمه فإن ذلك لا يمنع من فتح النقاش بخصوص تطوير هذا الإطار وتحسين ظروف العاملين في نطاقه[3]، وذلك مسايرة لما هو منصوص عليه وطنيا وما صادق عليه المغرب دوليا،ووجت مقترحا لرئيس الحكومة مدعما بالتأكيد على الفئات التي تشتغل مدة طويلة فتخرج أخيرا لتجد نفسها غير مشمولة بأي نظام للحماية الاجتماعية، حيث أكدت المؤسسة في تقرير سنة 2021 على أنه يجب إعادة النظر في هذا النظام كونه يستوعب العديد من العاملين والعاملات بمجالات مختلفة وفي ظروف متباينة، ناهيك عن الأهمية الذي يكتسيها هذا القطاع، مما يجعل من إصلاحه وتمتيع العاملين به بالظروف اللازمة لأداء مهامهم بأريحية والعيش في الوضعية الاجتماعية المناسبة ضرورة ملحة لا تقبل أي تأجيل.

شروط استحقاق الأشخاص في وضعية إعاقة لمعاش الأيتام من خلال تطبيق كل من قانوني المعاش العسكري والمدني.

توصلت المؤسسة بمجموعة من التظلمات من أشخاص في وضعية إعاقة (بصرية، حركية، ذهنية) حيث بعد وفاة معيلهم حرموا من المعاش رغم كون من بينهم من كان اباؤهم يتقاضون تعويضا عليه[4]،(أي كان للجهات المعنية علم بوضعيته)، فكيف يعقل إذا في حياة المعيل يمنح التعويض وبعد وفاة المعيل يفقد المعني أيضا التعويض في نفس الآن مع الإشارة لأن نسبة التظلمات التي توصلت بها المؤسسة والتي تهم أشخاصا في وضعية إعاقة بلغت سنة 2019 مثلا ما مجموعه 153 ملفا بنسبة 10.93 بالمائة من مجموع الملفات حسب الفئة الاجتماعية المعنية بالدراسة و2.62 بالمائة من مجموع المسجل العام لسنة 2019[5]، في حين شكلت سنة

[1]– موجز التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط المرفوع للملك برسم سنة 2020، ص 11.

[2]– مقتطف من خطاب جلالة الملك بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الخامسة من الولاية التشريعية العاشرة بالرباط يوم 2020/10/09:: "....التحلي باليقظة والالتزام، للحفاظ على صحة وسلامة المواطنين، ومواصلة دعم القطاع الصحي، بموازاة مع العمل على تنشيط الاقتصاد، وتقوية الحماية الاجتماعية....."

[3]– تقرير مؤسسة الوسيط برسم سنة 2021 المرفوع لجلالة الملك ص 52.

[4] – تقرير مؤسسة الوسيط برسم سنة 2021 المرفوع لجلالة الملك ص 53.

[5]– تقرير مؤسسة الوسيط برسم سنة 2019 المرفوع لجلالة الملك ص 26.

2020 نسبة 8.52 بالمائة من المجموع بمعدل 153 ملفا[1]، لينتقل مجموع الملفات بحسب تقرير سنة 2021 إلى 206 مشكلا بذلك ما مجموعه 14.20 بالمائة من المجموع، ما يشكل 3.81 بالمائة من المسجل العام لسنة 2021[2].و بعد تواصل المؤسسة مع الإدارة، خلصت المؤسسة لكون المشكل يكمن في قراءة الادارة الخاطئة للفصل 34 من القانون المتعلق بنظام المعاشات المدنية رقم 011,71 وكذا الفصل 37 من القانون المنظم للمعاشات العسكرية رقم 017,11 (بعد الاطلاع على مضامين الفصلين يتضح أنهما يشترطان أن تكون العاهة تردي المصاب بها غير قادر بل عاجزا كليا عن العمل يشكل مطلق) وبناء عليه يكتفي صندوق التقاعد بالتصريح بكون الملف لا يستجيب للشروط، وفي أحيان كثيرة تطالب الإدارة المرتفقين بإحضار وثيقة تثبت ذلك العجز من لدن وزارة الأسرة والتضامن والمساواة والحماية الاجتماعية، وهذا يثبت نقص أو انعدام التنسيق بين الإدارات والمصالح العمومية، ما نتج عنه ضياع حق و كان الوصول لهذا لا يستدعي مجهودا إضافيا بل فقط إعمال التنسيق بين الإدارات.

