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

الاستراتيجيات الرقمية لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في تفعيل أنظمة الحماية الاجتماعية

–الإمكانيات والإكراهات–

The National Social Security Fund's digital strategies and their role in operationalizing social protection systems: Possibilities and constraints

Ouiam Boucherka دة. وئام بوشركة

أستاذة زائرة بكلية الحقوق بطنجة،

Bellakhouit Siham ذة. سهام بالخويط

طالبة باحثة بسلك الدكتوراه،

كلية العلوم الاقتصادية والقانونية والاجتماعية السويسي،

ملخص:

تبعا لمجموعة من التطورات التي عرفتها الاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية المسطرة في الرؤية الملكية من خلال القانون الإطار رقم 21-09 المتعلق بتنزيل الحماية الاجتماعية، إذ بموجبه تم منح صلاحيات واسعة لإدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من أجل الاطلاع بدوره كمؤسسة وطنية وحيدة معنية بتدبير وحكامة الحماية الاجتماعية على المستوى الوطني وخاصة بعد مناقشة مشاريع القوانين المتعلقة بدمجها مع الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي فيما يصطلح عليه بتوحيد صناديق الحماية الاجتماعية. ولكي يضطلع بالدور المنوط به لتسريع وتيرة تنزيل مضامين الاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية، قام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي باتخاذ مجموعة من التدابير وتبني مشاريع هيكلية بغية تسريع ورش رقمنة الخدمات المقدمة من طرفه كمؤسسة معنية بالضمان الاجتماعي، وذلك ضمانا لحصول المواطنين على خدامات في ظروف تحفظ كرامتهم وتراعي مصالحهم وتواكب ركب التطور الحاصل على مستوى الإدارة المغربية ككل وخصوصا ما تعلق بالخطة الوطنية الخاصة برقمنة الإدارة.

ABSTRACT:

Ollowing a series of developments in the national social protection strategy outlined in the Royal Vision through Framework Law No. 21-09 on the implementation of social protection, the National Social Security Fund (NSSF) has been granted broad powers to fulfil its role as the only national institution

concerned with the management and governance of social protection at the national level, especially after discussing draft laws related to its merger with the National Fund for Social Protection Organisations (FONASPO) in what is referred to as the unification of social protection funds. In order to play its role to accelerate the implementation of the national social protection strategy, the National Social Security Fund has taken a series of measures and adopted structural projects to accelerate the digitisation of its services as a social security institution to ensure that citizens can access them in conditions that preserve their dignity and interests and keep pace with the national policy for the digitisation of the administration.

مقدمة:

حضي موضوع الحماية الاجتماعية باهتمام كبير من طرف عدة متدخلين سواء على مستوى مؤسسة الدولة أو المجتمع المدني وغيرها من المؤسسات الفاعلة، إذ أن هدف كل دولة اليوم كيفما كان شكلها القانوني وطبيعة نظامها، من وراء سياساتها المختلفة هو تحقيق التنمية، التي أصبح حصرها في نطاق معين أمرا صعبا وذلك لتعدد مجالات استعمالاتها فبعدما كانت التنمية الاقتصادية هي رهان الدولة، تبين أن هذه الأخيرة لا مجال للحديث عنها إن لم نتحدث عن تنمية اجتماعية عبر تغيير الظروف الاجتماعية لجميع الأفراد داخل المجتمع. إذ أن تحقيق التنمية المستدامة كهدف أسمى للدولة الاجتماعية لن يتأتى إلا بتوسيع قاعدة المستفيدين من الضمان الاجتماعي، فتحقق الحماية الاجتماعية هو بوابة لتمكين جميع المواطنين على حد سواء من خدمات صحية جيدة، وضمان تمدرس الأطفال وتوفير التعويضات عن فقدان الشغل ورواتب الشيخوخة وكذا راتب الزمانة وغيرها... وذلك بغرض التصدي والقضاء على تمظهرات الهشاشة والضعف والفقر وصيانة كرامة المواطنين وتعزيز الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي على حد سواء. وهذا ما تم التنصيص عليه في دستور المملكة في فصله 31 حيث أكد على أنه " تعمل الدولة والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية، على تعبئة كل الوسائل المتاحة، لتيسير أسباب استفادة المواطنات والمواطنين، على قدم المساواة، من الحق في:

- الحماية الاجتماعية والتغطية الصحية، والتضامن التعاضدي أو المنظم من لدن الدولة؛"[1]

فمفهوم الحماية الاجتماعية يحيل في الوثائق الرسمية على "التدابير والإجراءات القائمة على التأمين والتضامن، الهادفة إلى تحقيق الضمان الاجتماعي وتقديم المساعدة، ارتكازا على المساهمات أو دون الارتكاز عليها، من أجل ضمان القدرة على توفير الرعاية والدخل لجميع الأشخاص وعلى مدى جميع مراحلهم"[2].

