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

تأهيل المواطن في المجال الرقمي في ظل تفعيل أنظمة الحماية الإجتماعية

"Empowering Citizens in the Digital Sphere within the Framework of Implementing Social Protection Systems"

حمزة الرندي، دكتور في القانون العام، جامعة عبد المالك السعدي

Hamza RONDI, PHD in Public Law, Abdelmalek Saadi University

الملخص: يعتبر تنزيل مشروع الحماية الاجتماعية بالمغرب من أهم الأوراش التي عملت الدولة على الإهتمام بها، وتحضى بتتبع ملكي مباشر، حيث خصصت له إعتمادات مالية مهمة، وقد تم تدبير هذا المشروع على العديد من المستويات والمراحل، والتي تدخلت فيها جميع القطاعات المعنية وتم وضع العديد من الوسائل والآليات رهن إشارتها، وإنه وفي ظل تنزيل هذا الورش والذي يعتبر المواطن وإعتماد الرقمنة والنظام المعلوماتي حلقة أساسية في مضامينه، تأتي مساهمتها لإبراز هذا الترابط مابين الرقمنة وأسس العمل بها وتأهيل المواطن لإستعمالها خاصة في الشق الذي يرتبط بإستفادته من الحماية الاجتماعية بإعتبارها حق أساسي من حقوقه المنصوص عليها في الدستور.

كلمات مفتاحية: الحماية الإجتماعية، الرقمنة، المواطن، المغرب.

Abstract: The implementation of the social protection project in Morocco is one of the most critical initiatives undertaken by the state, receiving direct royal oversight and significant financial allocations. The project has been managed across various levels and phases, with the involvement of all relevant sectors and the deployment of numerous tools and mechanisms to support its execution. Central to this initiative is the citizen, along with the adoption of digitalization and information systems, which form a fundamental pillar of its framework. This paper highlights the interconnection between digitalization and the foundational elements of the project, emphasizing the importance of empowering citizens to effectively utilize these digital tools, particularly in accessing social protection benefits, recognized as a fundamental constitutional right.

Keywords: Social Protection, Digitalization, Citizen, Morocco.

تقديم:

عمل المغرب ومنذ سنوات على دعم مجموعة من السياسات الإجتماعية والإقتصادية في مختلف تصوراته الإصلاحية، حيث كرس لهذا الدعم إمكانات وتوجهات وإستراتيجيات مختلفة، منها التشريعية والمؤسساتية والمالية والإدارية والرقمية وغيرها، والتي أنتجت العديد من المشاريع والبرامج ذات الأبعاد المختلفة والمتنوعة، والتي شكلت ترسانة لتدعيم جهود مواجهة مختلف التحديات خاصة خلال فترة الأزمات.

وإنه خلال هذه الفترة، ومع بروز تداعيات جائحة كوفيد 19 وما أفرزته من مصاعب، أصبح تنزيل هذه المشاريع والبرامج خاصة المتعلقة منها بأنظمة الحماية الإجتماعية من بين الأولويات، وفي ذلك يعتبر هذا المشروع والرفع من إمكانات الولوج إليه ضرورة ملحة لتحقيق العدالة الاجتماعية والإستقرار الإجتماعي والتقليص من معدلات الفقر والبطالة، وهو مايتم تنزيله على مراحل متعددة وكرست له الدولة عدة أنظمة معلوماتية من أجل تدبيره.

غير أنه ومع أهمية هذا الورش ورهاناته، ومع الأهمية التي يجسدها تكريس الرقمنة في تنزيله، يبقى السؤال مطروح حول قدرة المواطن للولوج إلى مختلف الأنظمة المعلوماتية والتكنولوجية التي تنظم هذا الورش، وهو الأمر الذي يجعلنا نناقش في هذه الورقة إشكالية أساسية تتعلق **بإلى أي حد تم تأهيل المواطن في المجال الرقمي وتنمية قدراته في هذا المجال للإستفادة من مختلف أنظمة الحماية الاجتماعية؟**

وإنه لدراسة هذه الإشكالية الأساسية والإجابة عنها، سنعمل في هذه الورقة على تقسيم الموضوع إلى مطلبين:

المطلب الأول، سنتولى فيه دراسة التوجهات التي قامت بها الدولة لتأهيل المواطن في المجال الرقمي.

وفي المطلب الثاني، سنعمل على دراسة تحديات وأفاق إستعمال المواطن للرقمنة للإستفادة من أنظمة الحماية الاجتماعية.

المطلب الأول: توجهات تأهيل المواطن في المجال الرقمي

عملت الدولة ومنذ سنوات على الإهتمام بالمجال الرقمي بإعتباره أحد المرتكزات الأساسية للتنمية، بحيث أن هذا المجال يشكل عصب التدخل لمختلف القطاعات ويعد من بين مفاتيح الإصلاح التنموي في مختلف المجالات، وشكل إطارا لمواجهة العديد من التحديات، وكان مفتاحا لتنزيل بعض المشاريع ومنها المتعلق بأنظمة الحماية الإجتماعية، وإن الحديث عن هذا الإهتمام، يحيلنا على ضرورة البحث عن التوجهات التي قامت بها الدولة لتأهيل المواطنين في المجال الرقمي خاصة منها التوجهات العامة (**الفقرة الأولى**)، وكذا التوجهات الخاصة والموجهة لتفعيل أنظمة الحماية الاجتماعية (**الفقرة الثانية**).