الفقرة الثانية: الرقمنة وتبسيط المساطر والاجراءات الإدارية مطلب أساسي لتسريع تنزيل الحماية الاجتماعية من خلال تقارير وسيط المملكة

لقد كان للأزمة الصحية التي مرت بها بلا دنا تأثير قوي على جميع مناحي الحياة العامة، وخلفت تحولات عميقة في علاقة المواطنين بالمرفق العمومي الذي برزت أهمية دوره كصمام أمان في حماية الحقوق الاقتصادية والاجتماعية لجميع الفئات، وصرحت إشكالات جديدة مرتبطة بالحقوق المرفقية، وهو سياق فرض على الجميع استخلاص الدروس وتحديد الأولويات، وحصر حالات الاهتمام الحاسمة في إطار رؤية جديدة تستحضر التعليمات الملكية السامية بخصوص وثيرة إصلاح المرفق العمومي، وتستجيب كذلك لما أفرزته الظرفية من تحديات وإكراهات[3]، ولعل الحمولة الإصلاحية التي جاء بها ورش الحماية الاجتماعية مقارنة مع الفئات المستهدفة به والوقت المحدد لتنزيل مشاريعه الاصلاحية فعليا على أرض الواقع، يؤكد إلزامية وضع مسألة رقمنة الخدمات وتبسيط المساطر والاجراءات الإدارية أمام المرتفقين على قمة هرم الأولويات، وذلك لكسب الوقت وتوفير الجهد وتخفيف عناء التنقل على الفئات المستهدفة نظرا لخصوصيات بعض الفئات والتي تغلب عليها خاصية الهشاشة وصعوبة ووعورة التنقل لبعضها، وبالتالي فتنزيلا لما جاء به دستور 2011 من فصول همت الحماية الاجتماعية وحكامة تقديم الخدمات واستجابة لمقتضيات القانون 55.19[4] المتعلق بتبسيط المساطر والاجراءات الإدارية، والقانون 54.19 [5]بمثابة ميثاق المرافق العمومية، وتفعيلا لما جاء به النموذج التنموي الجديد بخصوص التحول الرقمي، واستكمالا لما رسمته الخطة الوطنية لإصلاح الادارة العمومية 2019-2021، فقد تمت هندسة مشروع الحماية الاجتماعية بما يتماشى ومتطلبات التحول الرقمي وذلك كون مرتكزاته الأساسية تقوم

[1]- تقرير مؤسسة الوسيط برسم سنة 2020 المرفوع لجلالة الملك.

[2]- تقرير مؤسسة الوسيط برسم سنة 2021 المرفوع لجلالة الملك ص 175.

[3]- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع للملك برسم سنة 2020، ص 24.

[4]- القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، المنفذ بموجب ظهير شريف رقم 06-20-1 صادر في 11 من رجب 1441 (6 مارس 2020)، الجريدة الرسمية عدد 6866 – 24 رجب 1441 (19 مارس 2020).

[5]- القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية، الجريدة الرسمية عدد 7006 – 11 ذو الحجة 1442(22 يوليو 2021).

على أسس الرقمنة الإدارية والإرتفاقية للحماية الاجتماعية وتقوم على مطلب تبسيط المساطر والاجراءات الإدارية، بل الأكثر من ذلك فكل الدول أصبحت تقاس بدرجة اندماجها في مجتمع المعرفة والتبسيط الرقمنة، مستغلة التقنيات الجديدة كتقنيات عابرة للحدود وبأقل التكاليف، إنه رهان الحكامة الرقمية على الأقل في تجلياته الإدارية[1]، ومساهمته في تبسيط المساطر والاجراءات الإدارية.

هذا الأخير يشكل درجة كبيرة من الأهمية وقد بذل فيه مجهود كبير على المستور المركزي غير أن الأمر خلاف ذلك بالنسبة للمصالح الخارجية للإدارات، حيث كثيرا ما تؤدى التعقيدات الإجرائية إلى المساس بالحقوق الارتفاقية المشروعة للمواطنين لأجل ذلك ترى مؤسسة الوسيط أن العمل بـ «المعرف الموحد للخدمة المرفقية».من حيث الوثائق المطلوبة لإنجازها والآجال المتوقعة لتقديمها والجهة الإدارية المعنية بها، يجب أن يهم مختلف المرافق العمومية ويشمل مختلف المستويات الإدارية، و أن إرساء دعائم الشفافية والتوقعية في أداء المرافق العمومية، من خلال تبني اختيارات تدبيرية ودلائل مسطرية معلن عنها توضع رهن إشارة المستفيد من الحماية الاجتماعية للتعرف عليها، بلغة بمقدوره فهمها، مع ما يتطلبة الأمر من مطويات وشروحات في نطاق الشباك المتعدد الاختصاصات، سيكون لكل ذلك الأثر البالغ في أداء إدارة الحماية الاجتماعية [2].