على اعتبار أن الإنسان قد يتعرض خلال حياته لمجموعة من المخاطر مثل المرض وحوادث الشغل والأمراض المهنية والأعباء العائلية والبطالة، لعل هذه المخاطر هي التي جعلت التفكير يتوجه نحو البحث عن سبل تقيه مخاطر الحاجة وتوفر له وسائل العيش وتجعله في منأى عن الحاجة, ولأجل ذلك ظهر ما يسمى بنظام التدارك أو نظام التعاضد، الذي يقوم على أساس قيام جماعة من الناس باقتطاع جزء من دخلها، كل حسب امكانيته، لتوضع في حساب يصرف منه لمواجهة الخطر الذي يتعرض له أحد المساهمين في ذلك الحساب[3].

[1] – الجريدة الرسمية عدد 5964 مكرر بتاريخ 28 شعبان 1432 (30 يوليو 2011)، ص: 3600، ظهير شريف رقم 1.11.9 الصادر في 27 شعبان 1432 (29 يوليو 2011) بتنفيذ نص الدستور.

[2] – المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، تقرير حول الحماية الاجتماعية في المغرب واقع الحال الحصيلة وسبل تعزيز أنظمة الضمان والمساعدة الاجتماعية، canaprint، 2018، ص: 11.

[3] – محمد بنحساين, القانون الاجتماعي المغربي, الجزء الثاني الحماية الاجتماعية، طبعة سنة 2015، ص: 7.

وعلى هذا الأساس، فإن الحماية الاجتماعية كمنظومة حقوق شاملة، تتطلب مقاربة ديمقراطية تشاركية، لإشراك مختلف مكونات المجتمع وألوانه السياسية والثقافية والاجتماعية، في رسم معالمها ومجالاتها ومرجعياتها القادرة على استيعاب اختيارات النسق الاجتماعي ومطالبه، واجتراح نهج تنموي كفيل بتشييد صرح متين ومستدام للعدالة الاجتماعية[1].

ولأجل تحقيق هذه الغاية النبيلة, قد أعطى المشرع المغربي صلاحية تسيير نظام الضمان الاجتماعي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، هذه الأخيرة التي تقوم بمنح مجموعة من المنافع الاجتماعية لفائدة المواطنين عند تحقق خطر معين، ويتعلق الأمر بالتعويضات العائلية والتعويضات النقدية الممنوحة في حالة الإصابة بمرض أو حادثة شغل أو مرض مهني، والتعويضات اليومية الممنوحة عن الولادة والإعانات الممنوحة عن الوفاة والرواتب الممنوحة عن الزمانة وعن الشيخوخة وعن المتوفى عنهم، إضافة إلى التعويضات عن المرض.

وعليه، فإن نظام الضمان الاجتماعي يقوم بعدة أدوار مهمة وعلى عدة مستويات اقتصادية كانت أو اجتماعية بل ويصل إلى السياسية، ولهذا السبب فإنه يحقق نوع من الموازنة والاستقرار الاجتماعي، عبر تدخله في توفير الحماية الاجتماعية والمادية لكل الفئات المجتمعية وذلك بدعم قدرتها الشرائية وتأمينها ضد المخاطر المهنية والاجتماعية مثل المرض والشيخوخة والبطالة والإعاقة[2].

وتماشيا مع ما يشهده العالم اليوم من انتقال رقمي على جميع المستويات والأصعدة وخصوصا أن هذه الوسيلة اليوم أضحت تختصر الوقت والإجراءات وتبسط المساطر، لهذا فكان لزاما اللجوء إلى الرقمنة كآلية ستساهم بلا شك في التغيير وفي سرعة انتشار المعلومة، وذلك عبر اعتماد مساطر وإجراءات مبسطة وتسهيل الوصول إلى الخدمات، وهو الشيء الذي سينطبق على منظومة الحماية الاجتماعية حيث ستكون نقطة التقاء مجموعة من الخدمات ستعمل على تفعيلها مجموعة من الإدارات والمؤسسات العمومية وتنزيلها على أرض الواقع باعتماد بنك معلومات واحد وبتطبيق مبادئ الحكامة والالتقائية والشفافية، ولعل إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي إحدى هذه المؤسسات العمومية الفاعلة في تنزيل ورش الحماية الاجتماعية وخصوصا عندما يتم ربطها بالرقمنة.