الفقرة الأولى: التوجهات العامة لتأهيل المواطن في المجال الرقمي

تعد الرقمنة وتأهيل المواطن للولوج إلى مختلف مواقع ومنافذ أنظمة الحماية الاجتماعية مرتكزا مهما لنجاح هذا الورش، حيث إن التفكير في هذا الرهان لم يكن مرتبطا بهذا المشروع فقط، وإنما تجسد عبر محطات إصلاحية قبلية للعديد من التوجهات العامة والتي شكلت من البوادر التأطيرية التنظيمية لتأهيل المواطن في المجال الرقمي، وفي ذلك، تعد الرؤية الملكية السامية مفتاح لهذا التوجه، حيث دعا فيها جلالته في أكثر من مناسبة إلى ضرورة الإستفادة من التطور الرقمي وترسيخ ثقافة التحول الرقمي في مختلف المجالات، وأكد على ضرورة تأهيل العنصر البشري في مختلف المجالات وتوظيف التكنولوجيا لتسهيل حصول المواطن على الخدمات وغيرها.[1]

وقد شكلت هذه التوجيهات منهاجا وبوصلة للعمل الحكومي والتي تم التأكيد عليها في مختلف البرامج الحكومية السابقة وتم تأكيدها في البرنامج الحكومي 2021-2026، والذي نص على مجموعة في العديد من محاوره على هذه الأهمية خاصة المحور الثالث المعنون بالحكامة في خدمة املواطن وإدارة فعالة، والذي نص في على برنامج أساسي مرتبط بترسيع وترية التحول الرقمي خدمة للمواطن.[2]

كما إرتبط هذا التوجه، بإعتماد العديد من الإستراتيجيات من بينها المخطط الخماسي 1999-2003، وإستراتيجية المغرب الإلكتروني لسنة 2005-2010، والتي هدفت من بين محاورها إلى سد الفجوة الرقمية التي كانت يعرفها المغرب، وذلك عن طريق تمكين بالأساس كافة المواطنين المغاربة من النفاذ لمجتمع المعلومات، وتوفير التكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال بما يتلاءم مع جميع المستويات، وكذا توجهات إعداد إستراتيجية المغرب الرقمي 2013 والتي تضمنت من بين محاورها الإستراتيجية تنمية الرأسمال البشري وإرساء الثقة الرقمية.[3]

وأيضا، إرتبط هذه التوجهات بتنزيل الإستراتيجية الرقمية 2020 ورؤية 2025،[4] وبالتوجهات العامة للتنمية الرقمية للمغرب الرقمي 2030، والتي ترتكز على المرتفق كمحدد أساسي في تسريع وجودة رقمنة الخدمات العمومية، وتعتمد على دعامات تتعلق بتكوين مزيد من الكفاءات الشابة في مختلف مجالات الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات عبر تكوينات جامعية ومهنية، وتكوينات بمدارس البرمجة وبرامج إعادة التأهيل، وغيرها.[5]

---

[1]- محمد براو: "الحكامة الجيدة على ضوء التوجيهات الملكية"، مطبعة دار السلام، الرباط، الطبعة الأولى 2021، ص: 257.

[2]- البرنامج الحكومي للولاية التشريعية 2021-2026، ص: 78.

[3]- رشيد المنياري: "دور التشريع في مواكبة التطور الرقمي وحماية البيانات والمعاملات الالكترونية"، مداخلة في مجلس المستشارين، أنظر الموقع الرسمي لمجلس المستشارين www.chambredesconseillers.ma

[4] - Note d'Orientations Générales pour le développement du Digital au Maroc à horizon 2025, mars 2020.

[5]- للمزيد حول هذه الإستراتيجية أنظر، تقرير لجنة الأداء لقطاع الإنتقال الرقمي وإصلاح الإدارة لسنة 2024.

وبالإضافة إلى هذه التوجهات، عملت الدولة على المستوى المؤسساتي على إحداث العديد من الهيئات من بينها وكالة التنمية الرقمية والتي تعد مؤسسة إستراتيجية تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي،[1] حيث تسهر على تنفيذ إستراتيجية الدولة في مجال التنمية الرقمية وتشجيع نشر الوسائل الرقمية وتطوير إستخدامها من طرف الإدارة والمقاولات وبين المواطنين، وتتولى القيام بمجموعة من المهام لتأهيل المواطن في المجال الرقمي من بينها، هيكلة المنظومة الرقمية وتشجيع الإدارة الرقمية عبر تقريبها للمرتفقين والتقليص من الهوة الرقمية والقيام بإدارة التغيير للمجتمع من خلال التكوين والتحسيس، وتشجيع نشر الوسائل الرقمية وتطوير إستخدامها بين المواطنين، وتسهر على ملاءمة التكوين لسد حاجيات الفاعلين في مجال التنمية الرقمية وغيرها.[2]

كما أن هذه الوكالة، تعمل على تقليص الفجوة الرقمية وتشجيع شمول الفئات الهشة بإستعمال التكنولوجية الرقمية وإيجاد حلول فعالة ومبتكرة لأهم التحديات التي يعيشها المواطنين، ودراسة جدوى تنفيذها وتعزيز المشاركة الإلكترونية للمواطنين، وتساهم في تعزيز البيئة والثقة الرقمية ووضع البيئة الضرورية لضمان نجاح المشاريع الرقمية، وتعمل على وضع برنامج وطني للتكوين الرقمي،[3] وإنه بالإضافة إلى التوجه العام لدعم تأهيل المواطن في المجال الرقمي، عملت الدولة ومن أجل تنزيل بالأساس أنظمة الحماية الإجتماعية على إتخاذ بعض الإجراءات والتدابير لتأهيل المواطن في المجال الرقمي.

