

المجلس
الاقتصادي
والاجتماعي
والبيئي



المملكة المغربية
Royaume du Maroc

المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي
CONSEIL ECONOMIQUE, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

الموضوع الخاص للتقرير السنوي 2016

التحول الرقمي في خدمة المواطن
ومن أجل تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة

في الخطاب السّامي الذي ألقاه جلالة الملك محمد السادس نصره الله في افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة، بتاريخ 14 أكتوبر 2016، وَضَعَ جلالته الأصبَع على مكامن القصور الذي تعاني منه جودّة الخدمات التي تقدّمها الإدارة للمواطن، مبرزاً أنّ:

« المرافق والإدارات العمومية، تعاني من عدة نقائص تتعلق بالضعف في الأداء، وفي جودّة الخدمات التي تقدمها للمواطنين. كما أنها تعاني من التضخم ومن قلة الكفاءة، وغياب روح المسؤولية لدى العديد من الموظفين.

[...] إنّ الصّعوبات التي تواجه المواطن في علاقته بالإدارة كثيرة ومتعددة، تبدأ من الاستقبال، مروراً بالتواصل، إلى معالجة الملفات والوثائق، بحيث أصبحت ترتبط في ذهنه بمسار المحارب».

ذلك أنّ المواطن العاجز أو الضعيف أو البعيد عن المراكز الحضرية الكبرى يعاني بصورة مضاعفة من هذا المشكل الذي غالباً ما يزيد في حدّته سلطة تقديرية واسعة للإدارة وبُعدها الجغرافي. وبالتالي، فإنّ المواطن يتعامل مع المرافق العمومية من موقع ضعف بالنسبة له.

لذلك يؤكّد جلالة الملك أنّه:

«من غير المعقول أن يتحمّل المواطن تعب وتكاليف التنقل إلى أيّ إدارة، سواء كانت قنصلية أو عمالة أو جماعة ترابية أو مندوبية جهوية، وخاصة إذا كان يسكن بعيداً عنها ولا يجد من يستقبله أو من يقضي غرضه.

[...] كما أن المواطنين يشكون أيضاً من الشطط في استعمال السلطة والنفوذ، على مستوى مختلف الإدارات، ومن تعقيد المساطر، وطول آجال منح بعض الوثائق الإدارية».

ومن ثمّ، فإنّ المرفق العمومي يُنظر إليه كفعلٍ إحصانيّ وليس باعتباره حقّاً من الحقوق، مما يؤدي في غالب الأحيان ليس فقط إلى التصل من المسؤولية، بل يؤدي كذلك إلى التأويل الحرّ للنصوص والمساطر التي تنظّم المرفق.

ورغم ذلك، فإنّ مطلب الإصلاح الإداري هو رغبة ما فتى جلالته يعبر عنها منذ سنوات عديدة، حيث يذكر في خطابه السامي قائلاً:

«وقد أكدت أكثر من مرّة على ضرورة حلّ المشاكل، ومعالجة الملفات في عين المكان. كما أعطيت تعليماتي للحكومة ووجهتها لاتخاذ الإجراءات الإدارية بهذا الخصوص. ما جدوى الرسالة التي وجهتها إلى الوزير الأوّل منذ 2002، وما فائدة الجهوية واللامركزية واللامركز، إذا استمرّ الوضع القديم واستمرت المشاكل السابقة؟

[...] وإذا لم يتمّ إيجاد الحلول الناجعة لها بعد كلّ هذه السنوات، فكيف سيتمّ تطبيق باقي النقاط المهمة الواردة في رسالتنا إلى الوزير الأوّل، والتي تخصّ علاقة المواطن بالإدارة وتبسيط المساطر وتشجيع الاستثمار؟

إنّ الإصلاح الإداري في المغرب قد عرف بعض التأخر، كما أنّ الوسائل والأساليب المُتبعة لمُقارَبَة هذه الإشكالية تظلّ غير كافية أو غير ملائمة.

ولا بد من الإشارة إلى أنّ مختلف هذه التجارب لم يكن لها أثر كبير على نظرة المواطن، التي يزيد من سلبيتها تزايد متطلبات المجتمع. وبالتالي، فإنّ محاولات الإصلاح، التي تتسم بالطابع التجزيئيّ جدّاً، وغير المعروفة أو

غير المفسرة وغير المتجانسة بما يكفي، لتعبّر عن غياب رؤية شمولية ومقاربة منسجمة، ممّا يؤدي إلى انعدام الوضوح في سياسة وفي عمل السلطات العمومية في هذا المجال. وفي هذا الصدد، يشير جلالته في خطابه السامي:

«لذا، ندعو الجميع، حكومة وبرلمانا، أحزابا ونقابات، جمعيات وموظفين، للتحلي بروح الوطنية والمسؤولية، من أجل بلورة حلول حقيقية للارتقاء بعمل المرافق الإدارية، والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

إنّ إصلاح الإدارة يتطلب تغيير السلوكات والعقليات، كما يتطلّب جودة القوانين، من أجل خلق مرفق إداري عمومي فعال يكون في خدمة المواطن.

فالوضع الحالي يتطلب إعطاء عناية خاصة لتكوين وتأهيل الموظفين، الحلقة الأساسية في علاقة المواطن بالإدارة، وتمكينهم من قضاء ملائم للعمل، مع استعمال آليات التحفيز والمحاسبة والعقاب».

مع ذلك، وعلى غرار بلدان أخرى، بالإمكان تحقيق تحسّن ملحوظ، كما دعا إلى ذلك جلالته في خطابه قائلًا:

«كما يتعين تعميم الإدارة الإلكترونية بطريقة مندمجة تتيح الولوج المشترك للمعلومات بين مختلف القطاعات والمرافق.

فتوظيف التكنولوجيات الحديثة، يساهم في تسهيل حصول المواطن على الخدمات في أقرب الآجال، دون الحاجة إلى كثرة التنقل والاحتكاك بالإدارة، الذي يعدّ السبب الرئيسي لانتشار ظاهرة الرشوة واستغلال النفوذ».

والواقع أنّ الرافعة الرقمية ليست فقط عامل تسريع قويّ لتحسين الخدمات لفائدة المواطنين، بل هي كذلك وسيلة جدّ فعالة للقضاء على الممارسات غير المشروعة المتمثلة في الرشوة أو غيرها من مظاهر استغلال النفوذ الذي يمكن أن تمارسه الإدارة لمجرد كونها تملك معلومة لا يملكها المواطن.

وفي هذا السياق، فإنّ التقرير الذي أعدّه المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي حول «حكمة المرافق العمومية»، وصادقت على صيغته الأولى الجمعية العامة في شتبر 2011، يقدم توصيات هامة في هذا الاتجاه، بعضها عرّف طريقه نحو بداية التنفيذ، ممّا أدّى إلى ظهور نتائج جيدة برهنت على أهميتها. ورغم أهمية هذه النتائج الجزئية، فإنها تفتقر إلى مقاربة شمولية ومتجانسة ومتكاملة، وهي المقاربة التي اعتبرها نفس التقرير بمثابة السبيل نحو التعجيل الحقيقي بتحديث المرافق العمومية وتحقيق نجاعتها.

ولذلك، فإنّ اللجوء إلى رافعة الاقتصاد الرقمي يبدو بالنسبة للمجلس أداة أساسية كفيلة بتغيير طبيعة العلاقة بين الإدارة والمواطن، وكذلك بين الإدارة والمقاولين والمستثمرين.

إنّها أداة قوية لتسريع وتيرة الإصلاحات العميقة، والتي تأخر المغرب في إنجازها كثيرًا، بدءًا من الإصلاحات المتعلقة باللاتمركز، والإصلاحات التي ترمي إلى تسريع وتيرة تطوير اللامركزية المتقدمة. ومن شأن القيام بإصلاحات هامة، بالموازاة مع اعتماد استراتيجية شمولية ومندمجة لرقمنة الإدارة، أن يؤدي إلى إرساء حكمة فعّالة قريبة من المواطنين وبمشاركتهم. كما أن هذه الرقمنة كفيلة بمواكبة تسيير عملية نقل السلط والاختصاصات، من المستوى المركزي إلى المستوى الجهوي، وتوفير الوضوح الضروري، مع ضمان حسن التدبير وملاءمته مع المتطلبات والخصوصيات المحلية.

ولقد سارت العديد من البلدان في هذا الاتجاه، بجعلها قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في صلب تحوّلها، مع اعتماد مقاربة إرادية وطموحات على المدى الطويل (أكثر من عشر سنوات). وحتى خارج المرافق العمومية، بات الاقتصاد الرقمي يعمل اليوم على تشكيل مختلف الأنشطة البشرية بصورة عميقة، مع ما لذلك من آثار قوية على جميع القطاعات الاقتصادية تقريباً، وما يتعداها من إشكاليات اجتماعية وثقافية ومجتمعية.

وإذا كانت رقمنة الإدارة والمرافق العمومية قد انخرط فيها عدد من الفاعلين الوطنيين، فإن ذلك من شأنه أن يشكل فرصة حقيقية لتطوير جانب كبير من الاقتصاد الوطني، وتلبية حاجيات البلاد في هذا المجال، فضلاً عن تطوير خبرة متقدمة يمكن الاستفادة منها في التنمية المشتركة بين بلدان الجنوب.

لكل هذه الأسباب، أثار المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي تخصيص محور الموضوعاتي، ضمن تقريره السنوي لسنة 2016، لهذه الإشكالية الكبيرة المتعلقة بالاقتصاد الرقمي وتحدياته بالنسبة للمغرب. ويتعلق الأمر، على وجه الخصوص، بالكيفية التي يمكن بها، في وقت قصير، تحسين ظروف عيش المواطنين، كما دعا إلى ذلك جلالة الملك في توجيهاته السامية منذ اعتلائه عرش أسلافه المنعمين، وذكر به مرة أخرى في خطابه السامي في افتتاح الدورة الخريفية للبرلمان.

1 مقارنة شمولية ومتجانسة من أجل بلوغ مستوى جديد لرقمنة المرافق العمومية

تشكّل الخدمة التي تُقدّم للمواطن في حدّ ذاتها الغاية المثلى للعمل الذي تقوم به الإدارة. وبالتالي، فإنه ينبغي تقديم هذه الخدمة بما يلزم من شفافية ومساواة في الولوج إليها من طرف الجميع، بسرعة وفعالية. كما أنّ الإكراهات الداخلية الخاصة بالإدارة لا ينبغي أن تؤثر، تحت أيّ ظرف من الظروف، على المرتفق ولا على جودة الخدمات المقدّمة له. كما ينبغي أن يظل هاجس المسؤولين والموظّفين المكلفين بالمرافق العمومية هو إيجاد وسائل وطرق التحسين من أجل تخفيف المساطر والإجراءات التي يجب أن يقوم بها المرتفقون للاستفادة من الخدمة أو المصلحة. إنّ الجهود الرامية إلى التبسيط والتوضيح الإداريين تعدّ رافعة أساسية في العلاقة التي تربط المرافق العمومية بمرتفقيها.

في هذا الاتجاه، المتعلق بتبسيط الإجراءات لفائدة المرتفق، يعتبر المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي أنّ العديد من الخدمات التي تقدّمها الإدارة والجماعات المحليّة، والتي لا تدخل في صلب مهامها الأساسية، كالمصادقة على التوقيع وشهادات الحياة وتحصيل الرسوم، فضلاً عنّ عمليات إدارية أخرى تشكّل عبئاً على المرتفقين وعلى الإدارة، هي خدمات يمكن أن تكون أفضل على مستوى الفعالية وسرعة الإنجاز والاستثمار الأمثل للوسائل، إذا تمّ توسيع نظام تقديمها في أقرب الأجل لتشمل مقدّمي خدمات موثوق بهم (كمكاتب البريد والبنوك والموثّقين والمحامين المقبولين لدى محكمة النقض، وغيرهم). إنّ التجارب الناجحة في هذا الشأن تبيّن أنّ توسيع تغطية الخدمات للجمهور الواسع يشمل متعهدي خدمات موثوق بهم، مع الحفاظ في الوقت نفسه على القنوات التقليدية للمواطنين الذين يرغبون في ذلك، سيحقق مكاسب حقيقية، دون أن يؤثّر ذلك سلباً على جودة الخدمات أو يمس بحقوق المواطنين.

ويمكن الشروع في عملية تبسيط الإجراءات، قبل الانقلاب على إعادة هندسة العمليات، بالتخلي عن بعض العمليات الإدارية، مثل المصادقة على الوثائق، التي يمكن بكلّ بساطة تعويضها بالادلاء بالنسخة الأصلية أمام المسؤول الإداري عن المصلحة التي طلبت النسخة المطابقة للأصل.

ودائماً في اتجاه تبسيط الإجراءات، يمكن أن تعمل السلطات العمومية على توحيد قناة الأداء بالنسبة لجميع العمليات (الضرائب والرسوم، الغرامات والعقوبات، رسوم التسجيل والتمبير، الرسوم القضائية، وغيرها)، والاستفادة من تفويض تديرها إلى الجهات الموثوق بها المشار إليها أعلاه على سبيل المثال. ذلك أنّ هذه الجهات تُعتبر شبكة أكثر كثافة بكثير، وبالتالي تُعتبر سهلة الولوج مقارنة مع الإدارات المتخصصة، سيّما في الوسط القروي أو في ضواحي المدن.

وفضلاً عن ذلك فإنّ وسائل أداء الواجبات المستحقّة للإدارة أصبحت اليوم متاحة وآمنة بفضل مختلف القنوات التي توفرها التكنولوجيات الجديدة للإعلام. وقد بيّنت التجارب، حتى داخل المغرب، مدى فعاليتها، علاوة على الرّبح الذي توفره على مستوى الزمن والكلفة بالنسبة للإدارة والمرتفق معاً.

1.1. تحسين استقبال المواطنين من طرف الإدارة

يتعلق الأمر بتمكين مختلف المرافق العمومية من أدوات ووسائل تنظيمية بناءً على إطار مرجعيّ مشترك يدمج مبادئ النجاعة والشفافية والمساواة بين المرتفقين، وذلك من أجل التحسين السريع والفعليّ لعمل هذه المرافق، من خلال إضفاء التجانس والمنطق على عملها، بما فيه مصلحة المرتفق، والحد من مخاطر المحسوبية والرشوة.

ينبغي أن يكون باستطاعة المواطنين والمرتفقين تلقي مساعدة من طرف الموظّفين الإداريين من أجل استكمال الإجراءات الإدارية التي تهّمهم. وبالتالي يجب أن يكون هؤلاء الموظفون مؤهلين ولهم تكوين في مجال الاستقبال وتديبير العلاقة مع المرتفقين: ينبغي أن يستفيدوا من التأطير والتكوين اللازمين للتواصل بكل سهولة ودون تمييز مع مختلف فئات المرتفقين الذين يلتمسون خدماتهم.

وينبغي أن يكون الاستقبال منظماً، في احترام تامّ للمعايير والشروط الموحّدة. وعلى سبيل المثال، يجب أن تكون هناك فضاءات مخصصة للاستقبال، سهلة وواضحة الولوج ومزوّدة بلوحات إرشادية واضحة؛ إضافة إلى ضرورة حمل الشارة وتوفير آلات لتوزيع التذاكر من أجل تنظيم الاستقبال، بناءً على مبدأ المساواة؛ كما يتعيّن أن تتوزّع المواعيد على مسافات زمنية معقولة قصد الحد من الازدحام وطول الانتظار، وغير ذلك. ذلك أن توضيح الإجراءات وتديبير الإطار المنظم لتقديم الخدمات العمومية سيحدّان من انزلاقات الزبونية والمحسوبية والارتشاء.