والصندوق يعمل على تعبئة جميع موارده بهدف إنجاح ورش تعميم الحماية الاجتماعية الذي أطلقته بلادنا تحت القيادة الرشيدة لصاحب الجلالة الملك مُحَمَّد السادس، مما يجعل رهانات التحول الرقمي للإدارة مهمة جدا وذلك من أجل تطوير مجموعة من الحلول التكنولوجية والمبتكرة في مجال تدبير العلاقة مع الزبناء، ومواصلة رقمنة كل المنافع وطرق التدبير والتحصيل.

للتفصيل أكثر في الموضوع، يمكن طرح إشكالية مفادها:

[1]– رشيد أمشنوك، الحماية الاجتماعية: أبعادها القيمية ومداخل تحقيقها، مؤلف صادر عن المركز المغربي للأبحاث وتحليل السياسات، الحماية الاجتماعية والنموذج التنموي الجديد مقاربات ودراسات نقدية، طبعة دجنبر 2022، ص: 16.

[2]– الحاج الكوري، قانون الضمان الاجتماعي دراسة تحليلية، الطبعة الأولى لسنة 2001، ص:4.

فيما تتجلى الاستراتيجيات الرقمية التي اتبعتها مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في تفعيل وتنزيل ورش تعميم الحماية الاجتماعية، والإكراهات التي تعترضها ؟

للإجابة عن الإشكال المطروح ارتأينا تقسيمه إلى شقين، سنتناول في الشق الأول الاستراتيجيات والآليات المتبعة في رقمنة ورش تعميم الحماية الاجتماعية، في حين سنخصص الشق الثاني للحديث عن الإكراهات التي تعترض هذا التطور وتعيق تنزيله.

المحور الأول: الآليات المتبعة من طرف إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في رقمنة منظومة الحماية الاجتماعية

التزم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي منذ سنوات ببلورة قرارات واعتماد استراتيجيات ترتكز على إرضاء الزبون والاستجابة لانتظاراته، لذلك عمد إلى تبسيط المساطر الإدارية وتحديث آليات العمل وتعبئة مستخدميه حرصا منه على توفير خدمات ذات جودة ترقى إلى مستوى تطلعات زبنائه.

ووعيا منه بالدور الرئيسي للرقمنة وبالاستعمال المتزايد لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، تم تطوير مجموعة من الخدمات عن بعد من شأنها تعزيز سياسة القرب من الزبناء، ولامادية التعامل معهم بهدف التواصل الدائم والآني معهم، وتقريب الخدمات منهم من خلال الإجابة عن استفساراتهم وطلباتهم من مكان تواجدهم دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات.

ولأجل تحقيق هذه الغاية، عملت مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على بلوة استراتيجية رقمية محكمة تتجلى في:

1- منصة CNSS.MA أو تطبيق MA CNSS للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي:

لقد أطلق الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي منصة تمكنه من مشاركة الكثير من المعلومات وذلك من خلال إطلاع المواطنين مؤمنين ومنخرطين ومستفيدين على حقوقهم، وعلى التعويضات المقدمة، والخدمات الإلكترونية المتوفرة، وكذلك جميع المستجدات المتعلقة بمؤسسة الصندوق.و.ض.ج.

وتجد الإشارة إلى أن هذه المنصة تضم مجموعة من الفضاءات، وكل فضاء تم تخصيصه لفئة معينة؛ فضاء خاص بالمشغل، فضاء خاص بالتعويضات تحت مسمى "تعويضاتي"، فضاء العمال المنزليين، وفضاء AMO تضامن، فضاء الضمان البحري... وغيرها.

بالإضافة إلى ذلك فقد تمت صياغة عدد من التطبيقات الإلكترونية التي توفر لهم مجموعة من الخدمات عن بعد والتي تساهم في تسهيل عملية الأداءات والاطلاع على الحسابات وكدا تمكينهم من معرفة حقوقهم والاستفادات الممنوحة لهم من طرف الصندوق ومن بين هذه التطبيقات الالكترونية، نجد:

تطبيق MaCNSS، الذي يمكن تحميله عبر الهواتف النقالة، بحيث يتيح هذا البرنامج للزبناء ولوجا آمنا لمختلف الخدمات المجانية كالاطلاع على التصريح بالأجور أو متابعة ملفاتهم الصحية المودعة لدى الصندوق، وكذا تتبع تعويضاتهم العائلية إضافة إلى خدمات أخرى كالاطلاع على المستجدات التي تخصهم وغيرها، ويحتل هدا التطبيق الصدارة ب 5 000 000 تحميل.