الفقرة الثانية: التوجهات الخاصة بأنظمة الحماية الاجتماعية لتأهيل المواطن في المجال الرقمي

إن الإعتماد بشكل أساسي على الجانب الرقمي في تنزيل ورش الحماية الاجتماعية، خاصة على مستوى ولوج وإستعمال المواطن لمختلف المواقع الإلكترونية والبرامج المتعلقة بتعميم التأمين الإجباري الأساسي عن المرض والدعم الاجتماعي المباشر وغيرها من البرامج،[4] شكل من أبرز التحديات المتعلقة بتنزيل هذا الورش، خاصة على مستوى ضمان ولوج المواطن إلى هذه البرامج والمواقع، حيث ولضمان إستفادته من أنظمة الحماية الاجتماعية وتأهيله في المجال الرقمي، فقد عملت الدولة على تجسيد بعض من التوجهات والتي منها بالأساس:

أنه بالرغم من عدم التنصيص الصريح على تأهيل المواطنين في المجال الرقمي من أجل الإستفادة من أنظمة الحماية الاجتماعية، وذلك في مختلف التشريعات المؤطرة لأنظمة الحماية الاجتماعية، غير أنه يمكن إستخلاص من هذه الأنظمة بعض التوجهات غير المباشرة والمتعلقة بهذا التأهيل والتي منها، أنه على السلطات العمومية السهر على تنسيق عمل كافة المتدخلين المعنيين بتعميم الحماية الإجتماعية، وتطوير الجوانب التدبيرية وإتخاذ جميع التدابير ذات الطابع التشريعي والمؤسساتي والمالي التي تمكن من تفعيل

[1]– القانون رقم 61.16 المحدث بموجبه وكالة التنمية الرقمية، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.17.28 بتاريخ 30 غشت 2017، ج.ر عدد 6604 بتاريخ 14 شتنبر2017.

[2]– للمزيد يمكن الإضطلاع على الموقع الإلكتروني الرسمي لوكالة التنمية الرقمية، www.add.gov.ma

[3]– المادة 3 من القانون رقم 61.16 المحدث بموجبه وكالة التنمية الرقمية.

[4]– للإشارة فقد بلغ عدد المواطنين المستفيدين من نظام التغطية الصحية، في برنامج الحماية الاجتماعية، حوالي 11 مليونا ونصف مليون مستفيدة ومستفيد.

تعميم الحماية الاجتماعية،[1] وبالإضافة تم التنصيص على إحداث الوكالة الوطنية للسجلات والتي تتولى من بين مهامها تيسير الولوج إلى الخدمات التي تقدمها الإدارة،[2] حيث أن هذه المقتضيات وغيرها شكلت الأساس لإتخاذ العديد من التدابير لتعزيز ضمان الولوج عبر مختلف الوسائل والآليات المتاحة والتي منها القيام بعمليات التأهيل.

كما أنه ومن أجل تنزيل هذا الورش، تم إبرام العديد من عقود شراكة مع بعض فئات القطاع الخاص (خاصة مع وكالات الخدمات عن قرب وبعض مؤسسات الإئتمان وبعض المنصات الإلكترونية وغيرها) وذلك من أجل تسهيل عملية الإستفادة من مختلف أنظمة الحماية الاجتماعية، بالإضافة إلى ذلك، صاحبت هذه التوجهات التوقيع على إتفاقيات متعددة مع هيئات مختلف خاصة منها المتدخلة بشكل مباشرة في هذا الورش، ومنها إتفاقية إطار للشراكة حول تبسيط ورقمنة الإجراءات المتعلقة بالملف الطبي المشترك وورقة العلاجات الإلكترونية بالمؤسسات الصحية، والتي تروم تبسيط وتسهيل المتابعة الطبية وتنسيق العلاجات من قبل المرضى ومهنيي الصحة من خلال تطبيقات أو بوابات إلكترونية مخصصة.[3]

وبالرغم من أهمية هذا الإجراءات ومن مختلف التوجهات العامة والخاصة والتي عملت الدولة على تنزيلها، إلا أن السؤال بقي مطروح حول قدرة المواطنين المعنيين بالحماية الإجتماعية للولوج إلى المجال الرقمي وقدرتهم على الولوج لمختلف المنصات والمواقع الخاصة بأنظمة الحماية الاجتماعية وتتبع ملفاتهم وتغيير معطياتهم، خاصة الفئات الهشة والمتضررة والتي تعاني من إعاقة خاصة البصرية وغيرها، وهو ماسنعمل على تحليله من خلال دراسة تحديات وأفاق إستعمال المواطن للرقمنة للإستفادة من أنظمة الحماية الاجتماعية في المطلب الثاني.