من بين ما وقفت عليه المؤسسة، من خلال معالجتها لبعض التظلمات المقدمة لها والمتعلقة بتبسيط المساطر والاجراءات الإدارية تلك المتعلقة بأفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج على ما يعترضهم من صعوبات مسطرية وإجرائية، بسبب اضطرارهم إلى التنقل شخصيا او أرض الوطن بغض النظر عن مكان إقامتهم من أجل تجديد رخصة السياقة بعلة وجوب الخضوع لفحص طبي لدى طبيب معتمد من طرف الإدارة للحصول على شهادة طبية تثبت الأهلية البدنية والذهنية لطالبي التجديد والتي يشترك ألا تتعدى ثلاثة أشهر تطبيقا للمقتضيات القانونية الواردة في مدونة السير على الطرق ومضامين قرار وزير التجهيز والنقل المنظم للموضوع [3].

المطلب الثاني: مؤسسة الوسيط ورقمنة إدارة الحماية الاجتماعية

من خلال هذا المطلب سنتطرق لما رصدته مؤسسة الوسيط من معيقات تعرقل انجاح رقمنة إدارة الحماية الاجتماعية (الفقرة الأولى)، وأن نناقش كذلك ما أوصت به المؤسسة من توصيات لتجاوز هذه العراقيل (الفقرة الثانية)

الفقرة الأولى: رصد مؤسسة الوسيط لبعض معيقات انجاح الادارة الالكترونية للحماية الاجتماعية

[1] – عبد الرحيم الشرقاوي: المرفق الإداري الرقمي: مدخل للشفافية والتحديث، مقال منشور بالمجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، العدد 132، سنة 2017 ص 98.

[2] – تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع للملك برسم سنة 2020، ص 40-41.

[3] – –تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع للملك برسم سنة 2020، ص 80.

انخرطت مؤسسة الوسيط كباقي الهيئات و المؤسسات ومكونات الدولة المغربية في مسألة تعميم الحماية الاجتماعية، وبالتالي فمن خلال استقبالها للشكايات و قيامها بالدراسات اللازمة في هذا المجال أو التدخلات الضرورية في إطار تفعيلها لآلية المبادرة التلقائية التي تمنحها الحق في التدخل بدون طلب من أي جهة وذلك كلما تبينت لها ضرورة حالة من ذلك، وبالتالي فمثلما رصدت المؤسسة بعض مناطق القوة في مسألة رقمنة إدارة الحماية الاجتماعية وما لها من ثمار في تفعيل ما يلزم لتعميم هذا المشروع، فقد رصدت كذلك بعض مواطن القصور والتي قد تشكل عائقا أمام رقمنة الإدارة المنشودة والتي تضمنتها تقارير المؤسسة كما يلي:

بعض المعيقات المرتبطة بالإدارة:

لا أحد يمكن أن ينازع فيما تمضي فيه الإدارة من توسيع الاستفادة من الخدمات والارتفاق العمومي عن بعد، وعبر منظومة معلوماتية، لما في ذلك من شفافية وضبط، ولقد سبق لمؤسسة وسيط المملكة أن أكدت في عدة مناسبات ارتياحها لهذا التوجه، لكن ظلت مبدية كل تخوفاتها مما يكون للهشاشة المعلوماتية الملحوظة في جزء مهم من الساكنة، لعدة اعتبارات من تأثير قد يحول دون تحقيق الاستفادة المنشودة، ودعت إلى البحث عن بدائل تحول دون أي إقصاء ارتفاقي، إلا أن ما تم الوقوف عليه في هذا الشأن أن هناك حالات يفرض فيها على المرتفقين اللجوء إلى الخيار المعلوماتي الذي لا يتسم دائما بالموثوقية المطلوبة مما ينتج عنه أحيانا بعض الأعطاب والأخطاء أو التأخر في معالجة ما تم تقديمه من طلبات أو عدم توصل المصلحة المعنية بها بسبب توجيه لوجهة غير الوجهة المطلوبة، والحال أن المرتفق لا دخل له بتانا فيما وقع من إخلال، ومع ذلك تصر بعض الإدارات على تحميل المرتفق تبعات ذلك[1].وفي ذات السياق وقفت المؤسسة على أن خطاب الارتقاء بالأداء الإداري عبر بوابات رقمية بما حققه من شفافية، وقرب، وتفاعل وفعالية، وجودة، وبما يوفره من سبل التتبع والمراقبة والمحاسبة والضبط، يطغى عليه النصاب الإعلامي، ولا يطابق واقع الحال، بحيث هناك من الإدارات من يسوق للتطبيقات الإلكترونية والخدمات الرقمية، وهي لا تجيب عن مراسلاتها ولا تستقبل مرتفقيها، كما أن بعض الإدارات اعتبرت في هذا الأمر وسيلة للتملص من واجب استقبال المرتفقين وإرشادهم والأخذ بيدهم وإن تعلق الأمر بفئة من المرتفقين غير مستعدة أو غير مؤهلة حاليا للتخلي عن الطريقة التقليدية في الاستفادة من الخدمات الإدارية[2].