2- بوابة ضمانكم:

يخول الموقع www.damancom.ma ، للمقاولات إمكانية التسجيل بالصندوق الوطني للضمن الاجتماعي وذلك من خلال القيام بملء المعلومات الضرورية وإيداع ملف طلباتهم على مستوى وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وذلك من أجل تفعيله، مع تقديم المستندات الداعمة واللازمة لذلك. كما يمكن من خلاله الاطلاع على المعطيات الخاصة بالمقاولة وتتيح له فرصة تسجيل أجرائه، وكذا إمكانية طلب الشهادة الإدارية التي يريدها وكل ذلك يتم عن طريق الإنترنيت.

3- بوابة الأداءات وحجز المواعيد:

كذلك يمكن للزبناء أداء الاشتراكات عبر بوابة الأداءات دون الحاجة إلى التواجد الفعلي بالوكالات التابعة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، كما يمكنهن كذلك حجز مواعيد عبر الإنترنيت ولعل جميع هذه الاستراتيجيات الرقمية التي ابتدعها الصندوق ستساهم بلا شك في الرفع من مردودية وسهولة تعامل الزبناء مع المؤسسة.

4- بوابة المؤمن له:

في هذا الصدد، فقد وضع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي رهن إشارة زبنائه من المؤمن لهم صيغة جديدة لبوابة المؤمن له التي تم تزويدها بنظام ولوج آمن، وكذا خدمات من شأنها الاستجابة لمختلف طلبات الزبناء وحاجياتهم فيما يخص التغطية الصحية والاجتماعية.

ذلك أن هذه البوابة التي تم إطلاقها سنة 2011،تتيح للمؤمن له الاطلاع على تصريحاته الأجرية وتتبع ملفاته الصحية والاجتماعية عن بعد، وكذا التعويضات المتعلقة بفقدان الشغل و باسترجاع الاشتراكات الأجرية.

5- المجيب الآلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي:

فضلا عن ذلك، تم وضع المجيب الآلي (0802030100) رهن إشارة الزبناء من أجل الإجابة على مختلف تساؤلاتهم حول الخدمات الاجتماعية والصحية التي تقدمها المؤسسة، ويقوم هذا النظام على مبدأ التفاعل مع المتصل، وبفضل المجيب الآلي يمكن للزبون المتصل الولوج للعديد من الخدمات من بينها عدد الأيام المصرحة، تاريخ آخر تصريح، التعويضات العائلية، التأمين الإجباري عن المرض...

6- الصفحة الرسمية للفايسبوك الخاصة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي:

من أجل مواكبة عادات الزبناء على الانترنت، تم إنشاء صفحة المؤسسة في الموقع الاجتماعي فيسبوك، إذ تعتبر بمثابة وسيلة للتواصل والتفاعل مع الزبناء، من خلال الإجابة على استفساراتهم أو توجيههم نحو قنوات أخرى، وكذا إعلامهم بمختلف الندوات أو الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة من أجل تطوير جودة خدماتها، وتذكيرهم من حين لآخر بحقوقهم فيما يخص التغطية الصحية والاجتماعية وكيفية الاستفادة منها عبر مقالات موجزة أو فيديوهات مبسطة موجهة لكافة الزبناء.

ومن جهة أخرى، تم إنشاء بوابة لفائدة مهنيي الصحة بهدف تقديم المراجع المعتمدة في إطار تدبير التأمين الصحي الإجباري وكذا تتبع ملفات استرداد المصاريف و الفوترة و الأدوية القابلة للتعويض...

وأخيرا، يمكن القول إن الهدف الأسمى الذي يسعى إليه الصندوق اليوم هو رقمنة جزء كبير من خدماته وبالتالي تحسين الجودة للزبناء وذلك بتكلفة تدبيرية أقل وباستخدام كامل لإمكانات الآليات الجديدة لتحليل المعطيات والذكاء الاصطناعي لتحسين النظام والتحكم في نفقات التأمين الصحي. وذلك باستخدام جميع الوسائل والإمكانيات، سواء عن طريق المواقع والبوابات الإلكترونية أو بواسطة التطبيقات الذكية، باستخدام لغتين اثنين العربية والفرنسية، ولعل كل ذلك بهدف سهولة الوصول للمعطيات والمعلومات وتمكين جميع فئات المجتمع من الولوج المرن لجميع الخدمات الرقمية التي يقدمها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

وهو ما يتضح جليا من خلال مساهمة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للمساهمة في إعداد الكتاب الأبيض، وذلك عبر رقمنة المعطيات المتعلقة بالصحة، إذ يدعو إلى استراتيجية وطنية لتقاسم المعطيات بشكل فعال وآمن لتحسين التكفل بالمرضى، وتعزيز جودة الرعاية وترشيد الموارد.ولهذا فالصندوق يستثمر بشكل كبير في مجال الرقمنة حيث خصص له ميزانية قدرها 1,2 مليار درهم خلال الفترة 2023-2027.