المطلب الثاني: تحديات وأفاق إستعمال المواطن للرقمنة للإستفادة من أنظمة الحماية الاجتماعية

شكل تنزيل أنظمة الحماية الاجتماعية والحرص على إستفادة جميع المواطنين منها تحديا كبيرا، حيث وبالرغم من مختلف الأوراش التي إهتمت بتنزيل ودعم القدرات والمهارات للمواطنين، فإن العديد منهم لم يعملوا على الإستفادة من أنظمة الحماية الإجتماعية وحتى المسجلين منهم يعرفون صعوبات وتحديات مختلفة متعلقة بالتتبع والتحيين المعلوماتي لمعطياتهم وبياناتهم، الأمر الذي سنعمل من خلاله على إبراز تحديات إستعمال المواطن للرقمنة (**الفقرة الأولى**)، على أن نعمل على إبراز أفاق تعزيز قدرة المواطنين على الولوج للمجال الرقمي للإستفادة من مختلف أنظمة الحماية الإجتماعية في (**الفقرة الثانية**).

---

[1]- المادة 9 و10 من القانون الإطار رقم 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.21.30 بتاريخ 23 مارس 2021، ج.ر عدد 6975 بتاريخ 5 أبريل 2021.

[2]- المادة 25 من القانون رقم 18.72 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.20.77 بتاريخ 8 غشت 2020، ج.ر عدد 6908 بتاريخ 13 غشت 2020.

[3]- والتي تم إبرامها بين وزارة الصحة والحماية الاجتماعية، والوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة، والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، ووكالة التنمية الرقمية، بلاغ بتاريخ 02 فبراير 2024، بالرباط، حول مراسيم التوقيع على اتفاقية إطار للشراكة حول تنسيق تبسيط الإجراءات المتعلقة برقمنة الملف الطبي المشترك وورقة العلاجات الإلكترونية بالمؤسسات الصحية.

الفقرة الأولى: تحديات إستعمال المواطن للرقمنة للإستفادة من أنظمة الحماية الاجتماعية

عملت الحكومة على وضع تدابير وإجراءات مختلفة لتكون أنظمة الحماية الإجتماعية معقلنة، وتصل إلى مختلف الفئات والطبقات التي تحتاج إليها،[1] غير أنه بالرغم من ذلك، تظل العديد من الفئات الاجتماعية (أرامل وأيتام وأشخاص في وضعية إعاقة) محرومة من الإستفادة من هذه الأنظمة وتعرف تحديات في الولوج، وذلك ناتج للعديد من الأسباب والتي عملت بعض التقارير والدراسات على الإشارة إليها، وكذا لتحديات تتعلق بإستعمال المواطن للرقمنة والمتعلقة بالأساس:

- **ضعف الولوج إلى العالم الرقمي**

في هذا الإطار، فقط كشف تقرير للمجلس الأعلى للحسابات أن من التحديات التي يعرفها مجال التنمية الرقمية بالمغرب تتمثل بالأساس في ضعف التكوين في المجال الرقمي للمستعملين، حيث بلغت نسبة الأمية الرقمية 56% من السكان، وذلك حسب معطيات الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات لسنة 2021، كما أن من التحديات التي تواجه التنمية الرقمية بالمملكة كذلك تتمثل في عدم توفر جزء من الساكنة على المعدات المعلوماتية الضرورية للولوج للعالم الرقمي، حيث أن حوالي 17% من الساكنة لا تتوفر على هاتف من الجيل الجديد، ومن التحديات كذلك عدم المساواة من حيث الولوج للشبكة بسبب غيابها أو إنخفاض صبيبها أو إرتفاع كلفتها.[2]

وإن هذا الضعف، أنتج فجوة رقمية كبيرة شكلت عائقا إتجاه تطوير الخدمات عبر الإنترنت وإستعمالها من طرف عامة المواطنين، حيث في ذلك تم تسجيل لجوء العديد من المواطنين إلى وسطاء (معتمدين أو غير معتمدين) لتمكينهم من الإستفادة من أنظمة الحماية الإجتماعية وذلك في ظل الصعوبات التي يواجهونها وفي غياب أي ضمانات تحمي حقوقهم ومعطياتهم الشخصية،[3] وإن هذا الأمر طرح بعض الإشكالات المتعلقة بمدى قانونية الإلتزامات التي يتم الموافقة والمصادقة عليها من طرف هؤلاء الوسطاء بالنيابة عن المعنيين بالأمر ومدى قانونية التعهدات بصحة المعطيات والمعلومات التي تقوم بها (شبابيك خدمات القرب)، وطرح إشكالا في ضعف حماية البيانات والمعطيات الشخصية، وإشكالا في صعوبة القيام بعملية تحيين المعطيات بشكل دوري من طرف الأشخاص نظرا لتكلفتها المادية وإنتظار أوقات كثيرة في طوابير الإنتظار لإنجازها.

[1] – في هذا الإطار يمكن مراجعة جواب رئيس الحكومة في جلسة عمومية مشتركة داخل البرلمان حول السؤال المحوري: "تفعيل ورش التغطية الصحية والاجتماعية بالمغرب لترسيخ أسس الدولة الاجتماعية"، مجلس المستشارين، بتاريخ 10 يناير 2023، وكذا جوابه حول السؤال المحوري: "إستراتيجية الحكومة لتنزيل ورش الحماية الاجتماعية"، مجلس النواب، بتاريخ 29 نونبر 2021.

[2] – التقرير السنوي للمجلس الأعلى للحسابات برسم 2022-2023، ص: 155-166.

[3] – إن الفئات الهشة اجتماعيا والتي تعاني أكثر من الأمية، تعد هي المتضرر الأكبر من هذا الموضوع.

