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

رقمنة الولوج للحماية الاجتماعية

مداخلة في كشف الإشكالات وسبل معالجتها

Digitalization of Social Protection: An Intervention to Highlight Challenges and Explore Solutions

د. زكرياء سحنون

Sahnoun Zakaria

باحث في العلوم السياسية والتواصل

جامعة محمد الخامس/الرباط

الملخص:

تتصدى هذه الورقة لدراسة موضوع" الرقمنة وسبل تيسير الاستفادة من الحق في الحماية الاجتماعية " وذلك من خلال البحث فيما إذا كانت الرقمنة تسهل ولوج المواطنين إلى هذه الخدمة العمومية؟ أم أنها في صيغتها الحالية وسياقاتها المحيطة تنتصب عائقا يحول دون إمكانية الاستفادة من هذا الحق، بالنظر إلى الصعوبات والعقبات التي يستصحبها موضوع اعتماد الرقمنة في التضييق من حجم المستفيدين؟

وفي هذا الإطار، ستعالج هذه الدراسة أهم الأسئلة التي تتفرع عن هذه الإشكالية من قبيل:

ما المقصود بالرقمنة؟ وما هي أهدافها وشروطها؟

ماهي مكونات منظومة الحماية الاجتماعية وأهدافها؟

ماهي أهم العقبات والإشكالات التي تحول دون حق الاستفادة من الحماية الاجتماعية عبر الوسائط الرقمية؟

ما هي أهم التوصيات والمقترحات التي يمكن إعمالها حتى تكون الاستفادة من الولوج لهذه الخدمة استفادة فعلية وعملية وواسعة؟

كلمات مفتاحية: الحماية الاجتماعية – السجل الاجتماعي الموحد –عدم الاستفادة – الرقمنة – التحول الرقمي – الخدمة العمومية.

Abstract:

This paper aims to examine the topic of "Digitization and Ways to Facilitate Access to the Right to Social Protection" by investigating whether digitization

simplifies citizens' access to this public service or, in its current form and surrounding contexts, poses a barrier that prevents individuals from benefiting from this right. This consideration takes into account the challenges and obstacles associated with the adoption of digitization, which may limit the number of beneficiaries.

In this context, This study will address the most important questions that arise from this issue, such as:

- What is digitization? What are its objectives and prerequisites?
- What are the components of the social protection system, and what are its goals?
- What are the main challenges and issues hindering the right to access social protection through digital platforms?
- What are the key recommendations and proposals to ensure effective, practical, and widespread access to this service?

Keywords:Social Protection - Unified Social Register - Non-utilization - Digitalization - Digital Transformation - Public service

المقدمة

يعد ورش تعميم الحماية الاجتماعية من الأوراش الكبرى التي أطلقته الدولة المغربية منذ بضع سنوات في سبيل تقليص الفقر ومحاربة كل أشكال الهشاشة ودعم القدرة الشرائية للأسر وتعميم التأمين الصحي الإجباري على جميع المواطنات والمواطنين وتعميم التعويضات العائلية والتعويض عن فقدان الشغل وتوسيع نظام التقاعد.

وقد نصت المادة 31 من الدستور المغربي على أن 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.

ولكن رغم الإمكانات الكبيرة التي وفرت لتحقيق الحماية الاجتماعية إلا أن هناك الملايين من المغاربة الذين لا يستفيدون من هذا الحق وبذلك تهدر الموارد ويتم تقويض فعالية الحماية الاجتماعية في الحد من الفقر وتحقيق العدالة الاجتماعية. كما أن الخطاب حول دور الرقمنة في إنجاح هذا الورش يبقى دون تطلعات المواطن الذي يجد نفسه أمام عدد من العقبات التي تحول دون الاستفادة من الحقوق.

الإشكالية

تتصدى هذه الورقة لدراسة موضوع" الرقمنة وسبل تيسير الاستفادة من الحق في الحماية الاجتماعية " وذلك من خلال البحث فيما إذا كانت الرقمنة تسهل ولوج المواطنين إلى هذه الخدمة العمومية؟ أم أنها في صيغتها الحالية وسياقاتها المحيطة تنتصب عائقا يحول دون إمكانية الاستفادة من هذا الحق، بالنظر إلى الصعوبات والعقبات التي يستصحبها موضوع اعتماد الرقمنة في التضييق من حجم المستفيدين؟

وفي هذا الإطار، ستعالج هذه الدراسة أهم الأسئلة التي تتفرع عن هذه الإشكالية من قبيل:

أ. ما المقصود بالرقمنة؟ وما هي أهدافها وشروطها؟

ب. ماهي مكونات منظومة الحماية الاجتماعية وأهدافها؟

ت. ماهي أهم العقبات والإشكالات التي تحول دون حق الاستفادة من الحماية الاجتماعية عبر الوسائط الرقمية؟

ث. ما هي أهم التوصيات والمقترحات التي يمكن إعمالها حتى تكون الاستفادة من الولوج لهذه الخدمة استفادة فعلية وعملية وواسعة؟

فرضية الورقة

تنطلق هذه الورقة من فرضية مفادها أن رقمنة منظومة الحماية الاجتماعية قد تشكل عائقا أمام الاستفادة من الحقوق وتتطلب عدد من الشروط والمبادئ لمعالجة هذه المعضلة.