7- ورقة العلاجات الإلكترونية:

تماشيا مع نفس التوجه الرامي إلى رقمنة الخدمات الصحية خاصة وخدمات الحماية الاجتماعية المقدمة للمؤمنين والمنخرطين عامة، تم التوقيع على اتفاقية إطار للشراكة حول تبسيط الإجراءات المتعلقة برقمنة الملف الطبي المشترك وورقة العلاجات الإلكترونية بالمؤسسات الصحية، بين وزارة الصحة و الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والوزارة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة وكذا وكالة التنمية الرقمية، التي تعد من بين الأهداف التي تم تسطيرها في وقت سابق بالكتاب الأبيض لوزارة الصحة سنة 2013، والتي تروم تحديد إطار الشراكة والتعاون بين الأطراف الموقعة وتبسيط وتسهيل المتابعة الطبية. وتندرج هذه الاتفاقية في إطار تنزيل مقتضيات القانون رقم 06.22 المتعلق بالمنظومة الصحية[1]، ولاسيما الركيزة الرابعة التي تهم رقمنة القطاع الصحي،

[1]- Livre blanc, Digitalisation et partage des données de santé au Maroc réalités, opportunités et enjeux. mars 2024, p:17.

وذلك عبر إحداث منظومة معلوماتية مندمجة لتجميع ومعالجة واستغلال كافة المعلومات الأساسية الخاصة بالمنظومة الصحية. كما تأتي في إطار مواكبة وزارة الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة ووكالة التنمية الرقمية لرقمنة مختلف القطاعات.

حيث تهدف الاتفاقية إلى تنسيق العلاجات بين مهنيي الصحة، وتيسير إجراءات استرداد تكاليف الرعاية الطبية للمريض من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وذلك عبر إرساء واجهة موحدة لتوافق واجهات حلول الملف الطبي المشترك وأوراق العلاجات الإلكترونية على المستوى الوطني، مع ربط هذه الحلول ببرامج تدبير المؤسسات الصحية العمومية والخاصة، وكذا مع تلك المتعلقة بمهنيي الصحة بالقطاع الخاص؛ بالإضافة إلى استخدام هذه الحلول من قبل المرضى ومهنيي الصحة من خلال تطبيقات أو بوابات إلكترونية مخصصة والتي ستكون ركيزة مهمة في تطور وتنمية تقديم خدمات الضمان الاجتماعي والرعاية الصحية في أحسن الظروف وبالموازاة مع التقدم الذي عرفته تجربة عدة بلدان التي قطعت أشواطا مهمة في هذا المجال.

ولقد أكد جلالة الملك على أهميتها خلال خطابه سنة 2016 والذي جاء فيه: "يتعين تعميم الإدارة الإلكترونية بطريقة مندمجة، تتيح الولوج المشترك للمعلومات بين مختلف القطاعات" وكذا في خطابات أخرى[1]، لكن المسألة لا تمنع من وجود مجموعة من الإكراهات التي تحول دون وصول هذه الاستراتيجيات لأهدافها المنشودة و المسطرة.

المحور الثاني: الإكراهات المعيقة لتنزيل الاستراتيجيات الرقمية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

قدمت الحكومة المغربية بعد خطاب العرش الذي وجه فيه الملك الحكومة وكافة الفاعلين والمتدخلين بالانخراط في ورش الحماية الاجتماعية خارطة طريقها نحو إنجاز المشروع، وأثناء عرض خطته أمام البرلمان، سطر رئيس الحكومة آنذاك على أن الركيزة الرابعة لمشروع الحماية الاجتماعية هي مرتبطة برقمنة المنظومة الصحية الوطنية، وذلك عبر إحداث منظومة معلوماتية مندمجة لتجميع ومعالجة واستغلال كافة المعلومات الأساسية الخاصة بالمنظومة الصحية. وذلك في أفق الحرص على تجميع مختلف خدمات المسار العلاجي للمواطنين في القطاعين العام والخاص وتحسين آليات تتبعها ومعالجتها.

[1]- Extrait du discours adressé par S.M le roi au parlement à l'occasion de l'ouverture de la 1er session de la 1er année législative de la 11 e législature, vendredi 8 octobre 2021: « …Aussi, dans la perspective de la mise en œuvre du modèle de développement le nouveau gouvernement doit définir les priorités et les projets à mettre en chantier au cours de son mandat et mobiliser les ressources nécessaires pour assurer leur financement.il lui incombe également de parachever les grands projets déjà lancés, au premier rang desquels le chantier de généralisation de la protection sociale auquel nous accordons une sollicitude toute particulière. Dans ce cadre, le défi majeur consiste à opérer une véritable mise à niveau du système de santé, conformément aux meilleurs standards et synergie totale entre secteurs public et privé ».