- **ضعف التوفر على صبيب عالي من الأنترنت وبطئ الأنظمة المعلوماتية**

أشار تقرير المجلس الأعلى للحسابات أن معدل تغطية السكان بشبكة الإنترنت العالي الصبيب من الجيل الرابع بلغ نسبة 94%، بنسبة تغطية جغرافية بلغت حوالي 48%، بينما تجاوزت نسبة 67% بالنسبة للجيل الثاني، كما أشار التقرير إلى أنه ورغم هذه المعدلات فإن العديد من المؤسسات العمومية أو الخاصة، تعرف وجود بعض النقائص تتعلق بجودة الشبكة وكذا الخدمة التي يقدمها متعهدو الإتصالات، بالإضافة إلى وجود بعض المناطق لا تزال غير مغطاة بشبكة المواصلات بالرغم من قربها من المراكز الحضرية الرئيسية ويتم تزويدها عبر الأقمار الاصطناعية،[1] وهذا الضعف الجغرافي والنوعي على مستوى الصبيب يشكل عائقا في الولوج المعلوماتي إلى مختلف أنظمة الحماية الاجتماعية.

- **ضعف وجود إدارة رقمية فعالة وناجعة وبروز معالم التأخر في مؤشر التنمية الرقمية**

بالرغم من الجهود المبذولة في المجال الإنتقال الرقمي بالمغرب، إلا أن هذا المجال يعرف العديد من التحديات التي تؤثر على تحفيز المواطنين للولوج إلى الخدمات الرقمية، حيث أن المغرب يعرف تأخرا في مؤشر التنمية الرقمية، ويعرف ضعف في إرساء إدارة رقمية فعالة وناجعة لمختلف الخدمات المقدمة للمرتفقين، سواء من حيث طلب الوثائق الإدارية والحصول عليها وغيرها، والتي يكون لها تأثير مباشر وغير مباشر على تشجيع المواطنين للولوج إلى مختلف الأنظمة الرقمية، وفي هذا الإطار، فقد أكد المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي أن المغرب يعرف تعثرا على مستوى رقمنة الإدارة العمومية، بحيث أن مؤشر التنمية في الحكومة الرقمية وضع المغرب في الرتبة 101 من بين 193 دولة، وذلك بسبب مشكلة العقليات التقليدية في الإدارة وغياب القرار السياسي ووجود البيروقراطية الرقمية.[2]

- **ضعف الإهتمام بتوسيع مجال ولوج الأشخاص في وضعية إعاقة للوسائل الرقمية**

شكل الإهتمام بالأشخاص ذوو الإعاقة وتمتيعهم بحقوقهم الأساسية ودعمهم للإستفادة من مختلف البرامج، من أحد أبرز إهتمامات المغرب والعالم، خاصة على مستوى تمكينهم من الوصول إلى المعلومة بإعتبارها حق من الحقوق الأساسية، والتي سبق وأن نادت بها معاهدة مراكش لتيسير النفاذ إلى المصنفات المنشورة لفائدة الأشخاص المكفوفين أو معاقي البصر أو ذوي إعاقات أخرى في قراءة المطبوعات، والتي أقرت بوضع إجراءات تيسيرية هدفها مساهمة ذوي الإعاقة في التنمية عن طريق الوصول إلى

[1]- التقرير السنوي للمجلس الأعلى للحسابات برسم 2022-2023، ص: 155-166.

[2]- رأي المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي حول موضوع: "نحو تحول رقمي مسؤول ومندمج"، إحالة ذاتية رقم 2021/52، مداخلة المجلس، بلجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان بمجلس النواب، بتاريخ 14 دجنبر 2023.

المعلومة، وفي نفس الإتجاه دأبت الوكالة الأوربية للتعليم المراعي للاحتياجات الخاصة والشامل للمجتمع على وضع مبادئ توجيهية بشأن إتاحة الوصول إلى المعلومات.[1]

وفي هذا الإطار، وبالنظر لما يساهم فيه هذا الحق من إتاحة المجال لكل فرد للمشاركة بطرق سلسة داخل المجتمع، فقد كرس المغرب لهذا الحق العديد من التشريعات والبرامج والسياسات، غير أنه وبالرغم من ذلك فولوج ذوو الإعاقة سواء السمعية أو البصرية إلى المعلومة، ومن خلالها إلى مختف الوسائل الرقمية بصفة عامة والمتعلقة بأنظمة الحماية الاجتماعية خاصة تعرف بعض التحديات، حيث لاتوجد أي سياسة على مختلف المنصات المتعلقة بهذه الأنظمة تتيح ولوج هذه الفئة خاصة منها ذوو الإعاقة البصرية والبالغ عددها 54 ألفا و620 حسب نتائج الإحصاء العام للسكان،[2] وهذا الأمر يساهم في ضعف ولوج فئة مهمة إلى المنصات الرقمية لأنظمة الحماية الاجتماعية.

وإنه ومن خلال تحديد بعض هذه التحديات، فالأكيد أن ضعف الولوج إلى أنظمة الحماية الاجتماعية ساهم كذلك في بروز بعض الإنعكاسات الأخرى، حيث ساهم في ضعف الإستهداف وتوسيع الفجوة مابين الأهداف والتوجهات التي تم برمجتها من طرف الجهات المعنية والنتائج المحققة، وعمل على توسيع إشكالات التمويل،[3] خاصة على مستوى الأداء والإشتراك وهو ما أخل بالتوازن المالي لأنظمة الحماية الإجتماعية.