وفي هذا السياق سندرس هذا الموضوع من خلال محورين:

الفصل الأول: رقمنة الحماية الاجتماعية.. تطور في الولوج مهدد بشروط التطبيق

1. **رقمنة الخدمات العمومية**
2. **تحول رقمي بطعم الإقصاء**

الفصل الثاني: من أجل استفادة فعلية وعامة من الحماية الاجتماعية

1. **ظاهرة عدم الاستفادة**
2. **أسباب عدم الاستفادة وسبل معالجتها**

الفصل الأول: رقمنة الحماية الاجتماعية..تطور في الولوج مهدد بشروط التطبيق

أضحت الرقمنة مكونا أساسيا في حياتنا اليومية بفعل تمفصلها في عمق مختلف جوانب الحياة الإنساني، خاصة بعد التوسع الهائل الذي شهدته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما سرّع من حدة جملة من التحولات الاجتماعية، وفرض بذلك على الإنسان العديد من التحديات والإشكالات القانونية والاخلاقية غير المسبوقة.

إن التكنولوجيا الرقمية لا تقوم فقط بدور تواصلي بسيط، بل إنها تقوم بتشكيل معظم الأنشطة الإنسانية في المجتمع (الاجتماعية والاقتصادية والسياسية...). إنها ليست ابتكارا بسيطا، بل هي سلسلة من التغيرات التكنولوجية التي تشكل منظومة تؤدي إلى تحولات عميقة في جميع الأنشطة البشرية. علاوة على ذلك، فإن التعاقب السريع والمتسارع لهذه الطفرات على مدى العشرين عامًا الماضية يشير إلى أن الظاهرة لا تزال بعيدة عن الوصول إلى مداها الكامل.

1. رقمنة الخدمات العمومية

يعد التحول الرقمي للإدارة وإجراءاته قديما نسبيا على الرغم من اختلاف المصطلحات. ففي الثمانينيات، تم استخدام مصطلح "الحوسبة" قبل أن يتم استبداله بمصطلح "الإنترنت" منذ عام 1992 ثم بمصطلح "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" (ICT) في العقد الأول من القرن الحادي والعشرون. ولم يدخل مصطلح "رقمي" في اللغة الشائعة إلا مؤخرًا.

أما في المغرب فقد عرف الانتقال الرقمي في الإدارة العمومية تطوراً ملموساً، عبر تقديم عدد من التطبيقات والبوابات الإلكترونية بغرض تبسيط المساطر الإدارية، والاستفادة من الخدمات العمومية الأساسية في مختلف المجالات الاجتماعية (الاقتصاد والمالية،

التعليم، الصحة، الحماية الاجتماعية...). هذه التدابير أسفرت عن تسريع " التحول التنظيمي للمرافق العمومية وتزايد وتيرة رقمنة المساطر الإدارية ونزع الصفة المادية عنها".[1]

وهكذا أنشأت الرقمنة ديناميكية جديدة داخل الإدارة العمومية ترتكز على الشفافية وسرعة معالجة المعلومات ومزيد من المردودية، حيث سهلت القيام بعدد من الإجراءات الإدارية عبر الشابكة ودون تنقل أو إجراء مكالمة عبر الهاتف، مما وفر الوقت والجهد والمال ليس فقط للمرتفق بل كذلك للإدارة.

ومع أزمة كورونا ولجوء السلطات المغربية إلى فرض حالة الطوارئ الصحية، اضطرت الحكومة إلى اتخاذ مجموعة من التدابير في إطار دعم التحول الرقمي بالإدارة العمومية، وأضحى اعتماد الآليات الرقمية ضرورة لا غنى عنها لضمان استمرارية المرفق العمومي.

وهكذا ارتفعت وتيرة التحول الرقمي على مدى السنوات الخمس الأخيرة وأضحى أبسط إجراء إداري يتطلب جهاز حاسوب واتصال جيد وسهولة الاستخدام.

2. تحول رقمي بطعم الإقصاء

قبل الحديث عن إشكالية عدم الاستفادة من الحقوق الاجتماعية نتيجة الرقمنة في مجال الرعاية الاجتماعية التي كان لها عواقب وخيمة، سنعرج بداية على المقصود بالحماية الاجتماعية وبالأخص السجل الاجتماعي الموحد.

يقصد بالحماية الاجتماعية في منظور المؤسسات الدولية 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''.

ولهذا تعد الحماية الاجتماعية إحدى ركائز الدولة الاجتماعية التي تروم صون كرامة المواطن وضمان حقوقه، حيث نصت المادة 31 من الدستور على أن 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.

ويهدف ورش تعميم الحماية الاجتماعية إلى تقليص الفقر ومحاربة كل أشكال الهشاشة ودعم القدرة الشرائية للأسر وتعميم التأمين الصحي الإجباري على جميع المواطنات والمواطنين، وتعميم التعويضات العائلية والتعويض عن فقدان الشغل، وتوسيع نظام التقاعد.

وقد أكد الملك مُحَمَّد السادس، في خطابه للبرلمان يوم 13 أكتوبر 2023، على أن ضرورة تنزيل ورش إصلاح الحماية الاجتماعية "على أساس نظام الاستهداف الخاص بالسجل الاجتماعي الموحد، وأن يستفيد من الفعالية التي توفرها التكنولوجيات

[1] عبد الرفيع زعنون، البيروقراطية الرقمية: تأثيرات رقمنة الخدمات العمومية في المغرب، مبادرة الإصلاح العربي، أبريل 2023 https://urlz.fr/qgpC.

الحديثة"، حيث تم إحداث هذا النظام لمعرفة واستهداف الفئات الاجتماعية التي تستحق الاستفادة من البرامج الاجتماعية عبر آليتين أساسيتين: السجل الوطني للسكان والسجل الاجتماعي الموحد، وتتولى الوكالة الوطنية للسجلات تدبيرهما.