وعلى إثر ذلك، تم إطلاق مجموعة من المبادرات والاستراتيجيات الرقمية التي حققت بعضا من أهدافها وتم الوقوف عند فعاليتها ونجاعتها على مستوى الخدمات المقدمة للمؤمنين و المنخرطين، فيما حالت مجموعة من المشاكل إلى وصول أخرى للمستوى المنشود؛ ما يدفعنا للتساؤل عن العوائق الرئيسية التي تحول دون الوصول العادل إلى خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من طرف المؤمنين و المنخرطين في عالم رقمي يتطور يوما بعد يوم.

ومن جملة هذه الإكراهات، نجد مجموعة منها مذكورة في عدد من التقارير حول الإدارة الرقمية بالمغرب في ميادين الصحة والحماية الاجتماعية:

1- تراجع المغرب في تصنيف الخدمات عبر الإنترنيت:

حيث أنه على الرغم من أن هذه المؤشرات والتصنيفات يجب التعامل معها بحذر كبير، حيث لا تعكس بشكل كامل مستوى التحول الرقمي للخدمات العمومية، إلا أنه يجب أن نلاحظ أن المغرب تراجع تدريجيًا بالمقارنة مع باقي الدول في العالم، حيث تراجع من المرتبة 30 سنة 2014 إلى 78 في سنة 2019 وصولا إلى 101 في 2022، وذلك من أصل 193 دولة[1].

2- انخفاض مستوى نضج وجودة الخدمات الرقمية:

حيث أنه رغم الزيادة المستمرة في عدد الخدمات التي تتضمن عناصر رقمية بالمغرب، من الملاحظ أن مستوى نضج وجودة الخدمات الرقمية لايزال منخفضا بشكل عام، حيث تعتبر فقط 23% منها(وفقا للتطور الخرائطي لسنة 2019) مرقمنة بشكل فعلي، بينما تقتصر البقية (77%) على الخدمات المعلوماتية أو الخدمات التي تقدم رقمنة جزئية فقط، مما يعيق تقديم خدمة عالية الجودة للمؤمنين و المنخرطين.

3- محدودية استغلال الإدارة لإمكانات البيانات:

تمتلك الإدارة كمية كبيرة من البيانات (في شكل ورقي يجب رقمنته أو جاهز بالفعل للاستخدام)، التي يمكن أن يساعد استخدامها بشكل ملحوظ الأفراد و المقاولات والإدارة نفسها. وفي هذا الجانب، أشار المجلس الأعلى الحسابات إلى غياب إطار مرجعي بشأن الاستراتيجية في هذا المجال، بإمكانه تحديد المعايير والبيانات التي يجب نشرها، والتنسيقات المستخدمة أو التراخيص التي يجب تطبيقها. كما أن فتح البيانات العمومية(Open data) يعاني أيضا من تأخر كبير مقارنة بما تفرضه المعايير الدولية.

وحسب مجموعة من المقارنات فيما يتعلق بأفضل الممارسات، تظهر أربعة أسباب رئيسية لهذا التأخر في رقمنة خدمات الضمان الاجتماعي أبرزها:

[1]- Livre blanc, Digitalisation et partage des données de santé au Maroc réalités, opportunités et enjeux. mars 2024, p:39.

- ✓ الحاجة إلى رؤية تحدد الأولويات وهيكلة تنفيذية لتعبئة الموارد ونشر حوكمة المتابعة؛
- ✓ الحاجة إلى حوكمة قوية قادرة على تحديد مسار العمل واتخاذ قرارات حقيقية ومتابعة تقدم خارطة الطريق على أعلى مستويات الإدارة؛
- ✓ الحاجة الماسة لزيادة الميزانيات و الموارد المالية المتاحة للإدارة لتحقيق تحولها الرقمي؛
- ✓ محدودية الإدارة فيما يتعلق بالبيانات الرقمية و أنظمة المعلومات الداخلية[1].

4- تركيز الإدارات على تسهيل مهامها الخاصة بدلا من التركيز على مصالح المؤمنين:

إذ يمكن أن يؤدي هذا النهج المرتكز على الإدارة إلى نقص التنسيق وتجزئة الخدمات عبر الإنترنت، مما يجعل من الصعب على المواطنين الوصول إلى شباك واحد لعملياتهم الإدارية. علاوة على ذلك، وعلى الرغم من الجهود المبذولة في مجال التحول الرقمي، يتم طلب العديد من الوثائق بشكل متكرر من طرف هيئات مختلفة، مما يخلق نوعا من الإزعاج لدى المواطنين.