بعض المعيقات المرتبطة بالمرتفق:

إن المؤسسة تعتبر أن الاختيارات المتعلقة باعتماد الرقمنة في المعاملات الإدارية، وإن كانت اختيارات مجمعا عليها، وتوجد في مقدمة البرامج العمومية الحيوية، وإن حققت ما حققته من تحول ومكتسبات هامة، وخلفت ما خلفته من أثر إيجابي على مستوى ممارسة بعض الحقوق الارتفاقية عبر الفضاء الرقمي لا سيما في أعقاب انتشار جائحة كوفية 19، إلا أن ذلك لا ينبغي أن يحجب

[1] – تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2022، ص: 97.
[2] – تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2021، ص 69.

في ذات الوقت، الإشكاليات المقلقة الناجمة عن بروز مظاهر التهميش والإقصاء الرقمي التي باتت تواجه فئات عديدة من المجتمع المغربي من بينها فئة كبار السن مثلا فالواجب يقتضي الموازنة بين الحفاظ على الأبعاد المرجوة من اعتماد الرقمنة وبين مراعاة الأوضاع الخاصة لهذه الفئات[1].

كذلك المثال بالنسبة لشريحة من للقاطنين بمناطق المغرب العميق، هذا المصطلح الذي كان رائجا سابقا لكنه برز وظهر بوضوح ليشرح نفسه سنة 2023 تزامنا مع ما خلفته فاجعة زلزال الحوز وما عرته من واقع مزري تعيشه تلك الفئات، والتي أبانت على أنه فعلا هناك مغرب عميق شبه منسي يعيش عزلة حقيقية، ربما تخرجه الحماية الاجتماعية نسبيا من تلك العزلة لكن عند رقمنة الخدمات الارتفاقية للحماية الاجتماعية وجب أخذ هذه العينة من المجتمع بعين الاعتبار، نسبة كبيرة منها غير متمدرسة، لا تفقه استعمال الوسائل الالكترونية، وصبيب الانترنت هناك ضئيل إلى منعدم، وربما لا تتوفر فئات كثيرة منهم حتى على الكهرباء و بالتالي فهذا يشكل عائقا حقيقيا أمام رقمنة الخدمات الادارية،وبالتالي فقد حان الوقت لوضع مخصصات مديرية بسقف زمني محدد وأجال مضبوطة في الأمد المتوسط للتجسيد الفعلي لإرادة تصريف الخدمات الإلكترونية، بما يستجيب للحاجيات الملحة للمواطنين و يأخذ بعين الاعتبار كل فئات المجتمع وإكراهاتها المتنوعة[2]،

الفقرة الثانية: مقترحات تجاوز إكراهات رقمنة إدارة الحماية الاجتماعية من خلال تقارير مؤسسة الوسيط

إن نجاح تنزيل ورش تعميم العماية الاجتماعية، واستنادا إلى المنظور المضمن في القانون الإطار رقم 21. 09 المتعلق بالحماية الاجتماعية، ووفق الأهداف والمحاور والجدولة الزمنية التي حددها صاحب الجلالة، وإدراك الغايات المرجوة من تعميم الاستفادة من هذا الورش كل ذلك يستوجب بالتوازي بلورة الضوابط التشريعية والتنظيمية والتطبيقية الضرورية الكفيلة بإنفاذ ذات القانون الإطار وإشراكا حقيقيا للمتدخلين المعنيين والفئات المستهدفة المعنية في مختلف مراحل الإعداد والتفعيل والتنفيذ والتقييم وذلك إعمالا فعليا فاعلا للأحكام الدستورية المؤطرة لهذا الورش، كما أنه من الواجب الارتقاء بالممارسات المرتبطة بوضع وتطبيق الترسانة القانونية ذات الصلة، وإعمال آليات التواصل المتناسق والحوار الإيجابي والتشاور التفاعلي مع كافة المتدخلين المعنيين ومع الفئات المستهدفة المعنية[3].