وتجدر الإشارة في نفس الاتجاه إلى أنّ البرنامج الأول، من بين البرامج العشرة للاستراتيجية الوطنية للوقاية من الرشوة ومحاربتها، مخصّص لتحسين الاستقبال والإلزامية وتبسيط المساطر. وتشكّل هذه الاستراتيجية الوطنية، التي تتمحور حول عشرة برامج، إطاراً من شأنه المساهمة بشكل كبير في إعداد مقاربة شموليّة ومندمجة تهدف إلى تحقيق الشفافية والنزاهة والنجاعة في عمل المرافق العموميّة. ومن المؤسف أنه منذ اعتماد هذه الاستراتيجية من طرف الحكومة، في دجنبر 2015، ثم إبرام عشر اتفاقيات- برامج، مازال إطارها المؤسّساتي لم ير النور بعد (آليات قانونية وتنظيمية) لقيادتها ولتتبع تحقيق الأهداف المسطرة في كل برنامج من برامجها العشرة.

ولبلوغ هدف الإنصاف والمساواة بين المواطنين أمام المرافق العموميّة، ينبغي اتخاذ تدابير هادفة لفائدة الفئات ذوي الاحتياجات الخاصّة و/ أو الهشة بناء على مبدأ التمييز الإيجابي:

- لفائدة الأشخاص في وضعية إعاقة، لأنهم يجدون صعوبة في الولوج إلى المرفق العمومي. وهم يحتاجون إلى مواكبة شخصيّة (موظفون مخصّصون يتكفّلون بهم ويعطونهم الأولوية على مستوى الخدمات) لأداء واجبهم بصفتهم مواطنين، والتمتع بحقوقهم (مبدأ الولوجيّة)؛
- لفائدة غير المتعلمين والأميين، لأنهم يحتاجون إلى اهتمام أكبر لإفهامهم ومواكبتهم وشرح الإجراءات لهم ووسيلة الولوج إليها. ويمكن في هذا الصدد استعمال الصّور التوضيحية لتسهيل تفهّمهم بين المرافق. وفي هذا الإطار، ينبغي تحسيس الموظفين بخصوصية تكفّلهم بهذه الفئة، والتصرّف بنوع من السلوك البيداغوجي، في احترام للكرامة وللمبدأ الحياد؛
- لفائدة الساكنة التي تقطن خارج المراكز/ المعزولة، لأنّ بعدها عن المرافق العمومية يجعل ولوجها لهذه المرافق أمراً صعباً ومكلفاً، ويساهم في تهيمش هذه الساكنة (مبادئ الولوج إلى المرافق العمومية والإنصاف في تغطية التراب الوطني والاستمرارية في أداء الخدمات). لذلك، يمكن خلق مرافق عموميّة للقرب تأخذ

شكل تجميع للوسائل، وإحداث الشبكات الوحيد، وتكوينات مشتركة، فضلا عن إعادة تنظيم وظيفية تُفضي إلى تجميع المرافق، علماً بأن إضفاء الطابع اللامادي على المرافق، وانفتاحها على مؤسسات لتقديم الخدمات موثوق بها، من شأنه إيجاد حلول أكثر نجاعة لهذه الساكنة التي يمكنها الاعتماد على دعم الأقارب والمعارف أو على مرافق القرب الوسيطة:

■ لفائدة المقاولات: في سياق تنافسي يتطلب من مقاولاتنا سرعة كبيرة، لا ينبغي معاقبتها بسبب البُطء الإداري الذي لا يتلاءم مع مطلب السرعة، بل إنه قد يضرّ بأنشطتها الاقتصادية. وبالتالي، يتعين العمل على وضع مساطر سريعة، ومدروسة بعناية، والتي يمكن في بعض الحالات توفيرها بكيفية اختيارية ومؤدى عنها، بالموازاة مع المسالك المعمول بها.

وإذا كان من الطبيعي أن الجماعة، استنادا إلى مبدأ التضامن، تدعم التمييز الإيجابي لفائدة المواطنين ذوي الاحتياجات الخاصة، كما تبين سابقا، فإن حاجيات دعم تنافسية المقاولات لا ينبغي أن تتم على حساب جودة الخدمات المجانية والمفتوحة في وجه جميع المواطنين، كما أن التكاليف الإضافية لا ينبغي أن تتحملها الجماعة. لذلك، فإنه سيكون من المنصف والمبرر أن يتحمل المستفيدون من هذه الإجراءات السريعة التكاليف الإضافية التي تطلبها الإدارة، ولاسيما على مستوى تجهيز المرافق، وزيادة الموظفين والوسائل الأخرى اللازمة لتدبير ذلك الإجراءات (وقد أظهرت البحوث الميدانية التي أجريت على صعيد المقاولات وجود تأييد واسع لهذه المبادئ).

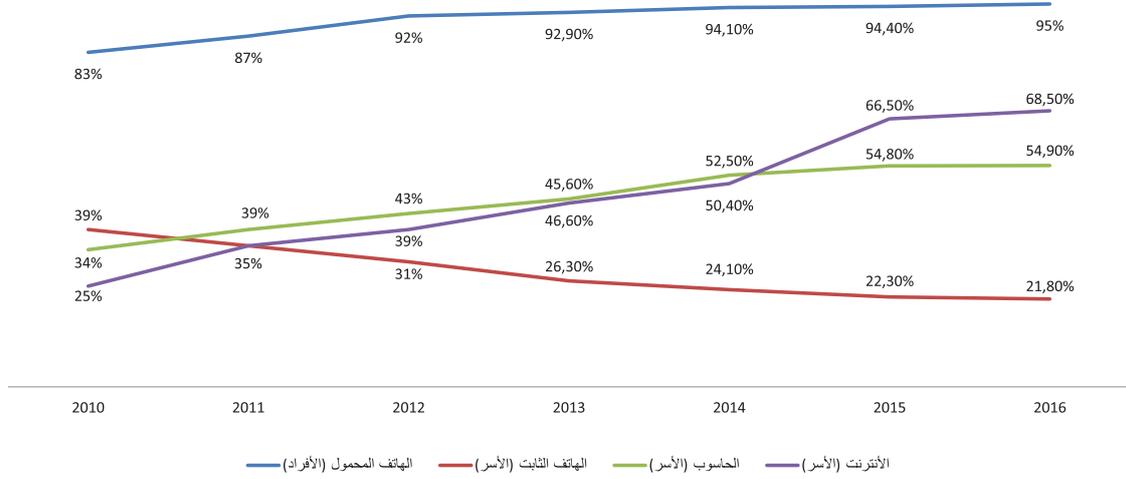
إن بلوغ هذه الأهداف رهين بمدى إصلاح الوظيفة العمومية، مع توجه واضح نحو تدبير لامرّكز للموارد البشرية، وتهيئة للقدرات وللأداء. كما يتعين اعتماد سياسة متجددة للموارد البشرية تضع التكوين والتأطير الجيدين صلب آلية عملها وتكون مدعومة بالوسائل اللازمة لتحقيق أهدافها. وعلاوة على ذلك، ينبغي أن تستند هذه السياسة إلى إطار مرجعي مشترك ومفتوح، حتى تلائم خصوصيات الوظائف والجهات، وتضمن حركية تكسر الحواجز الموجودة بين القطاعات الوزارية والمرافق والجهات، وتشجع في الوقت نفسه على خلق حركية من القطاع العام إلى القطاع الخاص ومن القطاع الخاص إلى القطاع العام تكون جذابة للكفاءات. كما يتعين تنفيذ هذه السياسة وتتبعها وقيادتها بناءً على عمليات سلسلة وتطورية، مصحوبة بمؤشرات للقياس والمساعدة على اتخاذ القرار. ويتعين أن تتماشى كل هذه المكونات والعناصر داخل منظومة معلوماتية شمولية ومدمجة لمختلف الأبعاد المتعلقة بنظام تدبير من الجيل الجديد للموارد البشرية (التدبير الإداري، التدبير التوقفي للمناصب والكفاءات، تقييم الأداء، نظام تعويضات مبني على الكفاءات، إنتاج وقياس المؤشرات،...).

2.1. رقمنة المرافق العمومية، وسيلة من وسائل تحقيق الإنصاف والشفافية والفجالية

لقد شهد قطاع الاتصالات، بفضل عملية التحرير التي انطلقت في المغرب منذ سنة 1997، تطورا كبيرا خلال السنوات الخمس عشرة الأخيرة، من خلال تغطية واسعة جدا لمجموع التراب الوطني، وتكثيف البنيات التحتية، والانتشار القوي للهواتف المحمولة، وفي الآونة الأخيرة انتشار شبكة الأنترنت، سيما بفضل الجيل الثالث 3G والجيل الرابع 4G.

ويتطور هذا القطاع اليوم من خلال التجسيد الفعلي المتزايد لأهداف إدماج ودمقرطة الولوج إلى خدمات الهاتف والأنترنت. وتؤكد هذا التوجه الأرقام المسجلة في نهاية سنة 2016 والتي تشير إلى نسبة نمو سنوي يصل إلى 17.9 في المائة، حيث بلغ عدد المنخرطين في شبكة الأنترنت 17 مليون مشترك، لترتفع بذلك نسبة نفاذها إلى 50.4 في المائة من مجموع الساكنة.

تجهيز الأسر والأفراد بتكنولوجيات الإعلام والاتصال⁴¹



وقد تعزز هذا النمو بفضل دينامية الانترنت المتنقل الذي بلغ عدد المشتركين فيه 15.8 مليون مشترك في نهاية 2016، أي بنمو سنوي بلغ 18.6 في المائة. وبخصوص الهاتف المتنقل، فقد وصلت حظيرة المشتركين فيه إلى 41.5 مليون مشترك عند نهاية 2016، أي بنسبة نفاذ بلغت 122.6 في المائة⁴². كما سجلت دينامية قوية أيضا على مستوى الإقبال على الخدمات المتنقلة.

وفي مجال التكوين الرقمي، تجدر الإشارة إلى أنه رغم البرامج التي انطلقت منذ سنوات 2000، لا يزال المغرب يعاني من نقص في الموارد البشرية المؤهلة في المجال الرقمي. ذلك أن عدد المهندسين والتقنيين في الإعلام والاتصال الذين يتم تكوينهم سنوياً لا يتجاوز 3000، أي ما معدله 3 مهندسين لكل 10.000 نسمة، وهي نسبة يمكن مقارنتها مثلاً مع تركيا التي تكوّن 11 مهندساً، وماليزيا التي تكوّن 19 مهندساً لكل 10.000 نسمة.

وبخصوص المرافق العمومية، تم اتخاذ العديد من المبادرات في السنوات الأخيرة من طرف مختلف القطاعات الوزارية أو المصالح الإدارية الحكومية، غير أن تطوير الخدمات الإدارية الإلكترونية لا يزال متدنياً بشكل عام، ولا يتجاوز 10 في المائة من العمليات الإدارية التي يتم إنجازها بكيفية منتظمة عبر شبكة الأنترنت⁴³ (في حين تبلغ هذه النسبة أكثر من 25 في المائة في تركيا).

هناك حالة حديثة يمكن اتخاذها نموذجاً على ما يمكن إنجازها من أجل تحسين الخدمات المقدّمة للمواطن: أداء الضريبة على السيارات عن طريق الشبكات البنكية ومنصّاتها الرقمية. حيث إن هذا الإصلاح، الذي يجمع بين الطابع اللامادي وإدماج شبكة موجودة ومؤمّنة، قد مكن المواطن من أداء هذا الرّسم الضريبي بكل سهولة بواسطة الأنترنت، وعبر الشبائيك البنكية ومن خلال شركات تحويل الأموال. وقد أدّت هذه العملية إلى توفير خدمة أفضل للمواطن الذي أصبح يتوفّر على شبكة للقرّب تقدّم آلاف نقاط الأداء، مقابل بضعة عشرات التي كان معمولاً بها من قبل، كما جعلته ينجز جميع الإجراءات عبر هاتفه المحمول أو حاسوبه.

41 - المصدر: الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات/ أرقام برسم سنة 2016

42 - أرقام صادرة عن الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات برسم سنة 2016

43 - أرقام برسم سنة 2013 (تقييم مخطط المغرب الرقمي 2013)

كما أن الدولة، من ناحيتها، وفّرت عنها الشيء الكثير، بتجنّبها الطباعة الورقيّة للضريبة على السيارات، والتي لم تعدّ مطلوبة، كما تجنّبت تعبئة آلاف الموظفين للعملّ طيلة أسابيع لتوفير الخدمة. وبالتالي، فإنّ نجاح هذه العملية يشير إلى الخطوات الضرورية من أجل اعتماد مقاربة فعالة لإنشاء حكومة إلكترونية:

ينبغي، في المقام الأوّل، فتح الأنظمة المعلوماتية لمختلف الأطراف المعنية (في أداء الضريبة على السيارات، كان من الضروريّ خلق تواصل في الزمن الواقعيّ بين سائر الأنظمة المعلوماتية للأبنك وشركات تحويل الأموال وبين أنظمة المديرية العامة للضرائب ووزارة النقل ومؤسسات المناولة المتصلة بها).

وفي المقام الثاني، كان لا بدّ من تطوير الأنظمة القانونية لإزالة الضريبة الورقيّة، وإيجاد وسائل المراقبة المناسبة للشرطة والدرك.

في المقام الثالث، وللإسراع في تحقيق الهدف (ينبغي التذكير بأنّ المشروع استغرق أقلّ من 6 أشهر) كان لا بدّ من إعداد موقع نموذجيّ، واستخدام أنظمة معلوماتية موجودة، وعدم التوجّه نحو بناء أنظمة معقدة تكون مصدرًا للتأخّر والإحباط.

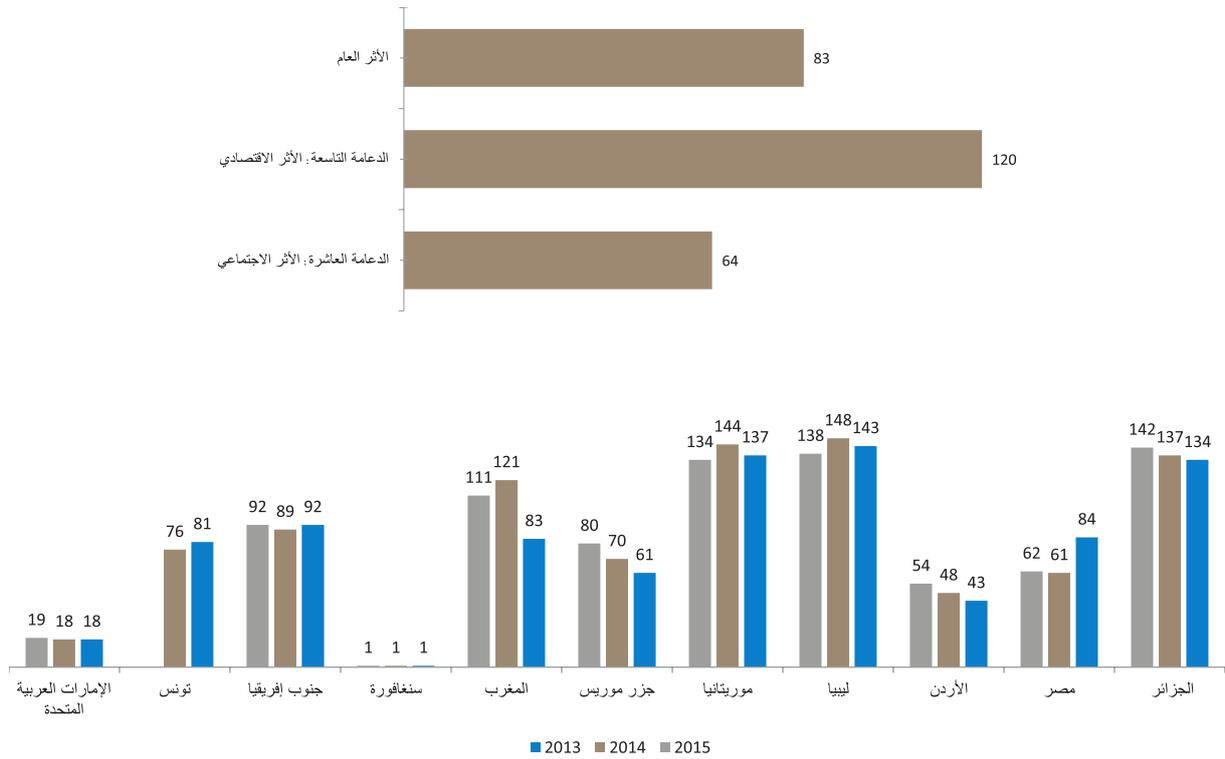
وفي الأخير، كان يتعيّن وجود قيادة تتولّى إدارة سير المشروع، وهي المديرية العامة للضرائب.