5- طريقة تعامل المواطنين مع الوسائل الإلكترونية:

تتجلى هذه الإشكالية في عدم معرفة الآلة للأشخاص الذين يقومون بتسجيل المعطيات الشخصية عبر التطابيق أو المواقع الإلكترونية أولا، وبالتالي عدم معرفة الآلة لمن قام بعملية التسجيل هل نفس الشخص المسجل، أم أحد اخر استعمل معطيات وهمية لأفراد ربما بسوء نية من أجل الإضرار به.

بالإضافة لذلك فقد تزايدت حالات الوقوع في أخطاء على مستوى التسجيل وخصوصا تلك التي تجد صعوبة في تحيينها أو إعادة التسجيل فيها، وذلك راجع بالأساس إلى أن عدد كبير من المواطنين يلتجؤون في القيام بالتسجيل في المواقع الإلكترونية غالبا إلى الأكشاك التي تقوم بهذه المهام والتي لا تتحمل أدنى مسؤولية في حالة وقوع خطأ في تسجيل المعطيات الشخصية

6- عدم وجود بنية تحتية تستقبل هذا التحول الرقمي الجذري

كما هو معلوم فإن بنية الإدارات والمؤسسات العمومية التي كانت حبيسة لسنوات طوال لكثرة الأوراق الإدارية وتعقد المساطر، لا يمكنها أن تتخلى جذريا عنها وتصبح بعدها إدارة بلا أوراق وتنخرط في عالم إداري رقمي بسهولة، ولعل السبب راجع بالأساس إلى عدة عوامل متداخلة فيما بينها نجدها أولا في ضعف صبيب الإنترنيت ناهيك عن الأمية المعلوماتية التي يعيشها أغلب المواطنين والتي تعتبر دخيلة على عدد كبير من الشرائح المجتمعية التي تعرف كيف تتعامل مع أجهوة الإنترنيت، إضافة إلى قلة الكفاءات الإدارية المتخصصة في ميدان الرقمنة والمعلوميات، وهذا راجع كذلك ومرتبط بسبب اخر بقلة التكوينات في المجال الرقمي.

[1]- Livre blanc, Digitalisation et partage des données de santé au Maroc réalités, opportunités et enjeux. mars 2024, p:41.

خاتمة:

ونافلة القول، إن تحسين الربط البيني بين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والعمل الجماعي سيمكن من تبادل المعلومات والبيانات الضرورية بشكل أكثر كفاءة، وبالتالي تجنب تكرار طلبات الوثائق وتبسيط الإجراءات الإدارية بالنسبة للمواطنين مؤمنين كانوا أو منخرطين تطبيقا لمقتضيات القانون رقم 19-55 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

هذا ومن الضروري تعزيز نهج تعاوني يركز على المؤمنين والمنخرطين لرقمنة الخدمات العمومية المقدمة من طرف إدارة الصندوق، وينطوي ذلك على توثيق التنسيق والتعاون بين مختلف الهيئات الحكومية، فضلا عن تنفيذ حلول متكاملة تيسر الإجراءات الإدارية لهذه الفئة. هذا، وبالإضافة إلى ذلك فإن تعزيز تواصل الأنظمة والعمل المشترك سيمكن الهيئات الحكومية من تقديم تجربة مستخدم لتطبيقات الضمان الاجتماعي أكثر سلاسة، وتقليل الروتين غير الضروري وتحسين الكفاءة الإجمالية لخدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الرقمية الموجهة للمواطنين مؤمنين كانوا أو منخرطين.

وتبعا لذلك، يمكن إجمال الحلول في مجموعة من التوصيات[1] التي تم اعتمادها في التقرير الخاص بالكتاب الأبيض المتعلق برقمنة وتقاسم المعطيات الصحية ومن بين هذه التوصيات:

- الدعم الكامل للقوانين المتعلقة بالانتقال الرقمي، إذ يمكن تحقيق ذلك عن طريق وضع مواعيد نهائية واضحة ابتداء منها يجب أن تكون جميع الإجراءات الإدارية رقمية بالكامل.
- إن اتباع نهج تدريجي مع جداول زمنية محددة من شأنه أن يشجع الهيئات العمومية على تنفيذ حلول رقمية فعالة وتعزيز اعتماد الخدمات الرقمية.
- يجب وضع المؤمن والمنخرط في مركز الاهتمام، ويجب على الإدارة أن تضع أنظمة لتسهيل الوصول إلى الخدمات الرقمية وتقديم المساعدة الكافية للمستخدمين غير المعتادين على الأدوات الرقمية، حيث يجب إيلاء اهتمام خاص بتصميم الخدمات وسهولة استخدام المنصات الرقمية من أجل جعل الخدمات العمومية الرقمية في متناول جميع المواطنين.
- مشاركة المعلومات بين الهيئات الحكومية لتفادي التكرار وتعزيز التعاون، حيث من الضروري السماح، بقوة القانون، بتسهيل مشاركة البيانات بشكل آمن بين الإدارات المختلفة. سيسمح ذلك بتحسين تكامل الأنظمة وتقليل الإجراءات للمواطنين، وتحسين الكفاءة الشاملة للخدمات العمومية.
- وبتطبيق الحلول السالفة الذكر فمن الطبيعي ستكون هناك زيادة منسوب الشفافية في إدارة البيانات العامة والإجراءات الإدارية، كما ستساهم في تعزيز ثقة المواطنين بالإدارات والمؤسسات العمومية وكدا تعزيز المساءلة بشكل أفضل.