لقد نقل مطلب توسيع سلة العلاجات والتدخلات الطبية المعوض عنها في صلب ما كانت ترصده المؤسسة وتشير إليه في تقاريرها السابقة كمواطن النقص التي يجب الانكباب عليها، إذ لا يكفي السماح بتسويق وبيع أدوية داخل المغرب دون أن يكون للمواطنين الحق في الحصول على استرداد جزء مما أنفقوا في اقتنائها في إطار التغطية الصحية ولأجل ذلك، فإن المؤسسة، اعتبرت أنه يتعين على اللجنة المعنية أن تنتظم في تعيين سلة الأدوية المعوض عنها وأن تواكب البروتوكولات العلاجية الموصوفة من قبل

[1]- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2022، ص 84.
[2]- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2021، ص 69.
[3]- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2022، ص 89.

أطباء مغاربة والتي تخص أدوية يتم تسويقها وطنيا لمعالجة أمراض خطيرة أو مزمنة[1]، مع حصر هذه اللائحة ورقنها في بوابة الكترونية الولوج إليها يكون سهلا يسيرا أمام المرتفق، وذلك في إطار تفعيل الحمولة القانونية التي جاءت بها مجموعة من القوانين كالقانون 55.19 المتعلق بتبسيط الاجراءات و المساطر الإدارية مثلا والقانون 54.19 الذي هو بمثابة ميثاق للمرافق العمومية، والقانون 31.13[2] المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات... وغيرها من القوانين التي عززت بها الترسانة القانونية المغربية حفاظا على حقوق المتعاملين مع الادارات وتسهيل العملية أمامهم، كما قد وقفت المؤسسة على عدة حالات تمسكت فيها بعض الإدارات (هيئات الحماية الاجتماعية) بشكليات معينة لإثبات واقعة، وعلقت صرف ما يكون للمعني بالأمر أو ذوي حقوقه من مستحقات يخولها لهم القانون، على إثبات الواقعة المعنية بشكلية معينة، بالاعتماد على بنود واردة في كنانيش التحملات أو الاتفاقيات المتعلقة بالموضوع، ومن أمثلته على معاينة الوفاة من طرف طبيب مختص ولأن المشرع انتهج في كثير من الأحيان حرية إثبات مادية الوقائع، ولم يقيدها بشروط ولم يفرض أشكالا جوهرية لإثباتها، إلا في حالات نادرة والاعتبارات خاصة، وبالنظر لخصوصية المجال الاجتماعي فإن المؤسسة اعتبرت أن الإدارة مطالبة بنوع من المرونة في إثبات مثل هذه الوقائع[3]، وذلك بالاعتماد على الرقمنة في التواصل والتنسيق بين الادارات في مختلف القطاعات، وبالتالي تخفيف العبء على المستفيدين وتقليص الوقت للقيام بالإجراءات اللازمة مع تفادي الشكليات والتعقيدات التي من شأنها التأثير سلبا على تنزيل الحماية الاجتماعية وتعميمها إضافة إلى توظيف الإدارة الالكترونية للحماية الاجتماعية بما يخدم مصلحة المواطن وليس بما يخدمه.

أما بخصوص تحميل الإدارة للأخطاء المعلوماتية للمرتفق وتملصها من المسؤولية فقد أكدت المؤسسة ان بعض الأخطاء التدبيرية في بعض الانظمة المعلوماتية هي اخطاء متوقعة او محتملة الحدوث رغم ما يمكن اتخاذه من احتياطات، واعتبرت أن الإدارة مطالبة بإيجاد مساطر وحلول واضحة لمعالجة مثل هذه الاخطاء، وأن توحد وسائل التعويض عن الأضرار التي لا يمكن اصلاحها إذا ما فرضت على المرتفق خيارا أو حلا وحيدا للحصول على الخدمة المطلوبة،[4] خيارا لا يحترم قدراته المعرفية أو الاجتماعية او المعلوماتية، والذي من شأنه المساس في حقه من الاستفادة من مستحقاته أو الخدمات التي منحت له عموما أو في إطار الحماية الاجتماعية،مع ضمان احترام خصوصية الفئات من المجتمع التي تسارع التطور المجتمعي والرقمي بسرعة لا تتوافق وخصوصية أجيالهم أو قدراتهم فما كان من الهين عليهم مواكبة هذا التطور كمثال على ذلك النماذج الذي استسغناها سابقا والمتعلق مثلا بسكان المناطق المعزولة أو ما أطلقنا عليهم "المغرب العميق"، والفئات الهشة من المجتمع ككبار السن أو قليلي أو منعدمي البصر...إلخ، وبالتالي فقد أصبح من الواجب على إدارة الحماية الاجتماعية توفير الدلائل الإرشادية والتوجيهية بخصوص مساطر العمل المعمول بها من طرف المؤسسات المتدخلة في تنزيل و تعميم هذا الورش الكبير، في مراعات تامة لخصوصيات