على صعيد آخر، عملت هذه الإدارة على تعميم نظام أداء الضرائب بواسطة الأبنك، وعلى تحسين إخبار العموم عن طريق نشر التعريفات العقارية التي تعتمد عليها لاحتساب القيمة المضافة على بيع الأصول الثابتة.

وقد ذهبت إدارات أخرى في الاتجاه نفسه، الرّامي إلى تبسيط المساطر والإجراءات، من بينها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، السباق إلى التصريح والأداء الإلكترونيين، وكذا التأمين الإجباري عن المرض والوكالة الوطنية للتأمين الصحي، ووزارة النقل فيما يتعلق برخصة السياقة، والمديرية العامة للأمن الوطني بالنسبة لجوازات السفر البيومترية، والخزينة العامة للمملكة، بالنسبة لأداء الضرائب عن طريق الأنترنت، ووزارة الصناعة، عن طريق المكتب المغربي للملكيّة الصناعية والتجارية، بالنسبة للتعريف الموحد للمقاول، ووزارة العدل بالنسبة للولوج إلى المعلومات القضائية، والصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي بالنسبة للولوج إلى المعلومة الإدارية وتتبع الملفات، والوكالات الحضريّة بالنسبة للولوج إلى المعلومة العمرانيّة والاستعلام عن الملفات، وغيرها.

إنّ مختلف هذه المبادرات وغيرها، هي مبادرات محمودة ويتعيّن مضاعفتها. إلّا أنّ أثرها على حياة المواطنين لا يزال محدودًا بسبب تشنّتها واقتصارها في كثير من الأحيان على خدمات «إدارة واحدة»، ثمّ بسبب عدم تسليط الضوء عليها.

وهكذا، فإنّ المغرب يحتلّ الرتبة 64 في تصنيف البلدان اعتمادًا على أثر تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الصعيد الاجتماعيّ. ويحتلّ الرتبة 120 على الصعيد الاقتصادي، والرتبة 83 من حيث الأثر العام لتكنولوجيات الإعلام والاتصال. في حين أنّ دولة الإمارات العربية المتحدة، التي انخرطت في عملية استراتيجية شموليّة ومندمجة، ارتفعت إلى الرتبة 18 على مستوى الأثر العام، والرتبة 27 على المستوى الاقتصادي، بل حتّى الرتبة 2 بالنسبة للأثر الاجتماعيّ.



المصدر: المنتدى الاقتصادي العالمي: مؤشر جاهزية الشبكة، قياس الأثر الاقتصادي والاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

ومثلما أشار إلى ذلك المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، في تقريره حول حكامه المرافق العمومية، فإن اعتماد مقارنة وطنية ومتجانسة هو وحده الكفيل بتحقيق الأثر القوي المنشود.

غير أن مخطط المغرب الرقمي 2013، الذي كان يحرك طموح المغرب للتموقع ضمن البلدان الصاعدة النشيطة على مستوى تكنولوجيات الإعلام والاتصال، لم يحقق أهدافه المنشودة. وفي هذا السياق، تبرز حصيلة منجزات هذا المخطط أن استراتيجيته قد سجلت تأخراً في مجال تنفيذ مجموع العمليات والمشاريع المبرمجة. وتتجلى أوجه القصور المسجلة على الخصوص (1) في مستوى إعداد هذا المخطط، الذي اتسم بانعدام مقارنة تشاركية حقيقية مع مختلف المتدخلين والفاعلين، (2) وفي مستوى تحديد الأولويات والوضوح حول مشاريع مهيكلة، لكن أيضاً وخصوصاً (3) في مستوى محدودية عمليتي الحكامة والقيادة. وهي حكامه ضعيفة ساهمت في تكريس الفصل بين المشاريع الإدارية في غياب أي تجانس أو التقائية.

الإطار 7: مؤشرات وأرقام أساسية تتعلق بالأولويات الاستراتيجية الأربع لمخطط المغرب الرقمي 2013

التطور الذي شهدته الفترة ما بين 2009 و2013⁴⁴

المحور 1: التحوّل الاجتماعي

مكّنت استراتيجية المخطط الرقمي 2013 من ربح بعض النقاط في مجال ولوج الأنترنت إلى البيوت ودمقرطته، حيث انتقلت النسبة من 14 في المائة سنة 2008 إلى 39 في المائة سنة 2012، متجاوزة بذلك الهدف المحدد في 33 في المائة. ومع ذلك، يتعيّن التعامل بنسبية مع هذه النتائج بالإشارة إلى الفوارق الهامة بين الوسط الحضري والوسط القروي، حيث إنّ نسبة الولوج بلغت 51 في المائة في الوسط الحضري، مقابل 16 في المائة في الوسط القرويّ

المحور 2: الحكومة الإلكترونية

يتعلق أحد الأهداف المحددة على صعيد هذا المحور بتطور مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية إلى 0.8 نهاية 2013. وعند نهاية الآجال المحددة للاستراتيجية، لم يكن هذا المؤشر يتجاوز 0.5060. وبلغت المرافق والمشاريع الخاصة بالحكومة الإلكترونية المنجزة 42 من أصل 89 المتوقّعة. وفيما يخصّ المشاريع الخمسة عشر ذات الأولوية لم يتمّ إنجازها كلّها، كما أنّ الطبيعة التفاعلية لم تكن دائماً حاضرة في المشاريع المنفذة.

المحور 3: إنتاجية المقاولات الصغيرة والمتوسطة

بلغ عدد المقاولات التي استفادت من برنامج «مساندة» لتكنولوجيات الإعلام والاتصال قصد تجهيزها بأنظمة الإعلام المهنية 295 مقالة، أيّ 10 في المائة من الهدف المحدد في البداية في 3000 مقالة. أما بالنسبة لبرنامج «انفتاح»، فقد تمكّن 3040 مسير مقالة من الحصول على رخصة رقمية، علماً أنّ الهدف المحدد في البداية كان هو 10.000 مستفيد (30 في المائة).

المحور 4: صناعة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال

من أصل المؤشرات الخمسة المحددة في هذا المحور، تم إنجاز مؤشر واحد. يتعلق الأمر برقم معاملات الأوفشورينغ في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، الذي انتقل من 0.76 مليار درهم سنة 2008 إلى حوالي مليار درهم سنة 2012، غير أنه يظلّ بعيداً عن الهدف المحدد في 6 ملايير درهم.

إنّ إعادة النظر الشاملة في حكمة المرافق تتطلب استراتيجية ذات مقاربة شمولية، تدعمها إجراءات جدّ منسقة من أجل ضمان تجانسها والرّفيع من أثر جودة المرافق العمومية، وذلك بجعل المواطنين والمقاولات وباقي المرتفقين في صلب توجه جميع المرافق.

وستتعرّز حكمة المرافق العمومية ستتعرّز أكثر باستراتيجية رقمنة الإدارة، التي ستعمل على تقوية أسس التقييم، وتفتح إمكانيات جديدة في هذا الشأن. وبالتالي سيصبح المستوى الأوّل من تقييم المرافق والسياسات العمومية

44 - تقييم استراتيجية المغرب الرقمي -2013 تقرير خاص للمجلس الأعلى للحسابات، 2014.

متاحًا بصورة مباشرة عبر الأنظمة المعلوماتية القائمة. كما أنّ الاندماج المعزّز لهذه النتائج في إطار الانفتاح التفاعلي للحصول على معلومات من شأنه أن يكون وسيلة مثالية لتعزيز المتطلبات الدستورية المتعلقة بالحصول على المعلومات والمحاسبة.

3.1. إحداث هيئة قيادة خاصة

يعيد المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي التأكيد على توصيته المتعلقة بإحداث هيئة يشرف عليها بكيفية مباشرة رئيس الحكومة، وتتولّى تتبّع ضمان تنفيذ الإصلاح الشمولي والمتجانس للمرافق العمومية، وفق توجّه لاستراتيجية تتولّى الحكومة إعدادها وتنفيذها السياسي، مع توفير الوضوح الكامل للمواطن فيما يتعلق بالتخطيط والأولويات التي تحددها. كما يتعيّن أن تواكب إعدادها وتضمن تتبّعها وقيادتها وتنفيذها. وفي ظل احترام مهام وصلاحيات مختلف القطاعات الوزارية، يتعيّن أن تتوفر هذه الهيئة على الوسائل الضرورية، وتستفيد من مختلف الكفاءات، ومن الانخراط الفعلي لكبار المسؤولين القطاعيين، إنّ على المستوى السياسي أو المستوى الإجرائي، بتجنب منطوق العمل العمودي المعزول، والعمل بالمنطق العرضاني، منطوق الإدماج والترصيد، سواء على المستوى الداخلي (العلاقات ما بين الوزارات) أو الخارجي (العلاقات خارج الوزارات).

ومن المعلوم أنّ فكرة إحداث وكالة رقمية صادقت عليها الحكومة السابقة قبيل نهاية ولايتها. غير أنّه ينبغي التأكيد على أن هذه الوكالة لا يمكنها أن تضطلع بدورها على الوجه الأكمل إلا إذا توفّرت على الصلاحيات والوسائل الكفيلة بوضع الاستراتيجية ذات الصلة وتطبيق السياسة المنشودة في هذا المجال. ذلك أنّ البلدان التي نجحت أكثر في تحقيق تحوّلها الرقمي هي البلدان التي أسندت هذه المهمة إلى هيئة قوية تتوفر على صلاحيات في مجال تقديم المقترحات المتعلقة بإدخال تعديلات قانونية أو تنظيمية، كما تتمتع بسُلطة ضمان الالتقائية والتجانس في تنفيذ هذه السياسة من طرف مجموع مرافق الدولة.

وكما هو الشأن بالنسبة للبرنامج الأوّل من الاستراتيجية الوطنية للوقاية من الرّشوة ومحاربتها، المخصّص لتحسين خدمة الاستقبال والتّوجيه، والإلزامية وتبسيط المساطر، فإنّ البرنامج الثاني من هذه الاستراتيجية مخصّص للإدارة الإلكترونية باعتبارها رافعة للإلصاف والشفافية وتحسين جودة الولوج إلى المرافق العمومية.

ومن أجل ضمان تجانس والتقائية المبادرات والاستراتيجيات، يتعيّن أن تلعب الوكالة الرقمية دورًا مركزيًا في تنفيذ استراتيجية الحكومة الإلكترونية للبلاد والبرنامج الثاني المشار إليه سابقا الذي ينبغي أن يرتبط بها.

وأخيرا، يتعيّن على هذه الوكالة، مع الحرص في الوقت نفسه على توفير إطار متجانس وناجع لنشر هذه الاستراتيجية الرقمية لبلادنا، أن تعطي ديناميّة قوية للرفع من قيمة الصناعة الوطنية ذات المؤهلات العالية، والقائمة على الابتكار واستباق التطورات التكنولوجية. صناعة تشمل مجالات واسعة في مجال الأمن، وتطوير البرمجيات، واندماج البنيات التحتية، واندماج الأنظمة وغيرها. صناعة قويّة بمنجزاتها في السوق المحلية، وتنافسيّة على مستوى الأسواق الدولية، مع التركيز بشكل خاص على باقي البلدان الأفريقية الأخرى.

4.1. تفعيل ميثاق المرافق العمومية الذي ينص عليه الدستور

ينصّ الفصل 157 من الدستور على أنّه «يحدد ميثاق للمرافق العمومية قواعد الحكامة الجيدة المتعلقة بتسيير الإدارات العمومية والجهات والجماعات الترابية الأخرى والأجهزة العمومية».

ومن شأن هذا الميثاق أن يعمل على تكريس المبادئ العامة التي يتعيّن أن تنظّم العلاقات بين المواطن والمرافق العمومية، كما هي محددة في الفصول 154 و155 و156 من الدستور. كما ينبغي أن يعزّز الحكامة الجيدة والتنمية

المستدامة، ويكون أداة دائمة لتحسين الإدارة وتحديثها، وذلك من أجل تمكين المرتفق من مرفق ملائم لحاجياته، مع الحرص على احترام حقوقه وكرامته وخصوصيته. على صعيد آخر، يتعين على هذا الميثاق احترام الإطار المرجعي للحقوق، كما حدده الميثاق الاجتماعي الذي أصدره المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي في شهر دجنبر 2011.

كما ينبغي أن يركز على أحكام عامة تتعلق بواجبات ودور المرافق العمومية، من أجل بناء وتحسين صورتها ومصداقيتها ومشروعيتها في صفوف المواطنين والمرتفقين، وينبغي أن يركز أخيراً على أحكام تتعلق بسلوك الموظفين العموميين في مزاولة مهامهم.

فضلاً عن ذلك، ينبغي أن يأخذ إعداد ميثاق للمرافق العمومية في الاعتبار إقامة توازن بين المحافظة على المصلحة العامة، الممثلة في سلطة الإدارة، وعلى حاجيات العاملين في هذه المرافق العمومية، مع تكريس الأولوية التي تحظى بها حقوق المواطنين والمرتفقين.

إن الميثاق والنصوص التي تعمل على تحديده وتنفيذه، تشكل أحد دعائم استراتيجية التوجه الرامي إلى إصلاح المرافق العمومية وحكومتها. ولهذا السبب لا ينبغي أن تكتفي بإعلان المبادئ فقط، بل ينبغي أن تحدد بكيفية دقيقة التزامات وكيفيات ضمان تطبيقها الكامل.

وعلى هذا النحو سيتمكن للميثاق المنشود الاستجابة للمطلب الدستوري، وسيكون إطاراً مرجعياً لتطوير المرافق العمومية وتقييمها، وفي مرحلة لاحقة إطاراً لترصيد الممارسات الجيدة وإدماجها في مواصلة إصلاح هذه المرافق.

2 وضع آية للحصول على المعلومات وتقديم الطعون والمحاسبة لفائدة المواطنين

لكي يحقق التحول المنشود للمرافق العمومية النتائج المنتظرة في الأجل المحددة، يجب أن يصاحبه تتبع وتقييم موضوعي للعمل المنجز والنتائج المحققة. وبالتالي يتعين أن تتوفر قيادته على الوسائل والأدوات التي تمكن من قياس نجاعته ومستوى الالتقائية مع الحقوق والقواعد والمبادئ التي ينص عليها ميثاق المرافق العمومية. إن هذا المبدأ المتعلق بتقييم السياسات والعمليات العمومية، والذي يشمل جميع المرافق وجميع المستويات، هو الكفيل بضمان الفعالية وضمان فعالية الحكامة الجيدة للمرافق العمومية.

في الممارسة العملية، ومن أجل ضمان توجه واستدامة المقاربة، وضمان احترام أهداف وقواعد الحكامة، يجب إعداد قانون خاص يفرض على كل إدارة على حدة وضع مؤشرات مصحوبة بمنظومة للقياس تشير بكيفية دقيقة وموثوق بها إلى نوعية الخدمات التي تتولى الإدارة المسؤولة تقديمها.

1.2 إحداه مرصد لجودة الخدمات في الإدارة

ينبغي إحداه مرصد من أجل تتبع هذا القياس، تتجلى مهمته في وضع الأدوات والوسائل اللازمة لتجميع المعطيات الواردة من مختلف الإدارات، واستكمالها، كلما لزم الأمر ذلك، عبر استبيانات ميدانية حول مستوى الرضا لدى المواطنين، واستخراج تحليلات ملائمة منها بهدف إنجاز حصيلة دورية حول جودة المرافق العمومية وتطورها.

كما أنه من المهم كذلك إشراك المسؤولين والعاملين بالإدارات المعنية، في مرحلة إعداد الاستراتيجية والمخططات الخاصة بعمليات التحديث، سيما من خلال إنجاز الدراسات وتجميع المعطيات المتعلقة بتصورهم للإشكاليات ومقترحاتهم بشأنها.