كما أن الأمر، زاد من بعض التحديات الأخرى، والمتعلقة أساسا بقدر السلطات المختصة على التمكن من إستقطاب جميع الأشخاص المستهدفين والحرص على ضمان ولوجهم الفعلي والذاتي لأنظمة الحماية الإجتماعية، والصعوبة في الإلمام الدقيق بمعطيات ومعلومات الساكنة المستهدفة والتي تحتاج فعليا إلى التأمين التضامني وضبطها، والتي سبق وأن أشار إليها المجلس الأعلى للحسابات،[4] وهو ما يستدعي البحث عن أفاق لتعزيز قدرة المواطنين على الولوج للمجال الرقمي خاصة للإستفادة من أنظمة الحماية الاجتماعية.

الفقرة الثانية: أفاق تعزيز قدرة المواطنين على الولوج للمجال الرقمي للإستفادة من الحماية الاجتماعية

في وجود العديد من التحديات والإكراهات، والتي تحد من ولوج العديد من المواطنين إلى المجال الرقمي والأنظمة المعلوماتية المتعلقة بالحماية الإجتماعية والإنعكاسات التي تترتب عن ذلك، وبإعتبار أن الرقمنة تشكل الوسيلة الأساسية لمواكبة إصلاح الحماية الاجتماعية، فإن معالجة هذه التحديات تستدعي العمل على تأهيل المواطنين للولوج للمجال الرقمي المتعلق بأنظمة هذه الحماية وذلك من خلال العمل بالأساس على:

[1]– عبد الواحد أولاد ملود: "ذوو الإعاقة وحق الوصول إلى المعلومة بالمغرب بين الإقصاء والتمكين"، منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، سلسلة مواضيع الساعة، عدد 110، 2020، ص: 291.

[2]– المندوبية السامية للتخطيط، نتائج الإحصاء العام للسكان لسنة 2014.

[3]– إن تمويل ورش الحماية الاجتماعية في إطار الآلية القائمة على التضامن يتطلب تمويلا سنويا يناهز 35 مليار درهم في 2024، ثم 40 مليار درهم سنة 2026.

[4]– التقرير السنوي للمجلس الأعلى للحسابات برسم 2022-2023، ص: 67-75.

- **ضرورة التفكير في التقليص من الفجوة الرقمية**

يعد التقليص من الفجوة الرقمية من أبرز التحديات التي عاقت حكامة تدبير المجال الرقمي بالمغرب، والتي يجب معالجتها لضمان الإستفادة من أنظمة الحماية الاجتماعية، حيث في ذلك، أوصى المجلس الأعلى للحسابات في تقريره، بضرورة تجاوز هذه الفجوة من خلال تمكين مختلف شرائح المجتمع وفي مختلف مناطق المغرب من الولوج للعالم الرقمي بتوفير التجهيزات اللازمة والربط بالشبكة والتكوين، وإيجاد الوسائل الكفيلة بمساعدة المواطنين للولوج للخدمات العمومية مع ضمان حماية حقوقهم ومعطياتهم الشخصية وحمايتهم من مخاطر الإنترنت.[1]

كما يعد من بين مظاهر تقليص هذه الفجوة، هو العمل على إتاحة وتوفير الإمكانات المعلوماتية واللوجستيكية لولوج العديد من الفئات خاصة منها ذوو الإعاقة البصرية لمنصات الأنظمة الحماية الاجتماعية، وذلك من خلال إتاحة لهم فرصة الوصول إلى فهم بنية المنصات بطريقة غير مرئية، وتسهيل لهم عمليات قراءات الشاشات والمعطيات، وضمان لهم الولوج لمختلف الملفات والوثائق عبر إعتماد تدابير وأنظمة ومواقع خاصة وغيرها.

وأيضا يعد من بين مظاهر تقليص، هو أنه يتعين على السلطات المعنية، تمكين مختلف الأفراد والأسر والشركات وفي كل المناطق الجغرافية من فرص الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات، وذلك عبر وضع خطة محكمة لتنمية القدرات الرقمية للعنصر البشري، والعمل على معالجة التحديات التقنية وتحديات المسؤولية في الولوج إلى منصات الحماية الإجتماعية والتغطية الجيدة بشبكة الهاتف والأنترنيت، والعمل على التركيز بالأساس على تغطية العالم القروي بشبكة الأنترنيت، وتزويد الأسر المستضعفة بالهاتف النقال، وتقوية تواجد الألياف البصرية.

- **ضرورة تأهيل الإدارات والخدمات العمومية والعمل على تسريع تنزيل مشروع الإنتقال الرقمي**

إن إنجاح ورش تأهيل الرقمنة، يتطلب نوعا من الحزم والجدية في تأهيل الإدارات وتطوير الخدمات العمومية، كما أنه يحتاج إلى تلبية ومراعاة عدد من الشروط والتدابير، ولعل من أهمها وأولها، هو العمل على إستكمال الترسانة القانونية للتدبير الرقمي، ومواصلة تنزيل المشاريع والبرامج التي سبق إطلاقها، والتسريع في تنزيل قانون حول رقمنة الخدمات الإدارية والذي تم الإعلان عنه لتعزيز التحول الرقمي، والعمل على التنزيل الحكماتي لإستراتيجية "المغرب الرقمي 2030"، وتفعيل الإتفاقيات الموقعة مع مختلف القطاعات الوزارية.[2]

كما أن الأمر، يتعين من خلاله إطلاق إستراتيجية وطنية للذكاء الاصطناعي ووضع إستراتيجية شمولية ومندمجة لرقمنة جميع مكونات وهياكل الدولة، تأخذ بعين الاعتبار حاجيات القطاع العام والخاص والمجتمع المدني، وتوفر جميع الوسائل اللوجستيكية والبنيات التحتية الضرورية لعمل جميع المتدخلين وذلك بالسرعة والفعالية المطلوبة في المجال التكنولوجي، مع توفير آليات تمويل

[1]- التقرير السنوي للمجلس الأعلى للحسابات برسم 2022-2023، ص: 155-166.