[1]- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة2022، ص 100.

2- القانون رقم 13-31 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، منفذ بموجب ظهير شريف رقم 15-18-1 صادر في 5 جمادى الآخرة 1439 (22 فبراير 2018)،الجريدة الرسمية عدد 6655، بتاريخ 23 جمادى الآخرة 1439 (12 مارس 2018)، ص 1438.

[3]- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2022، 98.

[4]_ تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2022، 78.

الفئات التي أشرنا لها على سبيل المثال لا الحصر وذلك بشكل استباقي، وإدماجهم في أنظمة الولوج الرقمية وغير الرقمية المتعارف عليها كنظام (برايل BRAILLE) و (ديزي DAISY) ،مثلا مع ضمان المزيد من القرب من فئات المجتمع المغربي بمختلف خصوصياتها عن طريق القيام بالتطويرات التكنولوجية والخدماتية الموجهة لهذه الفئات بما يتماشى ومقدورها و القيام بحملات تحسيسية واسعة ودورية للتعريف بالمستجدات إليهم وحثهم على الاستفادة منها وعلى ممارسة الحق في التظلم من سوء تقديمها عند الاقتضاء[1]، مع ضرورة تجاوز منطق الرعاية لهذه الفئات إلى مقصد تأمين وصولهم إلى الخدمات الارتفاقية عن بعد، وأن تتظافر الجهود، استنادا الى منطق الحق من أجل خلق بيئة افتراضية صديقة لكبار السن والأشخاص في وضعيات لا تسمح لهم بالارتفاق الرقمي، تقوم على احترام مبدأ التضامن بين الأجيال ومكونات المجتمع عموما، وتتأسس على إيلاء عناية خاصة تضمن تقديم أفضل دعم لهم قصد مساعدتهم على الاندماج اللازم والميسر في العالم الرقمي[2]، وقد دعت المؤسسة تبعا لذلك رئيس الحكومة للتعجيل بتسوية هذه الوضعيات بإجراءات مبسطة وسهلة لا تتطلب تعديلات تشريعية، وذلك في انتظار استكمال النقاش المفتوح بين مختلف القطاعات المتدخلة حول موضوع الإدارة الرقمية للحماية الاجتماعية، وإيجاد حلول شمولية لتبسيط مختلف الإجراءات الإدارية المعمول بها بما يتناسب ووضعية وظروف مختلف فئات ومكونات المجتمع المغربي.

[1]- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2022، ص83.

[2]- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2022، ص 85.

خاتمة:

من خلال ما سبق بسطه ومناقشته، وبمقارنته مع واقع الحال، يتضح جليا الدور الذي يمكن أن تقوم به الإدارة الرقمية للحماية الاجتماعية في تبسيط المساطر والاجراءات الادارية وتقليص الهوة بين الإدارة والمرتفق والإسراع بتنزيل المشاريع الإصلاحية على أرض الواقع وتمكين المرتفقين منها، غير أن هذه الطريقة في التدبير قد لا تكون المصباح السحري لحل جميع مشاكل الإدارة والمرتفق في ظل العلاقة القائمة على أساس الحماية الاجتماعية بحيث أن التشدد في فرضها على المواطن قد يصبح عائقا له أكثر مما يكون مساعدا له في ظل ما رصدناه من اشكالات تطرح على هذا المجال، وبالتالي نخرج بعد ورقتنا البحثية هذه بخلاصات وتوصيات كالآتي:

حينما تنحدث عن "الحماية الاجتماعية" فإننا نقصد مشروعا مجتمعيا يستهدف المجتمع برمته، وهذا المجتمع يتشكل من نسبة مهمة من الفئات الهشة بغرض انتشالها ولو نسبيا من أزمتها، وبالتالي استصعاب الأمور عليها بجعلها عرضة لتجار الأزمات.