إن إنجاز هذه التحاليل، الموزعة بحسب الخدمة والنوعية والإدارة والجهة والمنطقة، ستكون أداة حقيقية ليس فقط للقياس، بقدر ما ستكون كذلك أداة لترصيد أفضل الممارسات، وأداة للتحفيز عن طريق القدوة، وتحديد المعوقات وإمكانيات التحسين.

2.2 تكريس الحق في الحصول على المعلومات

ينص الدستور على أنه للمواطنين والمواطنين الحق في الحصول على المعلومات دون قيد، وبصورة غير محدودة إلا في الحالات الاستثنائية التي ينص عليها القانون فقط.

وبالتالي، فإن الحصول على المعلومات هو حكم أساسي من أحكام الدستور. وفي هذا الإطار يقترح مشروع القانون، الذي كان موضوع مشاورات وطنية ومراجعات طويلة من طرف مختلف القطاعات الوزارية، مقارنة مزدوجة: (أ) تعزيز تدابير النشر الاستباقي للمعلومات (التي من شأنها إعطاء نتائج سريعة على المدى القصير)، و(ب) تمكين المواطنين من طلب المعلومات من جميع الهيئات العمومية المركزية والمحلية. ولكي تحقق هذه

المقاربة الثانية أهدافها، ينبغي أن تتم بناءً على مَسَاطِر واضحة، وتحديد آجال مَضْبُوطَة للردّ على الطلبات والطَّعون، مع العمل في الوقت نفسه على تحديد الاستثناءات بكيفية واضحة، تفادياً للمخاطر البيروقراطية وللتأويلات المُبالغ فيها .

إنّ مأسسة الحقّ في الحصول على المعلومات تشكّل رافعة أساسية للنهوض بالشفافية والمساءلة داخل المرافق العموميّة. كما تعتبر دعامة أساسية للاستراتيجية الوطنية للوقاية من الرّشوة ومُحاربتها (البرنامج 3). فضلاً عن كونها ضرورية لتمكين المواطنين من المشاركة الفعّالة في السياسات العموميّة، ولتحسين مناخ الأعمال. هذا الأخير الذي كان موضوع بحث ميدانيّ أجريّ في أواخر سنة 2014، على صعيد المقاولات في المغرب⁴⁵. وهو البحث الذي أكّد وجود تأثير اقتصادي كبير لولوج المقاولات إلى المعلومات وإلى قواعد مُعطيات القطاع العمومي .

إنّ أهمية إصدار قانون يتعلق بالحقّ في الحصول على المعلومات، يستجيب لمعايير المواطنين وانتظاراتهم، ويأخذ في الاعتبار مطالب منظمات القطاع الخاصّ والمجتمع المدني، وكذا التوصيات التي وجّهها المجلس الوطني لحقوق الإنسان إلى مجلس المستشارين، تتجلّى فيما يلي:

- تفعيل المبدأ الدستوري وتنفيذ أحكام الفصل 27 منه؛
- تكريس حقّ إنسانيّ دوليّ وأساسيّ هو بمثابة جزء لا يتجزأ من منظومة الجيل الجديد لحقوق الإنسان، التي تضمّنها العديد من المعاهدات والاتفاقيات الدولية؛
- يجب أن يشكّل نصّ القانون أحدَ دعائم حرّيّة التعبير، والمشاركة المواطنة، ومكافحة الرشوة والفقر، وتحقيق التنمية، والشفافية، والمُحاسبَة، والحكامة الجيدة .

غير أنّهُ تجدر الإشارة إلى أنّ صيغة مشروع القانون 13-31، التي توجد حالياً في أروقة البرلمان - رغم بعض التحسينات التي عرفتها بالمقارنة مع الصيغة الثالثة - تظلّ دونَ محتوى الصيغة الثانية المنشورة بالموقع الإلكتروني للأمانة العامة للحكومة، بعد خضوعها لنقاش عموميّ واسع .

ويكشف تقييم هذا النصّ وفق منهجية دولية عن نتيجة تبلغ 79 نقطة من أصل مجموع محتمل يبلغ 150 نقطة، وبالتالي يصنّف المغرب ضمن الخمسين دولة الأخيرة من أصل أكثر من مائة دولة خضعت لهذا التقييم، الذي تحتلّ فيه صربيا المرتبة الأولى بما مجموعه 138 نقطة. وعلى المستوى الإقليمي، فإنّ المرتبة التي يحتلها المغرب هي أقلّ من مرتبة تونس التي اعتمدت قانوناً أكثر تقدماً في مجال الحقّ في الحصول على المعلومات .

ومن أجل الاستجابة لما تتطلبه المعايير في هذا الشأن، ينبغي أن يكون القانون أكثر انفتاحاً، سيّما من خلال رفع القيود عن مبررات تقديم الطلب، والسّماح بإعادة استعمال المعطيات. ولكي يكون هذا القانون فعلياً، يجب أن يلغي جميع المواد التشريعيّة السابقة التي تتعارض مع القانون الجديد .

تكتسي هذه العناصر أهمية كبيرة لأنّ القيود المتعلقة بها يمكن أن تحدّ من قدرات المواطن على الدفاع عن حقوقه، وتشكّل عائقاً كبيراً أمام إمكانيّات الحُصُول على المعلومات وإعادة استعمال المُعطيات، وبالتالي تحدّ من القدرات الاجتماعيّة والاقتصاديّة للبلاد .

ومن ثمّ، يتعيّن على هذا القانون أن يجعل من حصول المواطنين على الوثائق الإدارية والمُعطيات العموميّة مسألة تلقائيّة. كما يتعيّن أن يحدّد قواعد والتزامات الإدارة، فضلاً عن تحديد الحالات الواضحة المتعلقة بالاستثناء من هذه القواعد .

45 - شملت هذه الدراسة، التي أعدّها البنك الدولي بالتعاون مع الاتحاد العام لمقاولات المغرب، أكثر من 380 مقابلة، وذلك من أجل تقييم مدى أهمية الحصول على المعلومات الخاصة بالقطاع العمومي واستعمالها، وكذا حجم كلفتها والإيجابيات المترتبة على ذلك.

ومن أجل ضمان هذا الحق، ينبغي التحديد الواضح والرّسمي لمساطر وإجراءات الولوج إلى المرافق العموميّة، وتجميعها في شكل إطار مرجعيّ سهلّ ولوج المواطنين إليها. كما ينبغي أن تكون وسائل الولوج، عند الاقتضاء، متعددة وملائمة على وجه الخُصوص، وفُق تصنيفٍ يمكّن من الاستجابة لشروط وقدرات مختلف المواطنين والمرتفقين المستفيدين.

ومن ثمّ، فإنّه يتعيّن الإعلان عن الإجراءات الموحّدة، سيّما في أماكن المرافق المعنيّة، ومنحها، بقوة القانون، طابعا الزاميا لدى العاملين في الإدارة. وهذا الهدف هو الذي تضمّنه البرنامج الأول للاستراتيجية الوطنية للوقاية من الرشوة، المشار إليها سابقا.

ويُغية جعل الحُصول على المعلومات أكثر سهولة بالنسبة للمرتفقين، سيتمّ نشر دليل لحقوق وواجبات المواطن، ووضعه رهن إشارة الجميع، عن طريق قنوات الاتصال المختلفة. ومن شأن هذه الوثيقة تقديم خدمة للمواطنين والمرتفقين، وستكون ملزمة للإدارة، مع وضع أدوات كفيلة بجعل هذه الإلزامية عمليّة في الممارسة ودون تأخير.

3.2. وضع أدوات للمراقبة وطرق تقديم الطعون

تُعَدّ الشفافية والحصول على المعلومات شرطًا أساسيا لضمان الحقوق، ووسيلة لتسهيل الحوار والتشاور، علاوة على كونهما أداة لتفعيل الحقّ الدستوري للمواطنين المتمثل في مراقبة عمَل المرافق العموميّة.

في هذا الإطار، ينبغي تفعيل وتتبع أهداف البرنامج الأوّل للاستراتيجية الوطنية للوقاية من الرشوة ومحاربتها، سيّما ما يتعلق بالوسائل التي توفّرتها السلطات العموميّة بهدف تمكين المرتفق من الاستفسار عن وضعيّة سيرّ المسطرة التي بدأها. كما يتعيّن على المرافق العموميّة إبلاغه بأسباب ودواعي القرار الذي تمّ اتخاذه، وإخباره بالحقّ في تقديم شكاية واللجوء إلى حقّ الطّعن في حالة رفض الطلب. كما يجب أن تكون آجال الردّ محددة بوضوح إضافة، عند الاقتضاء، إلى العقوبات المتخذة في حالة عدم احترام القانون و/ أو الشطط في استعمال السلطة.

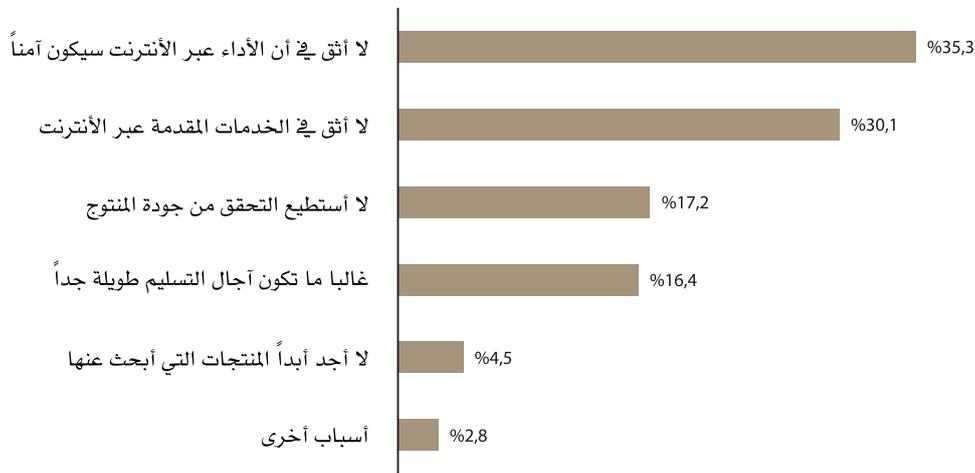
وفي هذا الصّدد، يتعيّن إحداث مكتب خاص بالطعون في الأماكن التي تُقدّم فيها الخدمات، بمهام وأهداف واضحة، وأطر عاملة خاصّة، مؤهلة لمعالجة الشكايات واتخاذ القرارات اللازمة. كما يتعيّن تنظيم وضع السجلات (في أشكال مختلفة: بوابة إلكترونية، ورق، صندوق،...) قصد تقديم الشكايات أو المقترحات التي من شأن معالجتها وأخذها في الاعتبار أن تساهم لا محالة في تحسين المرفق.

يجب أن يكون التفاعل بواسطة المواقع الإلكترونيّة وبوابات الإدارات تفاعلا فعليًا، مع ما يتطلبه ذلك من معالجة للرسائل الإلكترونيّة التي يبعث بها المرتفقون، والردّ عليها بإجابات حقيقية بشأن الطلبات والاستفسارات التي يتمّ التوصل بها عبّر هذا الوسيط الإعلامي. كما أنه ينبغي الإعلان عن الآجال المحددة لتقديم الردّ واحترامها.

ومن أجل تحسين نجاعة ووضوح هيئات الوساطة، ينبغي تعزيز صلاحياتها بتمكينها، كلّ حسب مهامها، من سلطة التحريّ (المجلس الوطني لحقوق الإنسان، الهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومُحاربتها) و/ أو مساءلة المرافق العموميّة (الوسيط). ذلك أن الولوج إليها من طرف المرتفق يمكن أن يتحسّن بخلق مستويات لامركزيّة للوساطة.

3 تدبير الثقة الرقمية في صُلب آية رَقْمَة مرافق الإدارة

مازال ينتظر المغرب بَدَل الكثير من الجهود من أجل توفير الظروف المُلائمة للمواطنين والمقاولات، والكفيلة بتحقيقِ تحوُّلٍ رقميٍّ ناجح. وتكشف المُعطيات أنه إذا كانَ استعمال الأنترنِت عبر الهاتف المحمول يشهد تزايداً مطَّرداً في بلادنا، بحوالي 90 في المائة من مستخدمي الأنترنِت (الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و65 سنة)، للولوج إلى المواقع الالكترونية والشبكات الاجتماعية، فإنَّ هذه النسبة لا تصل حتى إلى 12 في المائة فيما يتعلق بالمعاملات المالية والتجارية.



المصدر: الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات- البحث السنوي حول مؤشرات استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال من لدن الأسر والأفراد - 2016

ومن هذا المنطلق، فلا يمكن إنجاز رقمنة المرافق الإدارية إلا إذا تمَّت معالجة بعض الإكراهات المرتبط بكلِّ عملية تتعلق بإضفاء الطابع اللامادي بكيفية نهائية. وبالتالي، فبعد إزالة الاتصالات المادية، أو الحد منها بشكل كبير، سيتعيَّن تحديد أنظمة جديدة للمراقبة قصد مواصلة ضمان تقديم الخدمات في ظروف تتوفَّر على أقصى قدر من الأمان والثقة. وهو الأمر الذي يطرح أسئلة ينبغي تقديم أجوبة شافية بشأنها من قِبَل:

كيف يمكن التعرّف على المستعمل الذي يلجُّ نظام المعلومات لضمان سرِّيَّة المعلومات، سيِّما المعلومات ذات الطابع الشخصي؟

- كيف يمكن تأمين الولوج والعمليات والمعاملات؟
- كيف يمكن التعرف على العمليات الرقمية باعتبارها بديلاً للعقد الورقي، بالتوقيع والمصادقة؟
- كيف يمكن إضفاء الطابع الرسمي على الوثائق والمعلومات التي يتم الحصول عليها عبر شبكة الأنترنِت، قصد استعمالها من طرف الغير؟
- كيف يمكن تقديم الأدلة الضرورية على أن المعلومة قد توصل بها المعني بالأمر فعلاً، دون اللجوء إلى البريد المضمون المصحوب بوصل الاستلام؟

يتعلق الأمر، في الواقع، بمواكبة التحوّل الرقميّ لخدمة المواطنين عبّر وُضِع أدواتٍ للثقة الرقمية، والتي ينبغي أن تحلّ بصورة تدريجيّة محلّ أشكال المراقبة والعمليات المرتبطة بالمعاملات المادية اليوم.

كما أنّه من أجل اعتماد مقاربة شموليّة، سيكون من الضروريّ وُضِع الأسس الكفيلة بتعزيز جودة المرافق العموميّة عبّر إزالة الحدود فيما بينها، والتخفيف من الأعباء التي يتحمّلها المواطنون والمرتكبون (على المستوى المادي والآجال أو الضّغط النفسي)، عندما يلجأون إلى مرفق عموميّ، وخصوصاً عندما يكون هذا الأخير مرتبطاً بتدخّل إدارات متعدّدة.

إنّ الهدف على المدى الطويل (يتعيّن على السّلطات العمومية تحديد الآجال والإعلان عنها)، والذي يجب أن يكون هو أساس مراجعة المساطر، ينبغي أن يتجلّى، بقوة القانون، في أنّ الوثائق التي تسلّمها إدارة معيّنة لا يجب أن تطلبها إدارة أخرى من مرتفق المرافق العمومية.

يتطلب هذا الهدف المنشود، في المُستقبل القريب، اتخاذ تدابير من شأنها تبسيط التواصّل ما بين الإدارات ودخلها، وفي مرّحلة ثانية فتح إمكانيات حقيقيّة لتبسيط وتسهيل الولوج إلى المرافق العموميّة.

يشكّل التعرف على هوية الأشخاص أساس هذا التحوّل الرقمي، والذي بدوره لا يمكن إقامة أيّ منظومة فعّالة. وفي هذا الشأن، فإنّ معظم البلدان التي نجحت في تحقيق التحوّل الرقميّ لإدارتها وضعت نظاماً بسيطاً للتحقق من هوية ساكنتها (انظر الإطارين الثامن والتاسع).