[2]- مذكرة تقديم مشروع قانون المالية لسنة 2024.

مبتكرة ومندمجة ترتكز على التعاضد والتكامل بين مختلف المتدخلين من وزارات وإدارات ومؤسسات عمومية وجماعات ترابية، وذلك من أجل ترشيد النفقات وتشجيع تعبئة التمويلات.

كما يتعين كذلك، الإهتمام بالموارد البشرية في الإدارة بإعتبارها هي مفتاح النجاح، حيث بدونها لايمكن مساعدة وتوجيه المواطنين لإستعمال المجال الرقمي ولايمكن تنزيل مختلف البرامج والسياسات الأخرى، وهو الأمر الذي يجعل من توظيف هذه الموارد وتكوينها وتعزيز كفاياتها من حيث الرقمنة وتبسيط المساطر،[1] أمرا ضروريا لتكون قادرة على مواكبة هذا التطور، ومن جانب الموظف يجب أن يكون في صلب عملية الإصلاح من خلال ضرورة حرصه على بناء قدراته الرقمية وتطوير مهاراته وإستجابته لمختلف برامج التكوين الرقمي، وأن تكون عملية أداء مهامه مقرونة بواجب التضامن ونابعة من مفهوم القيم.

- **العمل على تمليك قيم التضامن والإنصاف وتعزيز إنخراط الجميع في رهان التأهيل**

من أجل التأهيل الحكماتي لمجال الرقمنة وتوسيع قدرات ومؤهلات المواطنين في هذا المجال، فإن الأمر يستدعي إنخراط الجميع في هذا الرهان، سواء تعلق الأمر بالقطاع العام بجميع أصنافه والقطاع الخاص وجمعيات المجتمع المدني وحتى المواطنين أنفسهم، حيث يتطلب ذلك، التفكير ضمن إطار شمولي ومتكامل في إعداد توجه عمل وطني للنهوض بالتحول الرقمي في المجتمع ودعم الثقة المجتمعية في التكنولوجيا، وإعداد برنامج وطني مندمج وواضح لتعزيز وتشجيع الولوج إلى مختلف خدمات أنظمة الحماية الاجتماعية وتنزيله وتتبعه وتطويره.

وإنه في ذلك، يتعين الحرص على ضمان التنسيق والإلتقائية القطاعية وفي البرامج، والحرص على فعالية ونجاعة وإستدامة هذا الورش بشكل متضامن ومنصف،[2] وذلك بالأساس من خلال تنزيل الحكامة التشاركية الرقمية،[3] وعقد مناظرات ولقاءات وحوارات وطنية مستمرة وذات بعد توعوي وإجتماعي، من خلال مشاركة جميع الفاعلين في منصات التواصل الإجتماعي وفي المنابر الإعلامية الرسمية، وتعزيز تأسيس الجمعيات المتخصصة في مجال التحول الرقمي والحرص على إدماجها في عملية التواصل، وتعبئة الإمكانات المالية الضرورية لتحقيق هذا الهدف، وغيرها.

وإنه على العموم ومن أجل تعزيز أفاق قدرة المواطنين على الولوج للمجال الرقمي، فقد سبق وأن أوصى المجلس الأعلى للحسابات بإعادة النظر في حكامة الحماية الاجتماعية بشكل عام، وفي حكامة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بشكل خاص، وأكد

[1]– مداخلة الوزيرة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة، خلال ورشة بعنوان: "الحماية الاجتماعية.. أي رافعات للمواكبة؟"، الملتقى الدولي حول الحماية الاجتماعية، بتاريخ 26 و27 يوليوز 2022، قصر المؤتمرات محمد السادس بالصخيرات.

[2]– جواب رئيس الحكومة في جلسة عمومية مشتركة داخل البرلمان حول السؤال المحوري: "الدعم الاجتماعي المباشر"، مجلس النواب، بتاريخ 23 يناير 2023.

[3]– سليمان العمراني: "سياسات التحول الرقمي بالمغرب وسؤال الحكامة التشاركية الرقمية"، مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، العدد 22، فبراير 2024، ص: 208.

على ضرورة إتخاذ العديد من التدابير لتمكين المؤمنين من تغطية ملائمة لتكاليف العلاجات، وتوفير عرض الصحي وتحسين جودة الخدمات الصحية.[1]

خاتمة:

وفي الختام، يمكن القول إن تعميم الحماية الإجتماعية على جميع المواطنين وتأهيلهم للولوج لأنظمتها الرقمية وإصلاح مختلف الإكراهات والتحديات التي يعرفها هذا الورش، سيساهم بشكل كبير في توسيع قاعدة الفئات المستهدفة وتحقيق الحكامة في تنزيل هذا الورش، وسيساهم في معالجة العديد من الإشكالات الاجتماعية العامة، والخاصة المتعلقة بالتمويل والإستهداف، وسيساعد على ضمان تسجيل المواطنين في هذه الأنظمة وتتبع ملفاتهم وتحيين معطياتهم وبياناتهم الرقمية بشكل شخصي وآني دون الحاجة إلى تدخل أطراف أو هيئات أخرى.