مؤسسة وسيط المملكة هي مؤسسة حاضرة بشكل كبير فيما يخص مواكبة تنزيل هذا الورش الإصلاحي، تعاقبت تقاريرها و تعاقبت معها الأفكار الإصلاحية والإحصاءات التي تقدمها المؤسسة والتوصيات، والتظلمات التي تهم مجال الحماية الاجتماعية خصوصا وباقي المجالات التي تكون الادارة طرفا فيها عموما، لكن الغريب في الأمر هو عدم تجاوب بعض الإدارات مع مجهودات هذه الهيئة رغم أهميتها ودستوريتها، وفي كثير من الأحيان يتم التجاوب لكن بشكل غير مباشر لكي لا تظهر الإدارة أنها امتثلت لهيئة للحكامة وتنسب المجهود لنفسها بدلا نسبه لصاحبه الأصلي، وهذا راجع لغياب ثقافة الشكر و الاعتذار عند المرفق العمومي.

لائحة المراجع

المقالات

- مُحَمَّد أمين بنعبد الله و زكرياء أزم، العدالة الاجتماعية: مبدأ فلسفي، مطلب مجتمعي قراءة في النموذج المغربي للعدالة الاجتماعية، مؤلف جماعي حول الحقوق والحريات الأساسية بالمغرب قراءات متقاطعة، مطبعة شمس برينت، الطبعة الأولى، سنة 2020.
- النويري عبد العالي: آليات تنزيل مشروع الحماية الاجتماعية بالمغرب، مقال منشور بمجلة الباحث للدراسات والأبحاث القانونية والقضائية /RJLGRS/ العدد 62، يناير 2024.
- عبد الرحيم الشرقاوي: المرفق الإداري الرقمي: مدخل للشفافية والتحديث، مقال منشور بالمجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، العدد 132، سنة 2017.

الأطروحات والرسائل

- سعاد لكحل: الحماية الاجتماعية بالمغرب :إرادة التنزيل وإكراه التمويل، رسالة لنيل شهادة الماستر في القانون العام، بكلية العلوم القانونية و الاقتصادية والاجتماعية، جامعة القاضي عياض مراكش، الموسم الجامعي 2021-2022.

القوانين والنصوص القانونية

- الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، باريس في 10 كانون الأول/ ديسمبر 1948 بموجب القرار 217 ألف.
- -العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية تم اعتماده من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة بموجب قرار 220 ألف (د12)-، المؤرخ في 16 دجنبر،1966 ودخل حيز التنفيذ على المستوى الدولي بتاريخ 3 يناير 1976، وقد صادق عليه المغرب بظهير شريف رقم 1-78-4 مؤرخ في 27 مارس 1979، منشور في الجريدة الرسمية عدد 3525 بتاريخ 21 ماي 1980، طبقا للظهير الشريف رقم 186-79-1، ليوم 8 نونبر.1979 وتم إيداع أدوات التصديق على العهد بتاريخ 03 ماي 1979 بنيويورك.
- القانون رقم 16-14 المتعلق بمؤسسة الوسيط المنفذ بموجب ظهير شريف رقم 43-19-1 صادر في 4 رجب 1440 (11 مارس 2019)،الجريدة الرسمية عدد 6765 – 25 رجب 1440 (فاتح أبريل 2019).
- دستور فاتح يوليو 2011،صادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 91.11.1 بتاريخ 27 شعبان 1432(29 يوليو 2011)،صادر بالجريدة الرسمية عدد 5964 مكرر، بتاريخ 28 شعبان 1432(30 يوليو 2011).