في هذا الاتجاه، وعلى غرار ما عرفه «التعريف الموحد للمقاولات»، يتعيّن التعجيل بوضع الأسس لإقامة تعريف وحيد لكلّ مواطن (منذ ولادته)، يصلح لمختلف العلاقات التي تربط المواطن بالإدارة. كما يصلح بطبيعة الحال لربط التواصّل بين مختلف الإدارات بهدف تعزيز المعطيات والعمليات التي تساهم، عند نهاية الإجراءات، في توفير نفس الخدمة.

وعلى الرّغم من أنّ البطاقة الوطنية للتعريف في المغرب هي بطاقة بيومترية ومؤمّنة، وبمقدورها أن تشكّل قاعدة لتحديد هوية الساكنة، غير أنّها للأسف لا تستفيد منها أية إدارة أخرى باستثناء المصالح الأمنية. علاوة على أنّ قراءة بطاقة التعريف الوطنيّة بواسطة أجهزة وأدوات خاصّة، تتحقق من صحة المعطيات المتضمّنة فيها وهوية مالكيها الحقيقي، لا تقوم بها إلا مصالح الشرطة، على الرّغم من أنّ إحداث هذه البطاقة كان الهدف منه هو أنّ تحلّ محلّ أربع وثائق إدارية على الأقلّ. وبالنظر إلى عدم استخدام هذه البطاقة (مع الاستخراج المحدود للمعطيات الموحدة والمفيدة انطلاقاً من قاعدة معطيات مطابقة لها) بهدف تعميم استخدامها المؤمّن ليشمل، ليس فقط المصالح الإدارية ككل، بلّ يشمل كذلك الفاعلين الذين يفرض القانون مراقبة شديدة على هويتهم (الأبنك والموثقون والعدول والمحامون بشروط معيّنة، وغيرهم) فإنّه يغدو من الضروريّ تطوير نظام آخر لتحديد هوية الساكنة، على غرار بلدان أخرى كإندونيسيا (انظر الإطار رقم 8).

كما ينبغي إيجاد حلّ لمسألة أخرى تتعلق بجعل الوثائق ذات مصداقيّة. فإذا سمحنا للمواطن بطباعة الوثائق الإدارية في بيته (الضريبة على السيارات، شهادة الولادة، شهادة السكنى، شهادة الملكية، الشهادة الضريبية، وغيرها)، فإنه يجب أن تُقبل هذه الوثائق من طرف الغير، وإلا ينبغي على الجميع العودة إلى الإجراءات والضوابط المادية. وبالتالي، ينبغي وضع قانون خاصّ يسمح بالتعرّف على الوثائق، إما بواسطة رمز يمكن التحقق منه، أو عن طريق الولوج إلى منظومة تمكّن من التحقق منه.

تمكّن الرقمنة اليوم من إنجاز عدد كبير من العمليات عن بُعد وبكيفية سريعة. ولتجنب أشكال الغش والشطط، يجب تأمين هذه العمليات، سيّما العمليات التي تهتمّ علاقة المواطن بالإدارة. وفي هذا الإطار، فإنّ التوقيع الإلكتروني يسمح بحلّ هذا الإشكال، كما يسمح بإجراء العمليات وإبرام العقود بكيفية غير ورفيّة. ويتوفر المغرب على نصوص تشريعية في هذا الشأن، غير أنّ النظام الذي أفرزته، والمعمول به اليوم، يعاني مع ذلك من البُطء والتعقيد، كما يظلّ مكلفاً إلى حدّ ما بالنسبة للمرتفقين. وهذا هو السبب في ضعف استخدامه بعد إطلاقه منذ عدّة سنوات، بل بلغ الأمر إلى تحلّي بعض الإدارات على خدماته. لذلك ينبغي إعادة النظر في هذه التشريعات القانونية، من جهة بهدف ديمقراطية الولوج إليها، ومن جهة أخرى من أجل جعل محتوياتها مرنة، وتحديد عدّة مستويات من الأمان تبعاً لنوعية الاستخدام: ذلك أنّ مجرد الاستشارة البسيطة لا يمكن أن تخضع لنفس القيود التي يخضع لها إبرام عمليات تجارية، أو إجراء عملية مالية.

وبصفة عامّة، فإنّ عملية الرقمنة تجعل حياة الناس سهلة بالفعل، كما تجعل المسالك الاقتصادية يسيرة وسلسلة، شريطة ألاّ يصاحب تنفيذها عقبات تتجلى في قواعد ولوج صارمة أو معقدة، أو في مُشكل انعدام الثقة الناجم عن المعالجة غير الكافية للأمان، أو في التكاليف الباهظة.

كما أنّ نقل الرسائل، الورقية أو الإلكترونية، يتطلب في بعض الأحيان وجود أدلّة تفيد بأنّ هذه الرسالة قد وصلت إلى وجهتها. وقد وضعت بعض البلدان نظاماً للتوقيع الإلكتروني للرسائل. يتعلق الأمر بتزويد كل شخص بعنوان إلكترونيّ مؤمّن، يشرف على تدييره نظام بريد إلكترونيّ مؤمّن بواسطة طرف ثالث موثوق به ومكلف عن طريق الدولة. ويعتبر إشعار الشخص المادي أو المعنوي على هذا العنوان بأي وثيقة أو معلومة نهائياً وناقداً. ومن شأن هذا النظام، إذا تم تطبيقه الفعليّ في بلادنا أنّ يحل العديد من المشاكل المرتبطة بإشعار السلطات العمومية والمواطنين والفاعلين الاقتصاديين (إشعارات ذات طبيعة قانونية أو ضريبية أو خاصة). ويمكن تطبيق هذا النظام، في مرحلة أولى، على الأشخاص المعنويين، حيث إنّ العنوان المؤمّن يمكن أن يعتمد على قاعدة التعريف الموحد للمقاولات المعمول به.

وحيث تثار مسألة الثقة الرقمية، فإنّه من الطبيعي أن تُطرح مسألة حماية المعطيات الشخصية. وفي هذا الشأن، يتوفّر المغرب على تشريعات قانونية تتسجم مع المعايير المعمول بها، إضافة إلى هيئة إشراف خاصّة، وهي اللجنة الوطنية لمراقبة حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي (CNDP). غير أنّه مع ظهور الأجهزة الرقمية، والانتشار الواسع للهواتف الذكية، وانتشار استخدام الشبكات الاجتماعية، فإنّ السياق الذي أفرز هذه التشريعات قد تغيّر تماماً. ذلك أنّ كبار الفاعلين في شبكة الأنترنت، أي عمالقة الويب (غوغل، آبل، فيسبوك، أمازون) قد تمكّنوا خلال السنوات الأخيرة من الحصول على عدد لا يُحصى من المعطيات حول الأشخاص في جميع أنحاء العالم، برضاهم في غالب الأحيان. وقد أصبحت هذه المعطيات بمثابة سلع قابلة للتسويق لصالح تلك الشركات متعددة الجنسيات ذات الطبيعة الخاصة إلى حدّ ما. ولعلّ الحصول على المعطيات الشخصية هو المقابل الذي يفسّر مجانية عدد كبير من الخدمات المقدّمة، بل ويبررها كذلك (عندما تكون الخدمة مجانية على شبكة الأنترنت، معناه أنّ المنتج هو أنت). إنّ القوانين الحالية المتعلقة بحماية المعطيات (كما هو الأمر في معظم البلدان على كلّ حال)، بسبب طابعها الوطني تجد نفسها متجاوزة تماماً، إنّ لم تكن محفوفة بالمخاطر من الناحية الاقتصادية. إنّ تخزين وتبادل المعطيات الشخصية يظلّ محدوداً داخل بعض المقاولات الوطنية وفيما بينها (وهي مسألة محمودة)، غير أنّه لا يمكن الحيولة دون أنّ تسعى هذه المقاولات نفسها إلى البحث عمّا يهتمّها لدى الشركات الدولية مقابل أداء هذه الخدمة. ومن باب المفارقة أنّنا سنصل قريباً (وهذه عملية قيد التطوير) إلى مراقبة هوية الأشخاص عن طريق بصمتهم الرقمية بالضغط على الهواتف الذكية التي أنتجها المصنّعون الدوليون، في حين أنّ هذه المراقبة لا يمكن أن تتمّ باستعمال بطاقتنا الوطنية الخاصة. وبالتالي، فإنّه

يجب، في ضوء هذه التطورات، إعادة النظر في القوانين المتعلقة بالحصول على المعطيات الشخصية وحمايتها. إنَّ الانشغال بهذه القوانين لا يمكنه أن يقتصر على الفضاء الوطني فقط. فقد عمل المغرب على تطوير قوانينه في إطار ملاءمتها مع التوجهات الأوروبية في هذا الشأن، وذلك بهدف إقامة أنشطة الأفضورينغ فوق ترابه، وخاصّة بالنسبة للأنشطة التي تتطلب الولوج إلى قواعد معطيات تهّم المواطنين الأوروبيين الذين يمكن أن يمسّوا بمعطيات حسّاسة، كالمعطيات التي تتعلق بالصحة والمال أو ممتلكات الأفراد. وبالموازاة مع الانتشار الواسع للشبكات الاجتماعية، وتطوير قواعد ضخمة للمعطيات من طرف الفاعلين الكبار (والأقلّ منهم) في هذا المجال، فإنّ النقاش بشأن حماية واستعمال المعطيات الشخصية يتوزّع بين المدافعين عن اعتماد مقاربة تقييدية وحمايئة أكثر (تنتشر أكثر في صفوف الأوروبيين) والمدافعين عن اعتماد نزعة ليبرالية كبيرة في هذا المجال (تدافع عنها الولايات المتحدة)، ممّا وفّر المزيد من فرص تطوير الأنشطة الاقتصادية مع خدمات أكثر استهدافاً (بما فيها الخدمات الاجتماعية).

ومن ثمّ، ينبغي توجيه تطوّر التشريع المغربي بناءً على تفكير عميق يجمع، من جهة، بين الحفاظ على المصالح الاقتصادية، ومن جهة ثانية، بين انفتاحه على التمكن من الأنشطة ذات الكثافة القوية في معالجة المعطيات الخالقة للقيمة. لذا لا بدّ من الخلق والابتكار من خلال التكنولوجيات الرقمية الصاعدة، سيّما تلك المتعلقة بتقنيات التخزين وحماية المعطيات، مثل تكنولوجيات سلسلة الكتل التي يمكنها على المدى الطويل الجمع بين حماية المعطيات (دون اللجوء إلى الضمان التقليدي المتمثل في الغير محلّ الثقة) وإمكانية استعمالها ومعالجتها.

غير أن حماية المعطيات لا تهّم فقط المعطيات ذات الطابع الشخصي. ففي العصر الرقمي، أصبحت المعطيات عموماً مادة استراتيجية على الصعيد العالمي، وبالتالي فإنّ الأنظمة التي تخزنها أو التي تسمح بمعالجتها أصبحت بمثابة بنى تحتية حسّاسة يلزم حمايتها. إنّ جرائم الأنترنت، والتجسس الإلكتروني وأعمال القرصنة بكل أشكالها، يمكنها زعزعة استقرار مقابولة أو دولة. وبالتالي، فإنّ أولئك الذين يملكون المعرفة لمواجهة هذه المخاطر، والذين لديهم القدرة على الحفاظ على تقدمهم في هذا الشأن، لهم ميزة تنافسية كبيرة، سواء أعلق الأمر بمقابولة أو بدولة. ومن هذه الرهانات تبرز مسألتان أساسيتان:

■ ما هي الاستراتيجية التي ينبغي اعتمادها لحماية المعطيات وحماية مواقع تخزينها ومعالجتها وتقاسمها أو نقلها (بما في ذلك عبر أنظمة الرسائل) ومع أيّ فاعلين يتعيّن تنفيذها؟

■ ما هو دور السلطات العمومية في السهر على ضمان ليس فقط وجود هذه الحماية، ولكن أيضاً على ضمان مراقبة الوسائل التي تسمح بها، ومراقبة ملاءمتها للمعايير والمبادئ التوجيهية للاستراتيجية (التشفير، تأمين الرسائل الإلكترونية والمحادثات، سلامة المعطيات، النسخ، توطين المواقع، الخ)؟

هذه هي العناصر الأساسية لبناء سياسة تتعلق بالسيادة الرقمية. فليس من الطبيعي أنه مازالت الإدارات أو المقاولات الوطنية، العموميّة أو الخاصة إلى اليوم تهمل سلامة التخزين وكما تهمل القنوات التي تمرّ عبرها المعطيات، وما زالت تتبادل المعطيات الرسمية أو السريّة باستخدامها لمنصّات المراسلة العموميّة واسعة الانتشار، من دون أيّة حماية. وهذا معناه جعل هذه المعلومات الاستراتيجية، في بعض الأحيان، في متناول أطراف ذات نوايا مبيّنة. علاوة على أنّ تقنيات الحوسبة السحابية تسمح اليوم بتخزين المعطيات ومعالجتها بتكاليف منخفضة نسبياً، حيث باتت بالنسبة للفاعلين العالميين الكبار في مجال المعلومات اليوم مصدراً رئيسياً للدخل. إنّ الاتجاه اليوم بالنسبة للعديد من الإدارات أو المقاولات هو اللجوء إلى هذا النوع من العرض دون الانشغال كثيراً بإمكان وجود معطياتها وباستعمالها. وبالتالي، فإنّ بلادنا ليست في حاجة فقط إلى امتلاك الوسائل التي تمكنها من حماية نفسها رقمياً ضدّ المخاطر، بل إنها في حاجة كذلك، بوسائلها الخاصّة وبإشراك

المقاولات الوطنية، إلى التحكّم في التكنولوجيات وفي البنيات التحتية اللازمة لبناء سيادتها الرقمية، عن طريق الإدماج والنهوض بحوَسَبات سحابية وطنية لتخزين المعطيات ومعالجتها .

فَمَع التوجّهات الوطنيّة لأمن نُظْم المعلومات، أصبح المغرب يتوفر على قاعدة عمل تسمح بتعزيز موضوع السيادة الرقمية، ولا سيما عن طريق إدخال مفهوم البنية التحتية الذي يكتسي بُعدا حيويا . كما تشمل هذه التوجّهات المشاكل المتعلقة بتنظيم أمن النُظْم والبنيات التحتية للمعلومات والاتصال، وبجودة الموارد البشرية، ومراقبة الولوج، وتديير الحوادث، ومخطط استمرارية الأنشطة. علاوة على أنّ هذه التوجّهات تفرض تخزين المعطيات الحساسة بشكل حصري فوق التراب الوطني.

إنّ وضع المبادئ المتعلقة بهذه التوجّهات سيتحقق بكيفية تدريجية، لكن ينبغي الحرص على أن يكون تديير عامل الزمن، الذي يحظى بالأولوية في مثل هذه الإشكالية، متحكّمًا فيه، وأنّ تكون الأهداف مخطّطا لها ومُنَجَزَة في أقرب الآجال. كما تجدر الإشارة إلى أنّ الولوج والتحكم الوطني في بعض التكنولوجيات ذات الصلة بالتشفير أو عموما بتأمين المكالمات والمحافظة على المعطيات لم يتمّ التطرق إليها. إنّ السيادة الرقمية تتمّ كذلك عبر تطوير القدرات والخبرات والشركات الوطنية القادرة على تطوير هذه التكنولوجيات، وعبر توفير الخدمات المرتبطة بها (التشفير، سلسلة الكتل، وغير ذلك).