[1]- Livre blanc, Digitalisation et partage des données de santé au Maroc réalités, opportunités et enjeux. mars 2024, p:67.

- **لائحة المراجع المعتمدة:**

1- المراجع باللغة العربية:

✓ **الكتب:**

- الحاج الكوري، قانون الضمان الاجتماعي دراسة تحليلية، الطبعة الأولى لسنة 2001.
- مُحَمَّد بنحساين, القانون الاجتماعي المغربي, الجزء الثاني الحماية الاجتماعية، طبعة سنة 2015..

✓ **المقالات:**

- رشيد أمشنوك، الحماية الاجتماعية: أبعادها القيمية ومداخل تحقيقها، مؤلف صادر عن المركز المغربي للأبحاث وتحليل السياسات، الحماية الاجتماعية والنموذج التنموي الجديد مقاربات ودراسات نقدية، طبعة دجنبر 2022.

✓ **التقارير والقوانين:**

- الجريدة الرسمية عدد 5964 مكرر بتاريخ 28 شعبان 1432 (30 يوليو 2011)، ص: 3600، ظهير شريف رقم 1.11.9 الصادر في 27 شعبان 1432 (29 يوليو 2011) بتنفيذ نص الدستور.
- المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، تقرير حول الحماية الاجتماعية في المغرب واقع الحال الحصيلة وسبل تعزيز أنظمة الضمان والمساعدة الاجتماعية، canaprint، 2018

2- المراجع باللغة الفرنسية:

➢ **Ouvrages et articles**:

- Almeida, R., Carneiro, P., & Galasso, E. The impact of social protection policies on the informal sector in sub-Saharan Africa. Journal of Development Economics, 95(1), 2011.
- Arjona, R., Ladaique, M., & Pearson, M. Social protection and growth. OECD Economic Studies, 2002.
- Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale. Rapport d'activité 2020.
- Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS). (2020). Rapport d'activité 2020.

- Elbaume M. LE FINANCEMENT DE LA PROTECTION SOCIALE: Quelles perspectives au-delà des « solutions miracles » Revue de l'OFCE, 2012.
- Hemerijck, A. (2012). Changing welfare states. Oxford University Press.
- Herzer, D., & Nunnenkamp. Income inequality and health: A causality analysis. Social Science & Medicine, 75(6), 2012.
- Huber, E., & Stephens, J. D. Development and crisis of the welfare state: Parties and policies in global markets. University of California Press, 2001.
- Laurent, É. La protection sociale: de l'incertitude au risque, de l'État Providence à l'État social-écologique. Revue Française de Socio-Économie, 2018.
- Chemillier-Gendreau, M. D. (s. d.). Couverture Sanitaire Universelle au Maroc: État des lieux et pistes de réformes.Heeks, R.. Health information systems: Failure, success and improvisation. International Journal of Medical Informatics ,2016 .
- Heikel, J. (s. d.). Évaluation des effets de la couverture sanitaire universelle (CSU) sur l'utilisation effective des services de santé au Maroc.
- Marx, P. (2021a). La santé communautaire: Un levier pour faciliter l'accès à la couverture maladie universelle ? – Focus sur plusieurs expériences internationales de soin communautaires: Regards, N° 58(2), 191-197. https:// doi.org/10.3917/ regar.058. 0191.
- Najia, M. B. La réforme de la couverture médicale de base au Maroc: Etat des lieux, 2019.

➢ **Rapports**:

- Rapport du Conseil Economique, Social et Environnemental. La protection sociale au Maroc: Revue, bilan et renforcement des systèmes de sécurité et d'assistance sociale, Auto-Saisine 34/2018.

- Livre blanc, Digitalisation et partage des données de santé au Maroc réalités, opportunités et enjeux. mars 2024
- Rapport de la Cour des Comptes au titre de l'année 2019 et 2020.
- Rapport du Ministère de l'Economie et des Finances. Politique Publique Integrée de la Protection Sociale 2020-2030, Année 2019.
- Rapport UNICEF. Mapping de la protection sociale au Maroc, 2018.