وبعد السجل الاجتماعي الموحد نظاما معلوماتيا يستهدف الفئات الفقيرة بالدعم، ويتم، عبر منصة رقمية، تسجيل الأسر والأفراد الراغبين في الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي التي تشرف عليها الإدارات العمومية والجماعات الترابية والهيئات العمومية. وهو مفتوح أمام المغاربة والأجانب المقيمين بالتراب المغربي.

كما يقوم السجل الاجتماعي الموحد من تنقيط الأسر المسجلة، بناء على المعطيات المرتبطة بظروفها الاجتماعية والاقتصادية، قصد الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي في حالة التوفر على شروط الاستحقاق.

وحتى يتمكن رب الأسرة من إنشاء حساب في السجل الاجتماعي الموحد، لا بد من أن يتوفر على المعرف المدني والاجتماعي الرقمي الذي يمكن الحصول عليه انطلاقا من التسجيل في السجل الوطني للسكان.[1] 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.

ولا يكفي التسجيل في السجل الاجتماعي الموحد لمن كانت عنده بطاقة "الراميد"، بل يجب عليه الحصول على عتبة أقل أو تساوي 9,3264284 من أجل الإستفادة من نظام التأمين الإجباري الأساسي عن المرض الخاص بالأشخاص غير القادرين على تحمل واجبات الاشتراك. والتي يتم احتسابها بواسطة وبناء على المعلومات المدلى بها من طرف رب الأسرة، حيث تتكفل الخوازميات بمنح مؤشر خاص تدمج على أساسه أو تقصى من برامج الحماية الاجتماعية. [2]

ونتيجة هذا النظام المعلوماتي، وجدت عدد من الأسر المغربية نفسها خارج العتبة، لأنها تتواجد في جهة يوضع له تنقيط منذ البداية 9,825 (فوق العتبة 9,326)، إضافة إلى النقطة الخاصة بكل جهة والتي تعد ثابتة. وحرمت عدد من حاملي "راميد" من الاستفادة من "أمو تضامن".

[1] المعرف الرقمي المدني والاجتماعي هو معرف رقمي يمنح لكل شخص مسجل بالسجل الوطني للسكان ويمكن من تسهيل الإجراءات الإدارية المتعلقة ببرامج الدعم الاجتماعي. لا يمنح لكل شخص إلا معرف رقمي واحد؛ ولا يمكن إعادة منحه لأي شخص آخر. ويتكون من عشرة (10) أرقام غير متتالية، يتم إنشاؤها آليا وبكيفية عشوائية؛ ولا يحمل أي دلالة ولا يتضمن أي رمز مميز يمكن من الكشف عن هوية صاحبه. ويستعمل المعرف الرقمي كرابط بين مختلف قواعد البيانات للإدارات العمومية والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية التي تشرف على برامج الدعم الاجتماعي. (**البوابة الإلكترونية "السجل الاجتماعي الموحد"https://www.rsu.ma**).

[2] يتم تنقيط الأسر بناء على المعطيات المرتبطة بظروفها الاجتماعية والاقتصادية وفق صيغة حسابية يتم إعدادها وتغييرها وتحيينها من لدن المندوبية السامية للتخطيط. ويتم حساب التنقيط وفق صيغة حسابية تختلف من الوسط الحضري إلى الوسط القروي.(مرسوم رقم 2.21.582 صادر في 17 من ذي الحجة 1442 (28 يوليوز 2021) بتطبيق القانون رقم 72.18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي و بإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، فيما يخص السجل الاجتماعي الموحد.).

إن المعضلة تكمن في التعامل الآلي مع أوضاع اجتماعية وإنسانية معقدة، حيث " منحت العديد من الأسر مؤشرات مرتفعة أقصتها من الاستفادة المجانية من نظام الرعاية الاجتماعية"، وبحكم تصريحها بامتلاك معدات أصبحت ضرورية في هذا الزمن كالتوفر على هاتف أو أكثر من قنينة غاز، لكن نتيجة الأتمتة أدخلت هذه الضروريات في نطاق ''الكماليات''، وفي المقابل مُنحت أسر أخرى مؤشرات دنيا خولتها الاستفادة من هذه البرامج بناء على الإدلاء ببيانات مكذوبة.[1]

ووفق المعطيات التي أعلن عنها المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي عام 2019، والتي تشير إلى أن المؤهلين للحصول على RAMED هو 15 مليونًا، فإن العدد الحقيقي للمستبعدين يتجاوز 7 ملايين. خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار الفقر الناتج عن أزمة كوفيد وارتفاع الأسعار، وكما أوضح تقرير المندوبية السامية للتخطيط بتعرّض 3,2 ملايين شخص للفقر، وفقدان المغرب لما يقرب من سبع سنوات من التقدم المحرز في القضاء على الفقر والهشاشة، مؤكدة أن وضعية الفقر والهشاشة، تراجعت في المغرب إلى مستويات سنة 2014.

وهكذا تعرض ملايين المغاربة إلى الاستبعاد بسبب عتبة السجل الاجتماعي الموحد والذين كانوا يستفيدون من الراميد ولم يعودوا يستفيدون منه. ومع نهاية 2023، حوالي 18 مليون مغربي ليس لديهم تغطية صحية (يمافيها أمو تضامن) أي حوالي 5 في المائة من السكان، وبالتالي فنحن بعيدين عن المائة في المائة التي أعلن عدد من المسؤولين.[2] وحسب سعد الطاوجني، الخبير في سياسات الحماية الاجتماعية وتدبير المؤسسات الصحية، فمن المحتمل أن يتجاوز عدد الأشخاص المستبعدين من الرعاية الاجتماعية حوالي 10 ملايين[3].