- القانون الاطار 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية، ينفذ بموجب ظهير شريف رقم 1.21.30 صادر في 9 شعبان 1442(23 مارس 2021)، المنشور بالجريدة الرسمية عدد 6975- 22 شعبان 1442 (5 أبريل 2021)، ص 2178.
- ظهير شريف بمثابة قانون رقم 184-72-1 بتاريخ 15 جمادى الثانية 1392(27 يوليوز 1972) يتعلق بنظام الضمان الاجتماعي كما تم تغييره و تتميمه.
- القانون رقم 65.00 بمثابة مدونة للتغطية الصحية الأساسية، منفذ بموجب ظهير شريف رقم 1.02.296 صادر في 25 من رجب 1423 (3 أكتوبر 2002)، منشور بالجريدة الرسمية عدد 5058- 16 رمضان 1423 (21 نوفمبر 2002).
- القانون رقم 08-09 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية عدد 5711 بتاريخ 27 صفر 1430 الموافق ل 2 فبراير 2009.
- القانون 72-18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برنامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، جريدة رسمية عدد 6908، بتاريخ 23 ذو الحجة 1441 الموافق ل 13 أغسطس 2020.
- -المرسوم رقم 2.21.282 المتعلق بتطبيق القانون 72.18 فيما يخص السجل الاجتماعي الموحد، الجريدة الرسمية عدد 7011 بتاريخ 29 ذو الحجة 1442، الموافق ل 9 أغسطس 2021.
- القانون رقم 13-31 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، منفذ بموجب ظهير شريف رقم 15-18-1 صادر في 5 جمادى الآخرة 1439 (22 فبراير 2018)،الجريدة الرسمية عدد 6655، بتاريخ 23 جمادى الآخرة 1439 (12 مارس 2018).
- القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية، المنفذ بموجب ظهير شريف رقم 06-20-1 صادر في 11 من رجب 1441 (6 مارس 2020)، الجريدة الرسمية عدد 6866 - 24 رجب 1441 (19 مارس 2020).
- القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية، الجريدة الرسمية عدد 7006 – 11 ذو الحجة 1442(22 يوليو 2021).

الخطابات والرسائل الملكية

- مقتطف من خطاب جلالة الملك بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الخامسة من الولاية التشريعية العاشرة بالرباط يوم 2020/10/09.

- مقتطف من نص الرسالة ال سامية الموجهة من الملك مُحَمَّد السادس إلى المشاركين في أشغال المنتدى البرلماني الدولي للعدالة الاجتماعية، والذي تلاها مستشاره السيد عبد اللطيف المنوني، الرباط يوم 2016/02/19.
- مقتطف من نص الخطاب السامي من الملك مُحَمَّد السادس بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الخامسة من الولاية التشريعية العاشرة بالرباط يوم 2020/10/09.
- مقتطف من نص الخطاب السامي الموجه من الملك إلى أعضاء البرلمان بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الثالثة من الولاية التشريعية الحادية عشر، بالرباط يوم 2023/10/13.

التقارير

- تقرير مؤسسة الوسيط برسم سنة 2019 المرفوع إلى جلالة الملك.
- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى لملك برسم سنة 2020.
- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2021
- تقرير مؤسسة الوسيط المرفوع إلى الملك برسم سنة 2022
- الحماية الاجتماعية في المغرب واقع الحال، الحصيلة وسبل تعزيز أنظمة الضمان والمساعدة الاجتماعية، تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، إحالة ذاتية رقم 34/2018.

المواقع الالكترونية:

- -دور مؤسسة الوسيط في حماية حقوق الإنسان، عرض منشور بموقع مجلة القانونية الالكتروني على الرابط التالي: https://www.elkanounia.com/2020/02/expose_3.html بتاريخ الزيارة 2024/03/15 الساعة **12h23**.
- عن السجل الوطني الموحد: منشور على الموقع الرسمي للسجل الوطني الموحد عبر الرابط التالي: https://www.rsu.ma/ar/a-propos،اطلع عليه بتاريخ 2024/03/18 الساعة 01h49 .
- عن السجل الوطني للسكان: من منشورات الموقع الرسمي للسجل الوطني للسكان عبر الرابط التالي: https://www.rnp.ma/web/rnp_pub/rnp-support، اطلع عليه بتاريخ 2024/03/18 الساعة 01h09
- رواق دور مؤسسة وسيط المملكة في دعم مشروع الحماية الاجتماعية، في إطار الزيارة الافتراضية لأروقة مؤسسة الوسيط، منشور بتاريخ 22يونيو 2022 على الموقع الرسمي للمؤسسة: https://www.mediateur.ma/ar/stand_journee_portes_ouverte/roak-dor-

moss-osyt-almmlk-fy-daam-mshroaa-alhmay-alagtmaaay، أطلع عليه بتاريخ: 2024/03/17 الساعة 20h20.

- إيمان بنطلبة (إطار مكلفة بالدراسات بمؤسسة الوسيط) تساؤلاتكم حول دور مؤسسة الوسيط في مجال الحماية الاجتماعية، كبسولة مصورة بالصوت والصورة في إطار الأروقة الافتراضية في إطار الزيارة الافتراضية لمؤسسة الوسيط،، منشورة بتاريخ 22يونيو 2022 على الموقع الرسمي للمؤسسة: https://www.mediateur.ma/ar/stand_journee_portes_ouverte/roak-dor-moss-osyt-almmlk-fy-daam-mshroaa-alhmay-alagtmaaay، أطلع عليه بتاريخ: 2024/05/20 الساعة20h37.