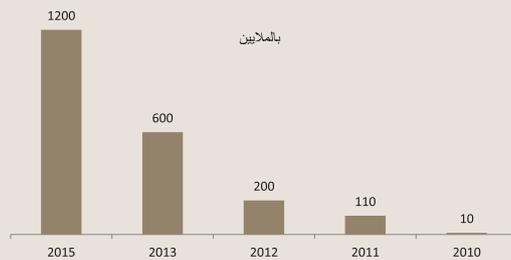
الإطار 8: نموذج الهند لتحديد هوية الساكنة

إعطاء الأولوية لنشر مشروع التعريف الموحد البيومتري من أجل تدبير أكثر شفافية للإعانات الاجتماعية

يبلغ عدد ساكنة هذا البلد 1.25 مليار نسمة، أكثر من 800 مليون منهم يعيشون تحت عتبة الفقر (أقل من دولارين كدخل يومي) موزعون على ما يقرب من 860000 قرية. ومن أجل تقديم المساعدة للفئات الأكثر فقراً، فإن الحكومة الهندية تنفق حوالي 40 مليار دولار في شكل إعانات مختلفة. وكانت الدراسات التي أجريت خلال سنوات 2000 قد كشفت بأن الحصة الكبيرة من هذه المساعدات يتم تحويلها، وبالتالي لم تكن تصل إلى الساكنة المستهدفة، الأمر الذي يشكل خسارة كبيرة بالنسبة للدولة بسبب الرشوة والغش في الخدمات الاجتماعية. ووعياً منها بهذه الوضعية، أطلقت الحكومة الهندية مبادرة غير مسبقة للتعرف الرقمي على جميع المقيمين فوق مجالها الترابي. وقد انطلقت المحاولات الأولى حوالي سنة 2006. وكان الهدف من وراء هذه المبادرة هو تمكين جميع الساكنة، بما في ذلك المقيمين الأجانب، من هوية رقمية بدون بطاقة ترتكز على ثلاث خصائص بالنسبة لكل فرد على حدة: رقم تعريفي، وبصمات أصابع اليدين، وبصمة حدقة العينين. إن الهدف من هذه الهوية الرقمية هو تحديد هوية الأشخاص فقط. يتم الولوج إلى الهوية الرقمية بواسطة شبكة الإنترنت عن طريق القيام بمقارنة بسيطة بين الخصائص البيومترية الرقمية وخصائص الشخص الذي يأتي إلى المصالح المختصة المكلفة بتقديم الخدمة. وهكذا، تعمل كل إدارة على تطوير نظام الاستحقاق اعتماداً على الهوية الرقمية الفريدة. ولتتمكن من تنفيذ هذا المشروع غير المسبوق بنجاح، اعتمدت الحكومة الهندية على المنهجية التالية:

- إحداث هيئة إدارية تتوفر على الصلاحيات القانونية والتشريعية اللازمة، وعلى الموارد البشرية والمالية التي تمكنها من تنفيذ المشروع؛
- خلق منصة تقنية ونشرها لتشمل ساكنة تبلغ 10 ملايين نسمة لاختبار المشروع والتحكم في عملية التسجيل؛
- إشراك مقاولات القطاع الخاص لتعميم عمليات التسجيل لتشمل مجموع الساكنة.

وقد سمحت هذه المقاربة المهيكلة، خلال المرحلة التجريبية، بتسجيل ما يقرب من 10 ملايين شخص خلال 270 يوماً في سنة 2010. وقد ساعد التحكم في هذه العملية، وإشراك القطاع الخاص، على الانتقال إلى وتيرة تسجيل شملت 10 ملايين شخص يومياً سنة 2015. وهكذا، بلغ عدد المسجلين سنة 2016 حوالي مليار شخص. وقد قُدِّرت الكلفة الإجمالية للمشروع بحوالي 5 مليارات دولار أمريكي، أي بمعدل 5 دولارات للشخص الواحد المسجل. وقد تمّ دعم هذا المشروع مؤخراً بنظام يتجلى في فتح حساب بنكي على الهاتف المحمول قصد التحويل الإلكتروني المباشر للمساعدات المالية. وفي أقل من سنة واحدة، تمّ فتح أكثر من 200 مليون حساب بنكي، مكّن من معالجة مئات الملايين من العمليات المالية.



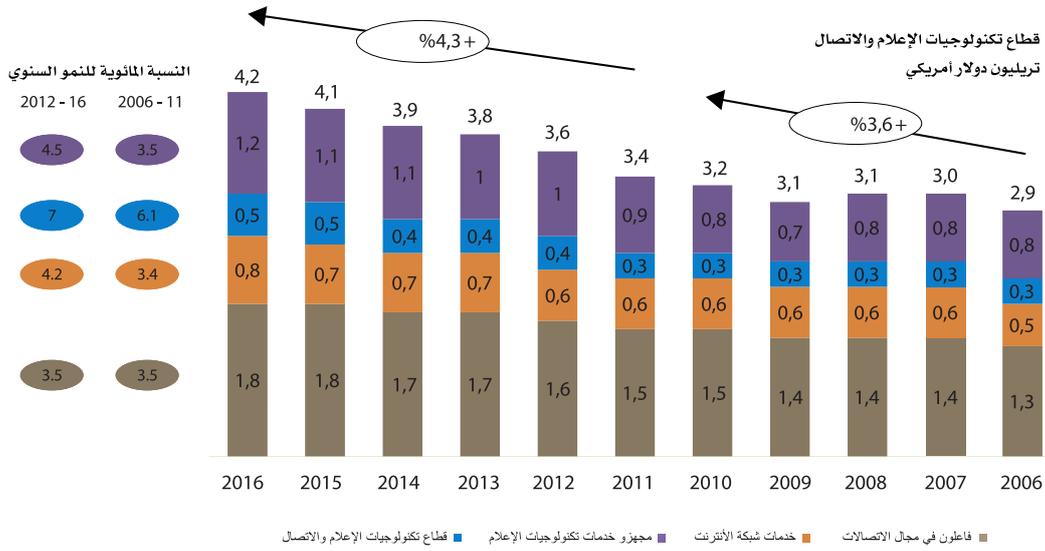
الإطار رقم 9: نموذج سلطنة عمان

منذ سنة 2002، أطلقت سلطنة عمان مشروعاً للتعرف الرقمي القائم على استخدام بطاقة ذكية بيومترية. وهذه البطاقة البيومترية مرتبطة بقاعدة معطيات الساكنة المقيمة بسلطنة عمان. وفي هذا الإطار، تمّ تزويد مختلف إدارات البلاد بالتجهيزات الضرورية التي تسمح للساكنة بالولوج إلى القاعدة قصد الحصول على الخدمات التي تهّمهما. وهكذا، فإن البطاقة يتمّ استعمالها كحامل وحيد للتعرف على الأشخاص بواسطة بصمات أصابعهم. وبالتالي فهي بمثابة بطاقة تعريف، وبطاقة صحية، وبطاقة عمل، وبطاقة إقامة بالنسبة للمقيمين الأجانب، وسجلّ للأحوال المدنية. وعلى سبيل المثال، فإنّ مصالح وزارة العدل تمّ تجهيزها من أجل توثيق عقد الزواج بين الزوجين بصورة إلكترونية. كما أنّ وزارة الصحة مجهّزة بكيفية تجعل من السهل إلكترونياً تسجيل المواليد الجدد مباشرة في قاعدة المعطيات الخاصة بالساكنة. علاوة على أنّ البطاقة البيومترية تُستعمل كبطاقة للعمل تمكّن من التحكم الكبير في تدبير الأسر وفي مداخيلهم. وهكذا، فإنّ هذا التجميع للمعطيات يسمح للإدارات بالحصول على معرفة دقيقة بالمعطيات السوسيو-اقتصادية التي تحتاج إليها في وضع السياسات العمومية وتحديد الأولويات الحكومية.

إنّ نجاح هذا المشروع يكمن في وجاهة مقاربة الحكامة التي تم وضعها. وبالفعل، فقد أشرفت عليه هيئة جماعية تمّ إحداثها بمرسوم سلطاني. وتضم هذه اللجنة، التي ترأسها المديرية العامة للشؤون المدنية، ممثلين عن مختلف القطاعات الوزارية المعنية. كما أُعطيت لهيئة الحكامة جميع الصلاحيات القانونية اللازمة التي تمكّنها من تدبير الاختلافات التي يمكن أن تتجم عن اختلاف الإجراءات والمساطر من إدارة لأخرى. وقد مكّنت المنهجية المتبعة من إنجاز المشروع في زمن قياسي لا يتعدى ثمانية عشر شهراً. أمّا مرحلة التسجيل، فلم تستغرق أكثر من سنتين. ذلك أنها اعتمدت على افتتاح عشرات مراكز التسجيل لمنح البطاقة البيومترية، في الزمن الحقيقي، بناء على مرحلة ما قبل التسجيل تكلفت بها مؤسسات خاصة لتقديم الخدمات. وتتوفر سلطنة عمان اليوم على أحد أنجع الأنظمة المعلوماتية في العالم في مجال الخدمات الإدارية لصالح ساكنتها.

4 استغلال فرص التحوّل الرّقمي من أجل نموّ اقتصاديّ مستدام في خدمة المواطن

في سنة 2015، حقّق قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال ما قدره 4.1 تريليون دولار أمريكي، أي ما يعادل 5 في المائة من الناتج الداخلي الخام العالمي، بنموّ مطّرد يفوق 4 في المائة.



المصدر: شركة البيانات الدولية (IDC)

غير أنّ التحوّل الرّقمي الذي يشهده العالم اليوم ليس مجرد نتيجة لتطوّر تكنولوجيّ مقتصر على قطاع معيّن دون آخر. بل إنّ تيار جارف حقيقيّ حول جذريًا مختلف قطاعات النشاط البشريّ، على الأضعدة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، وكذا على صعيد التنظيم المجتمعيّ للأفراد وعلاقاتهم.

وعلى الصّعيد الاقتصادي، عملت هذه الثورة الرّقمية التي تجري أمامنا على تأسيس بآزاديفعات جديدة تقوم على مفهوم «مجانبة الخدمات»، وتتسم بولوجية واسعة إلى المعلومة والمعرفة، كما تتسم بثقافة التقاسم التي باتت تحلّ تدريجيًا محلّ التملك، وتتسم بروح التعاون واستعمال الآلة والتكاليف المنخفضة.

إنها تعتمد إلى حدّ كبير على الرّبط والاتصال، بين الناس والأشياء، بالمعطيات الكبيرة، التي تمكّن من تطعيم ومعالجة المعطيات ذات الأهمية المتزايدة (تكفي الإشارة إلى أنه في سنة 2011 وحدها أنتجت البشرية معطيات توازي تلك التي أنتجتها طيلة تاريخها. بعد ذلك باتت أحجام المعطيات تتضاعف يومًا عن يوم)، وبالحواسبة التي تسمح بتخزين المعطيات بكلفة زهيدة جدًا، وبالذكاء الاصطناعيّ الذي يوفر اليوم وظائف ذات محتويات معرفية قوية، والذي يدفع إلى إعادة النظر في مهن كانت تُعتبر مهنًا محمية. هذا التطوّر يتطلّب أساليب جديدة للتدبير وتنظيم الاقتصاد والعلاقات الاجتماعية.

ومن ناحية أخرى، عرف تطوير الذكاء الاصطناعيّ طفرة هائلة في السنوات الأخيرة. حيث إنه من خلال إدماج تقنيات التعلّم العميق والشبكات العصبية الاصطناعية، أصبحت الحواسيب اليوم تتوفر على قدرات ثورية وفريدة

من نوعها في تاريخ البشرية في مجال التعلّم. كما أصبحت، في الوقت نفسه، مُتاحة للجمهور العريض، ولا سيما بفضل الهواتف الذكية والربط ذي الصّيبب العالي بتقنية الجيل الرَّابِع 4G، وفي المستقبل القريب بتقنية 5G. كما أنّ مجال التطبيق صَارَ واسعاً جداً بحيث أنّ الأمثلة العملية باتت لا تُعدّ ولا تُحصى: فقد أصبح التعرّف على الوجّه والصّوت، وعلى بصمات الأصابع أو العيّن، تطبيقاً مُتأخراً عبّر الهواتف الموجودة في السّوق، هذا في الوقت الذي كان المرء يعتقد بأنّ هذه التقنيات المعقدة تقتصر فقط على المؤسسات الاستراتيجية ذات السلطة وعلى الإمكانيات الهائلة والآلات الحاسبة فائقة الدقة والمتطوّرة جداً.

كما أنّ برامج الذكاء الاصطناعيّ أصبحت تقوم اليوم أكثر بتشخيصات طبية أكثر فعالية من التشخيصات التي يقوم بها أفضل المتخصّصين، في حين أنّ برامج أخرى تتجزّز عمليّات قانونية ذات جودة تعادل العمليات التي تتجزّزها أفضل مكاتب المحاماة، وفي آجال قصيرة جداً، بدون أي إجراء من الإجراءات الضرورية لهذه المكاتب. بل إنّ بعض هذه البرامج تقوم بتحرير مقالات تحليليّة متقدّمة في المجال الماليّ تطعّم أعمدة كبريات الصحف الاقتصادية في العالم.

إنّ العمليات التجارية المباشرة «أوبر» أصبحت تطبع الاقتصاد الثالثي كلّ يوم، بمنصّات لتكنولوجيا معلوماتيّة صارت فاعلاً رئيسياً، بما في ذلك داخل القطاعات التقليدية. وعلى سبيل المثال، فإنّ منصة Airbnb، التي تمكّن الأفراد من كراء منازلهم لليوم الواحد، أو المواقع الإلكترونيّة على غرار booking.com، هما على وشك أن يصبحا أوّل فاعلين في المجال الفندقّي في العالم، دون أن يتوفّرا على أدنى أصل ماديّ للقطاع. إنّ «أوبر» فاعل دولي، ويتّجه إلى أن يصبح فاعلاً لا غنى عنه بالنسبة للنقل الحضري. وهو ينافس سيارات الأجرة التي أضعفَ نموذجها التديبيريّ داخل معظم المدن الكبرى في العالم. كما أنّ الابتكارات الجديدة في عالم التكنولوجيا والهواتف المحمولة صارت تغزو المهن الأساسية للأبنك وشركات التأمين. كما برهن الاقتصاد الرقمي على كونه عاملاً أساسياً من عوامل انفتاح المهن على بعضها البعض، وظهور فاعلين جدد عملوا على خلخلة نموذج التنظيم الاجتماعيّ، كما خلخلوا دورة المسؤولية الاجتماعيّة وتحصيل الضرائب، مما يؤثّر بشكل غير مباشر على القوة العمومية.

لكن، إذا كان القطاع الثالثي قد تأثر بكيفية مباشرة بالثورة الرقمية، فإن القطاعين الأوّل والثانوي ليسا في مأمن مع ذلك. ففي العصر الرقميّ، صار بإمكان تغيير طبيعة الفلاحة، من خلال تتبّع أكثر مباشرة واستهدافاً للنباتات والماشية. ذلك أنه باستخدام طائرات بدون طيار متحكّم فيها عن بُعد، لمراقبة وتتبع الحقول والمزارع، ووضع رقاقات لتحديد الهويّة بموجات الرّاديو متصلة بالحيوانات، ولاقطات من مختلف الأشكال، متصلة كذلك، بالقرب من التربة والنباتات، ناهيك عن التقدّم الحاصل في علوم الحياة، أصبح الاستغلال الفلاحيّ اليوم مرتبطاً بالتكنولوجيا العالية. بل إنّ شركات التأمين الفلاحيّة بدورها صارت تلجأ إلى استخدام طائرات بدون طيار لتقييم حجم الأضرار الناجمة عن الجفاف والفيضانات أو العواصف.

كما أنّ الصناعة مدينةٌ كثيراً لتوفر الطابعات ثلاثيّة الأبعاد منخفضة الكلفة، والتي يمكّنها طباعة ليس فقط النصوص أو الصّور، بل كذلك الأشياء بتقنية ثلاثية الأبعاد انطلاقاً من جميع أنواع المواد، بما في ذلك المواد البيولوجية. إنّ صيغة الإنتاج هذه، الفردية أو بكميات كبيرة، والتي أثبتت درجة كبيرة من الدقّة إلى حدّ أنّ بعض إنتاجات الطباعة ثلاثيّة الأبعاد يتمّ استخدامها على متن الطائرات بصورة عادية، سوف تغبّر رأساً على عقب سلاسل الإنتاج. وقد استند منطق التطوّر الصّناعي، طيلة القرن العشرين، على تنظيم السلاسل الكبرى للإنتاج، بما أنّ انخفاض الكلفة لا يتحقّق إلا عبر الإنتاج الكبير. وتظلّ معظم السلاسل الكبرى للقيم الصناعية قائمة على هذا الباراديفم الذي يميل نحو تجميع الإنتاج في مصانع كبرى منتشرة في جميع أنحاء العالم، والتي تحاول بلادنا كذلك الانخراط في سياقها.