الفصل الثاني من أجل استفادة فعلية وعامة من الحماية االاجتماعية

لا جدال بأن الرقمنة تساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات الاجتماعية بالنسبة لعدد من المرتفقين. لكنها أيضًا تشكل عائقًا إضافيًا أمام العديد من المواطنين، خاصة عندما يتم تنفيذها "قسرا"، دون مراعاة حقائق وإمكانيات كل مرتفق وعندما تكون مصحوبة بصعوبات فنية كبيرة ومستمرة، ولو أدى ذلك إلى حرمان مستخدم واحد فقط من حقوقه، كما حذرت من ذلك منظمة "المدافع عن الحقوق" بفرنسا في تقريرها الصادر عام 2022. [4]

[1] عبد الرفيع زعنون، تسقيف الدولة الاجتماعية، المركز المغربي لتحليل السياسات، دجنبر 2023 https://mipa.institute/10709.

[2] Saâd TAOUJNI, 18 millions marocains, la moitié sans AMO, mardi 9 janvier 2024, www.taoujnisaad.blogspot.com/2024/01/18-millions-de-marocains-nont-pas-de.html.

[3] Saad TAOUJNI, Des chiffres et des maux, Le Canard Libéré, 28 juillet 2023, https://urlz.fr/qgq4.

[4] أصدرت "المدافع عن الحقوق"، والتي هي هيئة إدارية مستقلة في فرنسا تتولى مهمة المدافعة عن حقوق المواطنين أمام الانتهاكات الإدارية، خلال شهر فراير من عام 2022 تقريرا بعنوان:

La Dématéralisation des services publics: trois ans prés, ou en est-on?, https://juridique.defenseurdesdroits.fr/.

إن الرقمنة التي تمثل أداة للترشيد الإداري عن طريق الأدوات التقنية، أصبحت عقبة أمام السير الجيد للفعل الاجتماعي، حيث، في ظل تبرير رقمنة الإدارة والحديث عن عملية تحديث الفعل العمومي وتبسيط العلاقة مع المرتفق، فإن نفس العملية تشكل عقبة أمام الوصول إلى الحقوق. وهو ما أكدت عليه Clara Deville بأنه لا يوجد أي وثيقة أو تقرير يثبت أن الرقمنة عملت على تحسين الوصول إلى الحقوق.[1]

وفي تقريرها لعام 2019، حذرت منظمة "المدافع عن الحقوق" من أن التحول في الخدمة العمومية الناجم عن رقمنتها هو عميق ويعدل بشكل جذري أنماط العلاقات مع المستخدمين مشددة على ضرورة أن يتم تنفيذها بوتيرة متوافقة مع التغيرات في الاستخدامات وقدرات المرتفقين، وكذلك مع وتيرة نشر سياسات الدعم الأساسية.

ولذلك، دعت المنظمة إلى تعديل هذه المقاربة ليكون التحول الرقمي ناجحا للجميع، عبر إعادة التوازن بين مسؤوليات ومهام المرتفقين والإدارات، وتكييف سياسة الادماج الرقمي مع احتياجات المرتفقين.

1. ظاهرة عدم الاستفادة

حث المقرر الخاص المعني بمسألة الفقر المدقع وحقوق الإنسان الدول على معالجة مسألة عدم الاستفادة باعتبارها أولوية ملحة من أولويات السياسة العامة، مشددا على ضرورة " إعادة صياغة الحماية الاجتماعية لتكون حقاً من حقوق الإنسان وليس صدقةً"[2]

وأكد المقرر الأممي، في تقريره السنوي أن الحماية الاجتماعية تعد استثمارا تقوم به المجتمعات لتعزيز القدرة على الصمود في مواجهة الصدمات، ولخلق اقتصاد شامل للجميع وتحقيق آثار مضاعِفة بالنسبة إلى إعمال حقوق الإنسان. بيد أنه على الرغم من إمكانات الحماية الاجتماعية، فإن استحقاقاتها كثيراً ما لا تُستخدم رغم أنها مصممة لحماية الأفراد طوال حياتهم".[3]

لقد أضحى لمفهوم "عدم الاستفادة من الحقوق non-recours "حضورا مكثفا في الحقول العلمية والسياسية، وهي ظاهرة تم تناولها منذ ستينيات القرن الماضي في عدد من الأدبيات العلمية، بما في ذلك الدراسات في أمريكا الشمالية حول وصمة الرعاية الاجتماعية welfare stigma، والدراسات البريطانية حول استهداف الحماية الاجتماعية، والدراسات الفرنسية حول التفاوتات الاجتماعية. وصيغ مفهوم وصمة الرعاية الاجتماعية لشرح أسباب تدني إقبال الأسر الفقيرة التي لديها أطفال على البرامج الاجتماعية، ولا سيما الأسر الأمريكية من أصل أفريقي.

---

[1] Clara Deville Numérisation des aides sociales: dématérialiser pour mieux régner, 25 septembre 2022 , https://urlz.fr/qgq9.

[2] عدم الاستفادة من الحقوق في سياق الحماية الاجتماعية، تقرير المقرر الخاص المعني بمسألة الفقر المدقع وحقوق الإنسان، الجمعية العامة للأمم المتحدة، يوليوز 2022، https://urlz.fr/qgqh.

[3] المرجع السابق.