كما أن هذا الإصلاح، سيشكل إستثمارا إجتماعيا ذكيا ومحفزا للتنمية الاجتماعية والاقتصادية بالمغرب، وسيعزز مختلف البرامج الإصلاحية الأخرى التي تقوم بها الدولة في جميع المستويات والمجالات، وسيساهم في تعزيز التماسك الاجتماعي، وضمان كرامة المواطنين ومستقبل الأجيال القادمة، وتحقيق العدالة الاجتماعية وتكريس مجتمع تسوده قيم الوحدة والتضامن، كما سيساهم في إحداث مجموعة من الآثار الإيجابية على الأسرة وعلى تحسين مؤشرات التنمية الاجتماعية والبشرية وتقليص نسب الفقر والهشاشة والحد من الفوارق الاجتماعية والمجالية، والإستثمار في الرأسمال البشري.[2]

[1]- تقرير المجلس الأعلى للحسابات لسنة 2021.

[2]- الخطاب الملكي السامي بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الثالثة من الولاية التشريعية الحادية عشرة، بتاريخ 13 أكتوبر 2023.

لائحة المراجع المعتمدة

- **الكتب**

- مُحَمَّد براو: "الحكامة الجيدة على ضوء التوجيهات الملكية"، مطبعة دار السلام، الرباط، الطبعة الأولى 2021.

- **المقالات**

- سليمان العمراني: "سياسات التحول الرقمي بالمغرب وسؤال الحكامة التشاركية الرقمية"، مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية، إصدارات المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، العدد 22، فبراير 2024.

- عبد الواحد أولاد ملود: "ذوو الإعاقة وحق الوصول إلى المعلومة بالمغرب بين الإقصاء والتمكين"، منشورات المجلة المغربية للإدارة المحلية والتنمية، سلسلة مواضيع الساعة، عدد 110، 2020.

- **الخطب الملكية**

- الخطاب الملكي السامي بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الثالثة من الولاية التشريعية الحادية عشرة، بتاريخ 13 أكتوبر 2023.

- **النصوص القانونية**

- القانون الإطار رقم 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.21.30 بتاريخ 23 مارس 2021، ج.ر عدد 6975 بتاريخ 5 أبريل 2021.

- القانون رقم 18.72 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.20.77 بتاريخ 8 غشت 2020، ج.ر عدد 6908 بتاريخ 13 غشت 2020.

- القانون رقم 61.16 المحدث بموجبه وكالة التنمية الرقمية، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.17.28 بتاريخ 30 غشت 2017، ج.ر عدد 6604 بتاريخ 14 شتنبر 2017.

- **التقارير والمذكرات**

- تقرير نجاعة الأداء لقطاع الإنتقال الرقمي وإصلاح الإدارة لسنة 2024.

- مذكرة تقديم مشروع قانون المالية لسنة 2024.

- التقرير السنوي للمجلس الأعلى للحسابات برسم 2022-2023.

- رأي المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي حول موضوع: "نحو تحول رقمي مسؤول ومنمدج"، إحالة ذاتية رقم 2021/52.
- تقرير المجلس الأعلى للحسابات لسنة 2021.
- البرنامج الحكومي للولاية التشريعية 2021-2026.
- المندوبية السامية للتخطيط، نتائج الإحصاء العام للسكان لسنة 2014.
- Note d'Orientations Générales pour le développement du Digital au Maroc à horizon 2025, mars 2020.

- **المداخلات والعروض**

- مداخلة المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، بلجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان بمجلس النواب، بتاريخ 14 دجنبر 2023.
- جواب رئيس الحكومة في جلسة عمومية مشتركة داخل البرلمان حول السؤال المحوري: "الدعم الاجتماعي المباشر"، مجلس النواب، بتاريخ 23 يناير 2023.
- جواب رئيس الحكومة في جلسة عمومية مشتركة داخل البرلمان حول السؤال المحوري: "تفعيل ورش التغطية الصحية والاجتماعية بالمغرب لترسيخ أسس الدولة الاجتماعية"، مجلس المستشارين، بتاريخ 10 يناير 2023.
- مداخلة الوزيرة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة، خلال ورشة بعنوان: "الحماية الاجتماعية.. أي رافعات للمواكبة؟"، الملتقى الدولي حول الحماية الاجتماعية، بتاريخ 26 و27 يوليوز 2022، قصر المؤتمرات مُحَمَّد السادس بالصخيرات.
- جواب رئيس الحكومة السؤال المحوري: "إستراتيجية الحكومة لتنزيل ورش الحماية الاجتماعية"، مجلس النواب، بتاريخ 29 نونبر 2021.

- **المواقع الإلكترونية الرسمية**

- الموقع الإلكتروني الرسمي لوكالة التنمية الرقمية، www.add.gov.ma
- الموقع الرسمي لمجلس المستشارين، www.chambredesconseillers.ma