إنّ الطباعة ثلاثية الأبعاد تمكّن من إنتاج مواد بكميات قليلة، ذات كلفة منخفضة ومستوى عالٍ من الدقة. وبالتالي فهي ثورة حقيقية أمام نموذج الإنتاج بكميات كبيرة. وهكذا، فإنّ مصانع صغيرة بأعداد كبيرة يمكنها تلبية حاجيات سلاسل التجميع في وقت قصير، وبنفس الشروط المتعلقة بالكلفة والجودة التي توفرها حالياً كبرى شركات المناولة، إضافة إلى مرونة وقدرة على التكيف مع الطلب بسرعة كبيرة لم يتمكّن نموذج السلاسل الكبرى أبداً من توفيره. ومن شأن كل هذا أن يحدث تحوُّلاً جذرياً في سلاسل القيمة الصناعية كما نعرفها إلى حدود اليوم.

على صعيد آخر، أصبحت الروبوتات تتصف أكثر فأكثر بالذكاء واكتساب مهارات التعلم التي تعمل على تحسين أدائها وفعاليتها يوماً عن يوم. وسرعان ما أدّى هذا الجيل الجديد من الإنسان الآلي إلى خلخلة سلاسل اللوجستك والتوزيع، وغزاً المصانع بسرعة فائقة. ثم إنّ الروبوت الذكي الأكثر تسويقاً اليوم من الناحية الإعلامية ليس الروبوت الشبيه بالإنسان، وإنما هي سيارة مستقلة مزوّدة بنظام القيادة الذاتية. وشيئاً فشيئاً، ستصبح هذه السيارات المستقلة (أي الروبوتات) تتقاسم معنا حياتنا اليومية وفضاءنا المشترك، وبالتالي ستصبح فاعلاً كاملاً في حياتنا الاجتماعية. وإنّ أوّل استخدام على نطاق واسع للعربات المستقلة سيهمّ على الأرجح نقل البضائع والنقل الحضري. لتتخيّل شاحنات لا تتوقف إلا للشحن والتفريغ أو لإصلاح عطب تعلن عنه برمجيات القيادة، بصورة استباقية، أو فاعلين أمثال «أوبر» يَضْعُون رَهْنَ إشارة الزبناء سيارات يمكن أن تسير تقريباً 24 ساعة على 24. وبالتالي، سيكون حجم التأثير على تحويل التشغيل كبيراً في هذا الشأن.

وتتوقع مكاتب دولية كبرى تهتمّ بالتوجهات الكبرى للثورة الرقمية بأنّ معظم الوظائف والأعمال الموجودة اليوم سوف تتأثر إلى هذا الحدّ أو ذاك بالثورة الرقمية. وبالتالي، فإنّ ما بين 60 إلى 80 في المائة من الوظائف ستضطرّ إلى تغيير طبيعتها. كما أنّ الشاب الذي سينخرط سنة 2017 في الحياة النشيطة، سيشغل في المتوسط 7 وظائف، منها 5 وظائف لمّ توجد بعد، أو لنّ يكون لها نفس المحتوى الذي تتوفر عليه اليوم. كما أنّ الضغط الذي ستمارسه هذه التوقعات على منظومات التربية والتكوين سيكون كبيراً جداً. ويبدو أنّ الشغل مدى الحياة صار هو الاستثناء، وأنّ التعلم والتكيف مدى الحياة سيصبح هو القاعدة (انظر تقرير المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي حول التعلم مدى الحياة).

تمثّل الثورة الرقمية العديد من المخاطر التي أصبحنا نرى تجلّياتها من خلال الأثر الذي تتركه الشبكات الاجتماعية على حياة الأشخاص وعلى السياسة، وحتى على الاستقرار ومستقبل العالم. لكنه يمثّل في الوقت نفسه مصدراً هائلاً من الفرص بالنسبة للبلدان والشعوب التي تعرف كيف تستغلها وتتحكم في آلياتها. وخلافاً للتطورات الكبرى في الماضي، فإنّ الولوج إلى أهمّ الفرص لا يقتصر فقط على البلدان المتقدمة. وتدلّ العديد من الأمثلة عبر العالم على الكيفية التي تمكّنت بها بعض البلدان من حرق مراحل التطوّر لتجعل من الثورة الرقمية رافعة قوية للتنمية. وليس نموذج كينيا في مجال الأداء بواسطة الهاتف المحمول (انظر الإطار رقم 10) والهند في مجال التطبيق عن بُعد (انظر الإطار رقم 11) سوى أمثلة قليلة من بين أخرى كثيرة مكنّ المكون الرقمي من خلالها من معالجة أو التخفيف من مشاكل اجتماعية كبيرة إلى هذا الحدّ أو ذاك.

إنّ بلادنا لمّ تستغلّ بما فيه الكفاية الفرص التي أُتيحت لها في السنوات العشرين الماضية، ولا سيما بالاستفادة من التطور الهائل لوسائط الاتصال والخدمات. واليوم، لا وجود لأيّ مقابولة في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصالات استطاعت بلوغ حجم المليار درهم، وما زلنا لا ننشئ سوى أقلّ من 50 مقابولة ناشئة في مجال تكنولوجيا الإعلام في السنة (التي تظلّ فوق ذلك تعاني من الهشاشة)، في حين أنّ تركيا، على سبيل التذكير، لديها أكثر من 20 مقابولة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتجاوز 100 مليون دولار، وتنشئ أكثر من 150 مقابولة ناشئة في السنة، على أسس متينة في مجال التطوير.

وبالتالي، فإن رهان الاقتصاد الرقمي بات يكتسي اليوم أهميّة أكبر بالنسبة لبلادنا. فقد اختار المغرب نموذجاً لتنمية اقتصادية واجتماعية تعتبره العديد من البلدان بمثابة نموذج يُحتذى. وضمن هذا المنطق، يمكن لإدماج متجانس ومدروس لمساهمات الاقتصاد الرقمي في هذا النموذج أن يجعل منه النظام ليس فقط مصدر إلهام، بل كذلك إمكانيةً للتحوّل الميسّر بفضل الحلول التكنولوجية التي يمكن للفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين المغاربة تصديرها.

إنّ نجاح المقاولات المغربية في مجال الأداء الالكتروني ومعالجة البطائق يبيّن، إذا كانت هناك حاجة إلى ذلك، أنّ هناك مكاناً واسعاً للحلول التكنولوجية المغربية على الصعيد العالمي، وأكثر من ذلك للحلول التي تتلاءم مع حاجات البلاد ومع الاقتصادات المماثلة لاقتصاد بلادنا. وبالتالي، فإنّ مقومات هذا النجاح (الرهان على التكنولوجيا والابتكار، ضمان سوق من طرف كبار الفاعلين الاقتصاديين الوطنيين الأمرين، ترصيد خصوصيات وحاجيات السوق المحلية باعتبارها مكتسبا لتوفير عرض أغنى وله قدرة على التكيف، الانفتاح على الأسواق الدولية...) يمكن نقلها بكل سهولة إلى مجال حكمة الإدارة والخدمات المقدّمة للمواطنين. والواقع أنّ الاعتماد المنظم والمدروس على التكنولوجيات الرقمية لضمان سهولة المحاسبة وتحسين الخدمات المقدّمة للمواطنين يمكن أن يؤدي إلى تطوير حلول مناسبة، يتعيّن تشجيعها ومصاحبتها لكي تكون رائدة، ويمكن نقلها بسهولة إلى بلدان أخرى.

ولكي يتمكن المغرب من الولوج إلى مستوى آخر من مستويات التنمية، فإنه في حاجة إلى امتلاك رؤية قويّة واستراتيجية رقمية، يمكن أن تستجيب ليس فقط لحاجياته الخاصّة، سيّما لدعم وتسريع الإصلاحات وتحديث إدارته، وإنما أيضا استثمار هذه الطفرة، والعمل على صعود أبطال وطنيين تكنولوجيين قادرين على نقل النموذج المغربي بصورة ملموسة من خلال تجارب ناجحة ومؤكّدة في بلادنا. وهي تجارب هامة ضرورية لتحقيق توسع قويّ لهؤلاء الأبطال في السوق الدولية.

لقد بات من المعلوم اليوم أنّ أيّ تقدّم لا يمكنه أن يكون في مستوى طموحات بلد ما إلا عبّر تحقيق تنمية قويّة ومستدامة للرأس المال البشري. وإذا كانت هذه الحقيقة تفرض نفسها في مختلف أبعاد التنمية، فإنها تفرض نفسها أكثر في مجال الاقتصاد الرقمي الذي يوجد الرأس المال البشري في صلب أيّ استراتيجية تتعلق به.

ولهذه الغاية، فإنه يتعيّن على الجامعة المغربية أن تضطلع بدور مركزيّ لدعم أيّة سياسة رقمية طموحة بالنسبة لبلادنا، وذلك عبر إنجاز مهامها التقليدية المرتبطة بالتكوين والبحث، فضلا عن تحوّلها إلى منصة للابتكار والتطوير.

وينبغي أن يركّز التكوين في المجال الرقمي على أربعة أبعاد هي:

■ تعميم التكوين ليشمل استعمال المكون الرقمي؛

■ استعمال المكون الرقمي لتعميم التكوين وتكثيف البحث؛

■ التكوين في مهن المكون الرقمي؛

■ توجيه البحث أكثر نحو تكنولوجيات المكون الرقمي.

وينبغي أن تقوم رقمنة الدولة والمجتمع والاقتصاد على تطوير تكوينات ملائمة لتحديات هذا التحوّل، وللمشاكل الخاصّة ببلادنا. ذلك أنّ الرقمنة تخترق المهن وتعيد تركيب المحتويات ومجالات الأنشطة في مهن جديدة. وبالتالي فإنّ رقمنة المرافق العمومية لا يمكن اختزالها في تطبيق أدوات رقمية، بقدر ما تعني كذلك إعادة تحديد العلاقات القائمة بين الدولة والمواطنين، والدور الذي يمكن أن يلعبه المواطنون في تدبير الشأن

العمومي، كما تعني امتلاك معرفة جيّدة بمختلف أوضاع المرتفقين، وتحسيناً متواصلًا لهذه المعرفة (التي يغذيها المواطنون أنفسهم ويغذيها استعمالهم للمرافق العموميّة)، وتعني تطوير النزاعات، وغير ذلك. ولا يمكن للجامعة وحدها أن تحدّد محتوى هذه التكوينات، غير أنها يمكن أن تكون مبادِرة إلى توفير عرض تكويني ملائم للمتطلبات الأكاديمية ولحاجيات مختلف مكّونات المجتمع.

ومع ذلك، فإنّ الثورة الرقمية لا تقتصر على نشر وتمكّن تقنيات موجودة، بقدر ما يتعلق الأمر بمعركة تكنولوجية وأكاديمية عالميّة. وبالتالي فإنه يتعيّن على الجامعة المغربية، بتسيق مع السلطات والمقاولات، تحديد محاور استراتيجية تمكّن المغرب من تطوير الخبرة المتخصصة التي يمكن أن تتطوّر على الصعيدين الوطني والعالمي. وينبغي إيلاء الأولويّة لمعالجة المشاكل الكبرى التي تعاني منها بلادنا (الأمية، الفوارق الاجتماعية، حجم القطاع غير المنظم، والمناطق القروية المحرومة، جودة العيش في ضواحي المدن، التراث الأركيولوجي والجيولوجي)، وتحويلها إلى فرص بالنسبة للمغرب، لأنّ إيجاد حلول لها عن طريق الرقمنة من شأنه أن يثير اهتمام العديد من البلدان، وفي مقدمتها البلدان الأفريقيّة.

ولإنجاح المهمّتين السابقتين، ينبغي أن تتجه الجامعة نحو نوع ثالث من المهام: وهي أن تكون منصة للابتكار والتطوير تلتقي حولها وتتفاعل جميع مكونات المجتمع. ذلك أنّه في عالم رقمي يبتكر بوتيرة سريعة جدا وعالمية، يعيش مختلف الفاعلين في المجتمع وضعية عدم الاستقرار، ويضطرونّ إلى الخضوع لإيقاع تحديث من الصّعب أن يتحمّله طرف واحد بمفره. ومن المعلوم أنّ كلّ واحد منا سيضطرّ إلى تغيير مهنته عدة مرات خلال مساره المهنيّ.

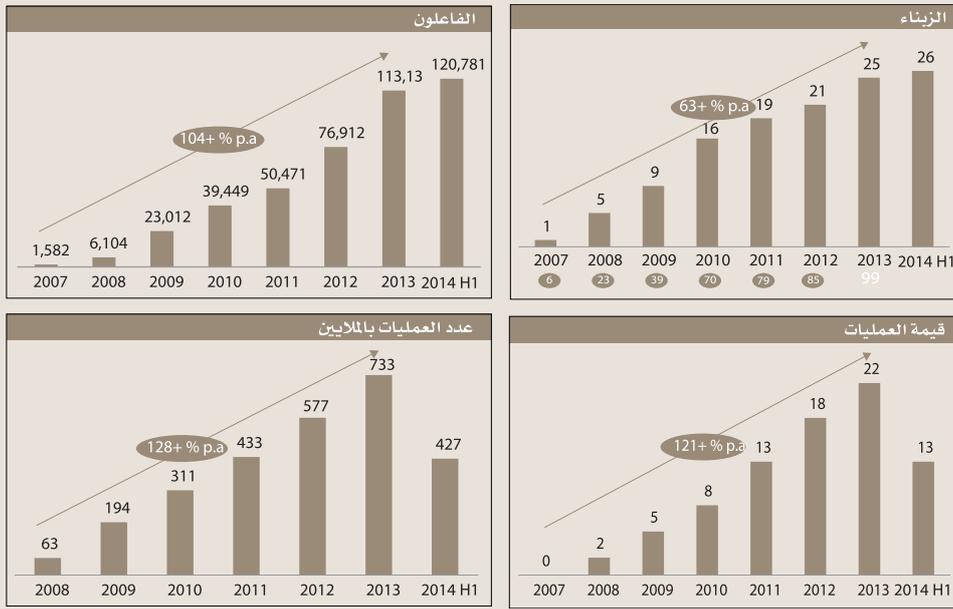
كما يعني ذلك أنّه يتعيّن على المقاولات والجمعيات والمرافق العموميّة تجديد عمليّاتها وتنظيماتها بوتيرة مستدامة. فأمام هذا المطلب الجماعي للقيام بالتجديد، تصبح الجامعة هي المؤسسة الأقدر على تنشيط ودراسة وتحفيز النقاش ونقل التجارب بين القطاعين العام والخاص. وهي في الوقت نفسه دوليّة ووطنية، وذات تنظيم يسمح لها بتحديد التوجّهات الجديدة والمشاكل الجديدة والحلول الجديدة. كما أنّ المجموعات العالمية والمحاضن التكنولوجيّة الأكثر ابتكارًا ترتبط بالجامعات الكبرى (ستانفورد، كامبريدج، غوتبرج...). ويُعتبر إنجاح هذه المهمة الثالثة شرطًا لازمًا من أجل اعتماد سياسة رقمية قادرة على خلق تافسية وتقديم جماعي ومدمج. لذلك من المهمّ تعزيز القدرات وتوفير الأطر التشريعيّة والموارد المالية (شراكات، اتفاقيات) التي من شأنها تمكين الجامعات من الاضطلاع بهذا الدور الجديد، الذي هو ضمان لتحقيق ثورة رقميّة مغربية رائدة ومندمجة.