كما تناول عدد من الاقتصاديين وعلماء الاجتماع هذا الموضوع في أعقاب تقرير هارينغتون، "الفقر الأمريكي الآخر في الولايات المتحدة"The Other America Poverty in the United States، في الوقت الذي أطلقت فيه إدارة جونسون "حربها غير المشروطة على الفقر" في عام 1964. [1]

وقد ربطت هذه الدراسات بين الوصم بالعار وتدني احترام الذات الذي عززته الشكوك التي كانت تلقي بثقلها على أولئك الذين لجأوا إلى برامج المساعدات إذا لم يتمكنوا من مساعدة أنفسهم.

أما في أوروبا، فقد مثل إدخال تقنيات الاستهداف targeting نقطة وصول الدراسات حول عدم الاستفادة من الحقوق. ثم انتشر بعد ذلك إلى بلدان أخرى: في هولندا، حيث ظهر المفهوم في السبعينيات مع مفكرين مثل فان أورشوت Van Oorschot.ثم انتشرت في جميع أنحاء أوروبا، وبالتالي نشرت أفكارًا حول "عدم الاستفادة من المنافع الاجتماعية-non take up of social benefits." [2]

وبحسب مرصد عدم الاستفادة من الحقوق والخدمات (Odenore)، فإن عدم الاستفادة من الحقوق يشير إلى ‘‘أي شخص لا يحصل على منفعة أو خدمة يمكن أن يستحقها’’.

وتختلف نظم الاستحقاقات الاجتماعية اختلافًا كبيرًا من دولة إلى أخرى، لكن تعد حالات "عدم الاستفادة" منتشرة في جميع أنحاء العالم تؤدي إلى هدر موارد عمومية كما تقوِّض بدرجة كبيرة فعالية الحماية الاجتماعية في الحد من الفقر والهشاشة.

أتمتة اللامساواة

تطرقت يوبانكس في كتابها " أتمتة اللامساواة" [3] إلى عالم الخدمات الاجتماعية بوساطة التكنولوجيا، وأوضحت حقيقة ما يجري على أرض الواقع. وألقت الضوء على الإحباط والقلق الذي ينتج عن هذه التطبيقات في الولايات المتحدة الأمريكية؛ والأساليب التي يتم بها خداع كل من متلقي الخدمات الاجتماعية ودافعي الضرائب من خلال الوعود "الكاذبة" للتكنلوجيا الرقمية. كما لفتت إلى السياسات

والمخاطر، والتكاليف والآمال. وفوق كل ذلك، نبهت إلى حقيقة صارخة ومقلقة لما يعنيه حقًا أن تكون فقيرًا في أمريكا اليوم.

[1] Philippe Warin, Le non-recours aux droits, Conférence du 27 octobre 2015 à Genève, co-organisée par la Haute Ecole de Travail Social et l'Institut d'études de la citoyenneté (Unige) dans le cadre du 1er séminaire régional sur le non-recours aux droits et prestations sociales.

[2] Réflexions à propos de la notion de « non-recours » aux politiques sociales Clara Deville Dans Sciences & Actions Sociales 2017/2 (N° 7), pages 78 à 89 Éditions Association des Chercheurs des Organismes de la Formation et de l'Intervention Sociales DOI 10.3917/sas.007.0078.

[3] Virginia Eubanks, Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor Hardcover – January 23, 2018.

ومن خلال هذه الدراسة الإثنوغرافية، أوضحت الباحثة أن البرامج الاجتماعية ليس المقصود منها أن تنجح، ولكنها تهدف إلى تكديس ماسمته بوصمة العار على هذه البرامج وتعزيز السرد القائل بأن أولئك الذين يستفيدون من المساعدة الاجتماعية هم، باختيارهم، مجرمون، أو أشخاص كسالى أو مستغلون. إن ترشيد برامج المساعدات العمومية بسبب الأزمة وتخفيضات الميزانية يجبرها على أن تصبح أكثر كفاءة وفعالية من أي وقت مضى. لكن هذا الأداء وهذه الكفاءة يتجسدان في أدوات رقمية غير محايدة، كما تشير الباحثة.

ولجأت الباحثة إلى استعارة ملجأ الفقراء الرقمي أو المأوى الرقمي للفقراء **Digital poorhouse** في إشارة إلى الأنظمة الآلية التي تم تطويرها لتحسين البرامج الاجتماعية الأمريكية،[1] وشددت على أن الرعاية الرقمية تنتج نفس العواقب التي أحدثتها مؤسسات المراقبة السابقة: فهي تحد من عدد المستفيدين من المساعدات، وتعرقل حركتهم، وتفرق العائلات، وتقلل من الحقوق السياسية، وتحول الفقراء إلى موضوعات تجريبية، وتجرم، وتبني المشتبه بهم والتصنيفات الأخلاقية، وتخلق مسافة. مع الطبقات الاجتماعية الأخرى، يعيد إنتاج التسلسلات الهرمية العنصرية والفصل العنصري... الفرق الوحيد بينها وبين مؤسسات الأمس هو أنها لم تعد تنتج الحبس الجسدي.

2. أسباب عدم الاستفادة وسبل معالجتها

يمكن أن نلخص العوائق المادية و/أو التكنولوجية التي تمنع الأفراد المؤهلين من الاستفادة من المساعدات فيما يلي:

1. عدم امتلاك حسابات بنكية أو عدم القدرة على تقديم جميع الوثائق الصحيحة أو المعلومات المطلوبة لتلقي الاستحقاقات.
2. الفجوة الاجتماعية والإقليمية في الوصول إلى الإنترنت وأجهزة الحاسوب، بمعنى نوفر البنية التحتية والأدوات الرقمية التي يمكن أن تسهل الوصول إلى الحقوق.
3. الأمية الإلكترونية أي عدم معرفة كيفية استخدام الأدوات الرقمية المفيدة للوصول إلى الحقوق والقدرة الإدارية.
4. مسألة استحسان المرتفق ورضاه عن الخدمات باستخدام التكنولوجيا الرقمية للوصول إلى الحقوق.
5. عدم إمكانية وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى مكاتب الرعاية الاجتماعية أو إلى الخدمات المتاحة على الانترنت والمكيفة تبعا لاحتياجاتهم.

وفي الفقرات التالية سنفصل في بعض هذه العقبات:

صعوبات الولوج إلى الإنترنت والمعدات المعلوماتية

[1] ملجأ الفقراء poorhouse: مأوى دائم أو مؤقت يقدم الرعاية للفقراء.

تتطلب الإجراءات الإدارية عبر الإنترنت اتصالاً عالي الجودة على الأقل وإمكانية الوصول إلى أجهزة الحاسوب. ولا يتم استيفاء هذين الشرطين في العديد من الدول حيث لا يتمكن عدد كبير من المرتفقين من الاتصال بالإنترنت بجودة كافية لتنفيذ إجراءاتهم.

وكما هو الحال بالنسبة للمغرب، حيث كشف التقرير السنوي للمجلس الأعلى والحسابات عن وجود عدد من النقائص بالعديد من المؤسسات العمومية تتعلق بجودة الشبكة وكذا الخدمة التي يقدمها متعهدو الاتصالات، مشددا على أن نجاح التحول الرقمي مرتبط بتطوير شبكة إنترنيت ثابت عالية الصبيب تعتمد الألياف البصرية.[1]

وبذلك يجد المرتفق صعوبة في القيام بالإجراءات الإدارية عن بعد ولا يتمكن على سبيل المثال، من إرفاق المستندات المطلوبة بسبب الوقت الطويل الذي يستغرق في تحميلها، ولا يمكنه تنفيذ الإجراءات بسبب انقطاع الاتصال نتيجة انخفاض في سرعة الانترنت، حيث يتطلب تنفيذ إجراء إداري عبر الإنترنت، بين 3 و8 ميغابت/ثانية. لذلك قد يكون لديك إمكانية الوصول إلى ADSL ولا تتمكن من الحصول على اتصال إنترنت كافٍ لتنفيذ إجراء إداري عبر الإنترنت.[2]

وهذا الوضع يؤدي إلى تقويض المساواة في الولوج إلى الخدمات الاجتماعية عبر الإنترنت، والذي يعد من أهم مبادئ المرفق العمومي، حيث نصت المادة 5 من القانون رقم 19-54 بمثابة ميثاق المرافق العمومية على " المساواة بين جميع المرتفقين المتوفرين على نفس الشروط دون أي تمييز بينهم... ومراعاة خصوصيات الأشخاص والفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة".[3]

وفي نفس الإطار فإن الوصول الفعال إلى الإجراءات غير المادية عبر الانترنت يتطلب كذلك الوصول السهل والبسيط إلى المعدات اللازمة لتنفيذ الإجراءات ليس فقط الحاسوب بل كذلك الماسح الضوئي الضروري.

الأمية الرقمية

يعد ضعف المهارات الرقمية (الصعوبات في استخدام أجهزة الحاسوب والهاتف والانترنت) عائقا أمام الاستفادة من الحماية الاجتماعية، حيث يعاني عدد من المرتفقين من الأمية الرقمية وبذلك يجدون صعوبة في فهم الأدوات الرقمية للوصول إلى هذه الخدمات العمومية[4] كما لا تتوفر العديد من الأسر على المعدات المعلوماتية الضرورية للولوج إلى الأنترنت.

[1] التقرير السنوي للمجلس الأعلى للحسابات برسم 2022-2023.

[2] أوضح تقرير المجلس الأعلى والحسابات أن الربط بADSL بسرعة أقل من 4 Mbps في الثانية يمثل نسبة 54 بالمائة.

[3] قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.21.58 صادر في 3 ذي الحجة 1442 (14 يوليوز 2021) الجريدة الرسمية: عدد 7006 في 11 ذو الحجة 1442 (22 يوليوز 2021)، ص 5661.

[4] نسبة الأمية الرقمية في المغرب تصل 56 %.

إن الأمية الرقمية لا تظهر فقط كامتداد للأمية، أو كعجز، بسبب الافتقار إلى المهارات، عن فك رموز اللغة. وتشير الفكرة إلى بعد مزدوج للمهارات والاستخدامات، وهو ما يفسر العدد الكبير من الأشخاص الذين يقعون ضحايا لها، حيث يخافون من الأداة الرقمية وارتكاب الأخطاء وعدم القدرة على تصحيحها وبالتالي يجد المواطن نفسه في حالة انتهاك للحقوق.[1]

وهكذا تؤدي رقمنة عمليات المطالبة باستحقاقات الحماية الاجتماعية إلى تفاقم الفجوة الرقمية وقد تؤدي إلى زيادة تقليل انعدام التيقن بالنسبة إلى الفئات في وضعية هشة.