ولتحقيق مختلف هذه المهام، ينبغي أن تعمل الجامعة والمقاولات بكيفية فردية وجماعية في آن واحد، بهدف الخروج من وضعية الفصل وانعدام الجسور التي تضيّع على بلادنا فرصًا هائلة لخلق القيمة وتعزيز القدرات. وفي هذا الاتجاه، يمكن أن تكون للمكون الرقمي مساهمة كبيرة في تحسين التواصل وتقاسم المعلومات وتشجيع التفكير.

وكما هو الحال في بلدان أخرى، بإمكان الاقتصاد الرقمي تقديم حلول جديدة لبعض المشاكل الاجتماعية الناجمة عن الكمّ الهائل من المعلومات التي ينبغي تدبيرها، وحلول لبُعد الساكنة أو تشتتها. وقد تحقق هذا، مثلاً، مع التطبيب عن بُعد الذي سمح بمعالجة العديد من الأمراض في عيّن المكان بانخراط أطباء متخصصين، وعدم نقل المرضى إلا عند الحاجة الملحة لإجراء عمليّة أو إجراء فحوصٍ إضافية بعد التشخيص الأولي. وبإمكان المغرب، في هذا المجال كذلك، أن يصبح رائدًا في مجال إيجاد حلول لتدبير المرضى عن بُعد، أو وجهة سياحية طبيّة بالنسبة للمرضى القادمين من بلدان أخرى.

الإطار رقم 10: نموذج كينيا

يعتبر نموذج كينيا نموذجا فريدا من نوعه في استعمال التقنيات الجديدة لتحسين الحياة اليومية للسكان، ولا سيما الساكنة القروية، لأنّ الدافع الذي حركه كان فاعلا من القطاع الخاصّ. وبالفعل، تتوفر كينيا حاليا على نسبة استخدام للبنك المتنقل تُعتبر هي الأعلى في العالم. ذلك أنّ 22 مليون من المواطنين الكينيين، أيّ 68 في المائة من البالغين لديهم حساب بنكيّ على هواتفهم النقالة. وحوالي 40 في المائة من الناتج الداخلي الخام للبلاد يمر عبر هذا النظام النقدي الإلكتروني. كما أنّ الدولة تؤدّي رواتب الأجراء والخدمات الاجتماعية مباشرة عبر الحسابات المتحركة.



الإدماج المالي عن طريق الأداء المتنقل (M-Pesa) - نظام للتمويل متناهي الصغر ولتحويل الأموال يشمل 30 مليون مستعمل وبالتالي، فإنّ عمل الحكومة الكينية على نجاح هذا المشروع اعتمد على وضع إطار تشريعيّ وقانوني يشجّع على جمع الودائع، بشروط معينة، من طرف فاعلين غير بنكيين.

الإطار رقم 11: نموذج الهند في مجال التطبيب عن بُعد

في ولاية أوتار براديش الهندية ، الأكثر اكتظاظا في الاتحاد الفدرالي، والتي تواجه صعوبات كبيرة على مستوى الولوج إلى العلاجات الطبية، تمّ إحداث «مراكز التطبيب عن بعد». وبعد وُضِع مشروع تجريبيّ، تم نشر 116 مركزا سنة 2010 لتغطية 1.177 منطقة نائية بالعيادات العمومية. إنّ هذه المراكز، التي وُضعت في البداية لتسهيل الولوج إلى خدمات التخطيط العائلي، سرعان ما ضاعفت عرض العلاجات وحجم المرضى المعالجين لتلبية الطلب. وهكذا تمكّنت هذه المراكز، منذ إنشائها، من معالجة 17.000 حالة حمل غير مرغوب فيه (التخطيط العائلي)، و 2.7 مليون حالة التهاب رئويّ عند الأطفال، و 14.000 حالة سل، و 4.1 مليون حالة إسهال لدى الأطفال.

وتعتمد هذه المراكز على نموذج أصيل يتجلى في إحداث مؤسسة (شركاء الصحة العالمية) التي كانت وراء هذا المشروع، وامتيّاز ضريبي بلغ 3.000 دولار لإنشاء مركز للتطبيب عن بعد، ويشمل هذا الإعفاء الوسائل التكنولوجية (هاتف، كاميرا، أدوات طبية مرتبطة بواسطة بطاقة إلكترونية) والولوج إلى شبكة الأطباء.

كما أنّ « Aravind Vision Centers » هي عبارة عن مبادرة تشبه إلى حدّ كبير هذه المراكز، غير أنّها خاصّة فقط بجراحة العيون. فبعد التجربة النموذجية الناجحة في أمباسامودرام، وهي قرية هندية صغيرة، تمّ تعميم هذه المبادرة على حوالي خمسين مركزاً. وبأدوات بسيطة (آلات تصوير، مساحات ضوئية) قام بعض التقنيّين الذين تلقوا تكويناً في هذا المجال بتسهيل الاستشارة الطبية عن بُعد، والمراقبة الطبية عن بُعد، إضافة إلى المساعدة الطبية عن بُعد لفائدة المرضى، بالنسبة للحالات الأكثر تعقيداً. في سنة 2014، تم تنظيم 300.000 استشارة طبية، أسفرت عن نتائج ممتازة فيما يتعلق بكشف ومعالجة الأمراض المزمنة للعيون مثل الغلوكوما أو الاعتلال السكري لشبكية العين. وأمام النجاح الذي حققته هذه المبادرة - وأمام الحاجيات الكبرى التي ما زالت قائمة (7 في المائة فقط من ساكنة الهند تغطيها الشبكة اليوم) - فإنه من المنتظر إحداث 150 مركزاً جديداً.

كما أنّ الهند كذلك هي مهد أقدم وأبرز فاعل في مجال التطبيب عن بُعد في جنوب آسيا: مستشفيات أبولو. فقد سعت هذه السلسلة من المستشفيات الخاصة - التي هي أكبر شبكة مستشفيات في العالم - عدة مرات إلى الوصول بصورة أفضل إلى ساكنة العالم القروي، بما في ذلك الاعتماد على حملات متنقلة، لكن بدون نجاح كبير. كما أنّها أطلقت أول تجربة نموذجية للتطبيب عن بُعد بمستشفى آراغوندا، مما سمح بولوج الساكنة إلى العلاجات الثالثة عن طريق الفيديو، باتصال مع المستشفيات الكبرى في تشياني وحيدر أباد. وقد أدى نجاح هذا المشروع الرائد إلى خلق مؤسسة غير ربحية للتطبيب عن بُعد، أنشأت منذ تأسيسها 115 مركزاً في الهند، و 10 خارجها. كما أنّها أعدتّ منهاجاً جامعياً يخصّ التطبيب عن بعد، وطوّرت منصة للملكية «ميد أنتغرا» لإدماج مختلف المعطيات المتعلقة بالعلاجات. وبفضل هذه المبادرة، تمكّن المرضى الهنود الذين يسكن بعضهم في جزر تقع على بعد 1000 ميل من السواحل، من الاستفادة من رعاية طبية متطورة.

يتّضح من هذه الأمثلة أنّ استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال يُمْكِن أن يكون رافعة لا يُستهان بها لتسهيل ظروف عيش المواطن في ظل قيم الانصاف والتماسك الاجتماعي وتعزيز بناء الثقة والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، سيّما لفائدة الساكنة الأكثر فقراً في البلدان التي يعيش اقتصادها مرحلة انتقالية. لكنّ، للاستفادة

من هذه الرّافعة بصورة أفضل، يجب أن تكون المقارَبة في الوقت نفسه مقارنة شموليّة ومندمجة ومتجانسة، كما يجب أن تكون عملية وملتصقة بالواقع الملموس. لذلك، فإنّ مختلف المبادرات المُشار إليها أعلاه تبيّن بأنّ نموذج حكامه المشاريع كان عاملاً حاسماً في نجاحها. ويتعيّن أن يأخذ هذا الأخير في الاعتبار الجوانب التالية:

- إحداهن هيّة حكامه مستعرضة تتولّى مسؤوليّة إشراك جميع الإدارات والأطراف المعنيّة، وتتمتع بصلاحيات مؤسّساتية لتتبع وضمان تحقيق الهدف، وذلك باتّخاذ القرارات اللازمة لتجاوز الإكراهات والخلافات المسطّريّة المحتملة، المرتبطة بخصوصيات كلّ إدارة على حدة. وتمكّن هذه المقارَبة من تحقيق الانتقائيّة والتجانس، مع توفير قدر كبير من الوقت، وتجنّب إضاعة الوسائل وركود المشاريع. كما ينبغي لهذه الهيّة، المكلفة بتنفيذ استراتيجية شموليّة ومتجانسة، والمتمتعة بمستوى مؤسّساتيّ عالٍ، أن تعمل مباشرة تحت إشراف رئيس الحكومة، وتتمتع باستقلاليّة مالية واستقلاليّة في العمل لتكون قادرة على اتخاذ القرارات في الأجل المناسب؛

- إنّ المقارَبة العملية، المندرجة ضمن رؤية شموليّة، تفتح الباب أمام تحقيق مشاريع نموذجيّة عند الاقتضاء قُصد السماح بالتحقق من صحة المفاهيم، وإثراء التجربة والخبرة، واختبار الحلول التّقنيّة وعمليات الانتشار المعدّة مع ملاءمتها مع الوقائع الميدانية؛ ومن شأن هذه المقارَبة توفير الوقت والموارد، للتوصل إلى إيجاد حلول أقوى وعملية أكثر؛

- وأخيراً، إشراك القطاع الخاص طيلة مختلف المراحل، منذ إعداد التصوّر، من أجل إغناء الخبرة والمعارف، وكذا لضمان التملك من طرف فاعلين منخرطين، خلال مرحلة الانتشار مع الالتزام بالنتائج.

بهذه الكيفيّة، يكون المشروع قد اعتمد على مقارَبة تهدف إلى تحقيق تحوّل عميق للعمليات الحالية، سواء على مستوى التطبيق أو على صعيد الحكامة، وليس مجرد استنابات لهيئات تسيقيّة ولتطبيقات معلوميّاتية إلى واقع قائم غير فعّال بما يكفي وبيروقراطيّ بصفة عامة.

لقد باتّ من المفروض على السياسة العمومية إدماج المكوّن الرقّمي في جميع الاستراتيجيات، سواء أكانت استراتيجيات اجتماعية أو مجتمعية أو اقتصادية أو ثقافية. ومن بين الرّافعات الأولى التي يجب أن ينصبّ عليها اهتمام السلطات هي كلفة الولوج إلى العالم الرقّميّ. وإذا كنّا نسجّل بارتياح المُستويات التي سجّلتها بلادنا في نسبة التجهيز المنزليّ بالحواسيب والهواتف الذكيّة، إضافة إلى توفر الولوج إلى شبكة الأنترنت، بما في ذلك بصيبيّ عالٍ وبأسعار معقولة، فإنّ الأمر لا يصدّق على الجاهزيّة والولوج إلى الخدمات والمحتويات.

إنّ تطوير المرافق والحلول في العالم الرقّمي يرتبط، من جهة، بتوفير بيئة ملائمة وأمنة، سيّما حين يتعلق الأمر بالأمن الرقّمي، كما يرتبط، من جهة أخرى، بتجاوز العوائق ذات الطبيعة التي تنتصب أمام كلّ عمليّة رقّميّة. لذلك، يجب أن تكون هذه الرقّميّة مصحّوبة بتبسيط الإجراءات وتخفيض الكلفة بالنسبة للمواطن فيما يتعلق بالعمليات والخدمات الحالية، وإلا فإنّ الانخراط الواسع للمواطنين سيظلّ هدفاً بعيد المنال. إنّ مختلف المبادرات التي تمّ إطلاقها حتى الآن كانت في غالب الأحيان مصحّوبة بإكراهات إضافية، مسطّريّة ومالية (تقلّات متعددة، تكاليف زائدة). ذلك أنّ تأمين العمليات على الأنترنت لا يزال مكلفاً وغير مؤطّر بما يكفي.

وبالفعل، ينبغي أن يصبح وضّع أدوات للثقة الرقّميّة انشغالا وطنياً كبيراً. ذلك أنّ التعرّف على الأشخاص، على غرار ما أنجزه الهند (انظر الإطار رقم 8) يجب أن يصبح مشروعاً وطنياً يحظى بالأولوية ويستفيد من اختيارات وتمويلات عموميّة ضروريّة لكي تكون عمليّة على المدى القصير. كما أنّ الولوج إلى التوقيع الإلكترونيّ، الذي يتعيّن تبسيطه، والولوج إلى العناوين المؤمّنة، وإلى أنظمة المصادقة على العقود والوثائق، لا يمكن أن يتحقّق بالمبادرات الفرديّة لوحدها. إنّ هذه الأمور تحتاج إلى إطار قانونيّ، وتتطلب أموالاً وعمليات لتحقيق الانطلاق

وبعد ذلك التّسريع. ويمكن التفكير مثلاً في تجميع، حوّل فاعلين يتولّون هذه المهامّ، فاعلين اقتصاديين، من القطاع العام والقطاع الخاصّ، الذين لهم مصلحة مباشرة في تطوير هذه التقنيات (بنك المغرب، صندوق الإيداع والتدبير، صندوق المقاصّة، وزارة الداخلية، وزارة المالية، الأبنك، مؤسّسات التأمين، صناديق الاحتياط الاجتماعي، شركات الاتصالات، وغيرها). علاوة على أنّ صناديق عمومية وخاصة أخرى يمكنها أن تساهم في إطلاق هذا النظام الذي لا ينبغي أن تكون مردوديته شرطاً في المرحلة الأولى. ذلك أنّه يمكن تأجيلها إلى حين تعميم استخدام هذه الأدوات وانتشارها. كما أنه بإمكان هيئة الحكامة المُشار إليها أعلاه، إذا توقّرت لها السلطات الحقيقية، أن تشرف وتحمّل المسؤولية في إطار التحكّم في وضّع البنيات اللازمة لهذا الهدف.

إنّ أهمية، بل والطابع الاستعجالي للتعريف الموحد للسّاكنة يبرهن عليه طابعه المُهيكل، الذي هو أساس تطوير العديد من المرافق العمومية، والتدبير الفعّال للخدمات الاجتماعية أو لخدمات الدعم التي تحققت، لفائدة ساكنة ذات كثافة كبرى كالهند، بفضل نظام مفتوح للمعلومات، ويسمح بمشاركة المواطنين أنفسهم من أجل بلوغ الهدف بكيفية صحيحة، وضمن آجال متحكّم فيها (الإطار رقم 8 أعلاه). وبالتالي يمكن للمغرب أن يستلهم من هذه التجربة كيفية مفيدة.

لقد أصبح الاقتصاد الرقميّ اليوم بهمّ جميع القطاعات وجميع مرافق المجتمع، بدءاً من التدبير الحكوميّ إلى الصناعة والقطاعات الثالثية. وبالتالي فإنّ عملية الرّفمنة، بالنسبة لمجموع الفاعلين العموميين والخواصّ، لم تعد اختياراً بقدر ما أصبحت تفرض نفسها على الجميع كشرطٍ لازمٍ لتسريع وتيرة التنمية والتقليص من الكلفة.

إنّ المغرب، باعتماده سياسة جديدة، تؤسّس لتحوّله الرقمي والإرادي، تشمل مختلف الأبعاد (التكوين، دعم الابتكار، الاستثمار، إضفاء الطابع اللاماديّ على العمليات الإدارية، تجهيز المقاولات،...) وبحكامة تضمن تجانس الاستراتيجية ونجاعة التنفيذ، سينجح بكيفية أنجع وأسرع في إصلاحاته الطموحة والمعقدة كذلك، وسوف يتمكّن في النهاية من بلوغ أهداف سياساته المختلفة، بل أكثر من ذلك الانخراط النهائي في طريق الصعود.

المجلس الاقتصادي و الاجتماعي والبيئي

تقاطع زنقة المشمش وزنقة الدلبوت، قطاع 10، مجموعة 5
حي الرياض، 10 100 - الرباط

الهاتف : +212 (0) 538 01 03 00 الفاكس : +212 (0) 538 01 03 50

البريد الإلكتروني : contact@ces.ma