كما أنها يمكن أن تثني الأشخاص عن تقديم الطلبات بسبب اعتماد الإجراءات القائمة على الانترنت على خوارزميات مصممة لاكتشاف الاحتياجات حتى وإن كان لا صلة له بالمطالبة بالاستحقاقات نفسها.[2]

في الواقع، هناك أشخاص يواجهون صعوبات لأنهم لا يفهمون المصطلحات الإدارية، وآخرون لأنهم أميون أو لا يتقنون أدوات تكنولوجيا المعلومات. كما أن هناك أيضًا أشخاص في حالات ضعف وهشاشة مثل المشردين أو الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات نفسية كبيرة والذين يتم استبعادهم تمامًا من الرقمنة. أخيرًا، هناك أشخاص يعرفون مسبقًا كيفية القيام بذلك ولكنهم يريدون الحصول على الدعم لأنهم خائفون من ارتكاب خطأ، أو القيام بشيء خارج عن القانون.[3]

تصميم غير مناسب للبوابة الإلكترونية

إن الأعطال الفنية والصعوبات الكامنة في الخدمات عن بعد تحد أيضا من الوصول إلى الخدمات الاجتماعية، بسبب التصميم غير المناسب للمنصات الرقمية. وبالتالي، حتى عندما يكون الوصول إلى الإنترنت ممكنًا من الناحية التقنية لمستخدمي الخدمة العمومية، فقد يجدون أنفسهم في مواجهة مشاكل أو عقبات تقنية، أو حتى عيوب في التصميم أو عيوب في بيئة العمل في المواقع والإجراءات غير المادية.

ومن المحتمل أن تمنع هذه المشاكل التقنية المستخدمين من الوصول إلى الخدمة العمومية غير المادية. فوفق الأرقام التي كشف عنها المجلس الأعلى للحسابات في تقريره السنوي 2022-2023، فإن الفجوة الرقمية تشكل عائقا تجاه تطوير الخدمات العمومية عبر الإنترنت واستعمالها من طرف عامة المواطنين. حيث يسجل لجوء المواطنين إلى وسطاء (معتمدين أو غير معتمدين) لتمكينهم من الاستفادة منها في ظل الصعوبات التي يواجهونها وفي غياب أي ضمانات تحمي حقوقهم ومعطياتهم الشخصية.

---

[1] En quoi la transformation numérique peut-elle se révéler un levier pour l'accès aux droits et l'inclusion sociale ? , 2017, Recherches actions en protection sociale, Ecoles des dirigeants de la protection sociale.

[2] عدم الاستفادة من الحقوق في سياق الحماية الاجتماعية، تقرير المقرر الخاص المعني بمسألة الفقر المدقع وحقوق الإنسان، الجمعية العامة للأمم المتحدة، يوليوز 2022.

[3] Hubert Guillaud, Comment le numérique éloigne les administrés de l'Etat social , https://urlz.fr/qgqJ, 20 juillet 2023.

وباختصار، إن التحول إلى وسيط رقمي ينقل المسؤولية من الإدارة إلى المرتفق الذي يجب عليه القيام بمجهوده الخاص للحصول على المعلومات. وتحليل أوضاعه المادية والاجتماعية وتحديد الآليات التي يستحقها على عاتقه بدلاً من السلطات العمومية. وهو الأمر الذي يشكل عقبة أمام الاستفادة من الحقوق خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يواجهون صعوبة في استخدام التكنولوجيا الرقمية أو الذين هم في وضعية خاصة.

وهكذا فعلى الرغم من بعض فوائد الرقمنة، فإن هذه التكنولوجيا غير قادرة دائمًا على مراعاة تعقيدات بعض المواقف. فبدون الاتصال البشري أو القدرة على تسجيل الدخول إلى الفضاء الخاص (حساب الأسرة مثلا في منصة السجل الاجتماعي الموحد) قد يفتقر المرتفق إلى معلومات حول كيفية التعامل، مما يؤدي إلى مضاعفة عدد الاتصالات – الفعلية أو الهاتفية – مع الإدارة، وبالتالي زيادة العبء على المسؤول عن العلاقة مع المرتفق (وهو ما برز بشكل واضح عندما توقف العمل ب"راميد" والتحول إلى "أمو تضامن").

معالم في معالجة ظاهرة عدم الاستفادة من الحقوق الاجتماعية

في الفقرات التالية، سنحاول تقديم بعض التوصيات والاقتراحات لتجاوز معضلة عدم الاستفادة من الحق في الحماية الاجتماعية.

1. فعالية أكثر لمراكز خدمات المواطنين

حسنت فعلت الحكومة المغربية عند إنشاءها مراكز خدمات المواطنين كجهة إدارية مكلفة بتسجيل الأسر التي يتعذر عليها التسجيل بكيفية إلكترونية، لكن حتى نضمن نجاح هذا الإجراء لابد من أن تتوفر عدد من الشروط أهمها تجهيز هذه المراكز بموظفين مدربين وأكفاء يمكنهم مسايرة المستفيدين المحتملين على امتداد الإجراءات وتزويدهم بالمعلومات اللازمة وإرشادهم طول العملية، بدل توجيههم إلى المحلات التجارية وتكليفهم مصاريف إضافية. كما يقترح الباحث أن يفتح المجال لمتطوعين من أجل استقبال الفئات الضعيفة ومساعدتهم على القيام بالتسجيل في المنصات.

2. السماح لكل مرتفق باختيار طريقة علاقته بالإدارة

اعتماد نص تشريعي بين المرتفقين والإدارة يقضي بالحفاظ على سبل متنوعة للولوج إلى الخدمات الاجتماعية بحيث لا يمكن الولوج إلى أي إجراء إداري فقط بالوسائل الرقمية ويجب أن يكون المرتفق قادرًا على رفض استخدام العملية الإلكترونية في أي وقت وبأي وسيلة لتنفيذ إجراء إداري أو مواصلته.

3. عدم تحميل المسؤولية للمرتفقين عن الأخطاء أو الأعطال في الموقع الإلكتروني

يجب ألا يتحمل المرتفق المسؤولية بشكل مسبق عن الأخطاء في ملء الملفات عبر الإنترنت أو عن الأعطال في الخدمة الرقمية (مشاكل في الوصول إلى الخدمة عبر الإنترنت، أو صغر حجم النظام لاستيعاب تدفق الطلبات، أو أعطال الكمبيوتر).

خاتمة:

لقد أسهم توظيف التكنولوجيا الرقمية في تيسير المساطر الإدارية والحصول على الخدمات العمومية بأقل تكلفة ممكنة، لكن عند النظر إلى التأثيرات الفعلية، يتبين أنها أضحت تشكل معضلة تعمق من الممارسات البيروقراطية وذلك في ظل تباطؤ سيرورة اتخاذ القرار وتضخم الإطار المؤسساتي وتعقد منظومة التواصل، الأمر الذي يفرض تهيئة الشروط الضرورية للرفع من جودة الخدمات العمومية الرقمية. [1]

كما أن عدم الاستفادة من المساعدات الاجتماعية لا يشكل فقط مشكلة أخلاقية لعدم الحصول على بعض الحقوق، بل إن التأخر في معالجة هذه العوائق التي تطرق إليه البحث يمكن أن يؤدي إلى تدهور الوضع الفردي للمواطن، بل وتفاقمه بشكل يضر بالمجتمع ككل. وهو ما توصلت إليه عدد من الدراسات التي أجريت في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية، حيث أظهرت أن تقليص الإنفاق على الخدمات يؤدي في نهاية المطاف إلى تأجيل التكاليف بمرور الوقت، وفي نهاية المطاف إلى تكلفة غالية للدولة وتفاقم وتعقيد عملية علاج معضلة الفقر والهشاشة.

إن التكنولوجيا الرقمية لا تضع المواطن، في علاقته بالدولة، في حالة انتظار فحسب ولكنها تضعنا أيضًا على مسافة، وتبعد العديد من المواطنين عن حقوقهم، ولا سيما أولئك الذين هم بالفعل مستبعدون.

[1] عبد الرفيع زعنون، البيروقراطية الرقمية: تأثيرات رقمنة الخدمات العمومية في المغرب، مبادرة الإصلاح العربي، أبريل 2023 https://urlz.fr/qgpC.

المراجع:

1. منشور رئيس الحكومة رقم 06/2018 حول إصلاح وحكامة منظومة الحماية الاجتماعية بالمغرب، وزارة التضامن والإدماج الإجتماعي والأُسْرَة، https://urls.fr/eDf-lU
2. القانون الإطار 09.21 المتعلق بالحماية الاجتماعية، وزارة التضامن والإدماج الإجتماعي والأُسْرَة، https://lc.cx/A1ZXyS
3. القانون رقم 72.18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات.
4. قانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.21.58 صادر في 3 ذي الحجة 1442 (14 يوليوز 2021) الجريدة الرسمية: عدد 7006 في 11 ذو الحجة 1442 (22 يوليوز 2021)، ص 5661
5. التقرير السنوي للمجلس الأعلى للحسابات برسم 2022-2023.
6. عدم الاستفادة من الحقوق في سياق الحماية الاجتماعية، تقرير المقرر الخاص المعني بمسألة الفقر المدقع وحقوق الإنسان، الجمعية العامة للأمم المتحدة، يوليوز 2022.
7. عبد الرفيع زعنون، البيروقراطية الرقمية: تأثيرات رقمنة الخدمات العمومية في المغرب، مبادرة الإصلاح العربي، https://lc.cx/kUHKE7، أبريل 2023.
8. عبد الرفيع زعنون، تسقيف الدولة الاجتماعية، المركز المغربي لتحليل السياسات، https://mipa.institute/10709. دجنبر 2023
9. Saâd TAOUJNI, 18 millions marocains, la moitié sans AMO, Blog de l'auteur, http://surl.li/zjnhzj, janvier 2024.
10. Saad Taoujni, "L'Info en Face" , Le Matin, 13 Décembre 2023, https://www.youtube.com/watch?v=xGMKuhRQNs0,
11. Virginia Eubanks, Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor Hardcover, January 23, 2018
12. Citoyens d'une société numérique, Rapport à la Ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'Innovation et de l'Économie numérique, Conseil national du numérique, Octobre 2013, https://urlz.fr/tnZS.

13. Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, Rapport, Défenseur des droits, 2019, https://urlz.fr/to00.
14. Dématérialisation des services publics, Rapport, Défenseur des droits , Février 2022, https://urlz.fr/to06.
15. En quoi la transformation numérique peut-elle se révéler un levier pour l'accès aux droits et l'inclusion sociale ? Ecole des dirigeants de la protection sociale, 2017, https://urlz.fr/to0b.
16. Clara Deville, L'Etat social à distance: dématérialisation et accès aux droits des classes populaires rurale, Le Croquant, France, 2023,
17. Dominique Cardon, Culture numerique, Paris: Presses de Sciences Po, 2019.
18. Dominique Boullier, Sociologie du numérique, Armand Colin, 2019.
19. La forme des choix, Cahier IP6, CNIL, 20 mars 2019, https://urlz.fr/ngai.
20. Hubert Guillaud, Comment le numérique éloigne les administrés de l'Etat social, 20 Juillet 2023, https://urlz.fr/to0o.
21. Hubert Guillaud, Dématérialiser pour mieux régner: dématérialisation et non-recours, 16 November 2022, https://urlz.fr/to0v.
22. Clara Deville, "Réflexions à propos de la notion de « non-recours » aux politiques sociales", Sciences et actions sociales [en ligne], N°7 | année 2017, mis en ligne le 3 mai 2017, URL: http://www.sas-revue.org/index.php/n-conception/41-n-7/dossiers-n-7/actes-n7/111-reflexions-a-propos-de-la-notion-de-non-recours-aux-politiques-sociales