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

الاستهداف الاجتماعي وتفعيل برامج الحماية الاجتماعية بالمغرب: أي دور للرقمنة؟

د. أحمد نقوب[1]

Social Targeting and the Implementation of Social Protection Programmes in Morocco: What Role for Digitalisation?

Dr. Ahmed Nakkoub

ملخص:

تعد مسألة الحماية الاجتماعية قضية جوهرية تفرض نفسها على كل الفاعلين، استمدت أهميتها في ضوء تزايد الفئات المهمشة داخل المجتمعات، حيث أصبح هناك تنامي لإدراك أهمية الحماية الاجتماعية إذ لم تعد فقط كاستجابة للحاجات الاجتماعية، بل أصبحت صلب المسؤولية الاجتماعية للدولة، ومن واجباتها الأساسية تأمينه من أجل مساعدة الأفراد والأسر لا سيما الفقراء والضعفاء منهم على مجابهة المخاطر، لهذا قامت المملكة المغربية بمجهودات كبيرة مكن من إرساء برامج متنوعة للحماية الاجتماعية تشمل برامج للتأمين الاجتماع وأخرى برامج للدعم الاجتماعي، وقد ضمت 140 برنامجا مختلف للحماية الاجتماعية، وقد اعتمد المغرب برامج مستهدفة وأخرى غير مستهدفة، إلا أن هذه البرامج كانت تتسم بالتشتت وضعف التنسيق بين المتدخلين، فمعظم البرامج المستهدفة سجلت نقائص فيما يتعلق بأخطاء الإدراج والاستبعاد وهو الأمر الذي يستدعي تقييم تجربة المغرب في الاستهداف، وقد انخرط المغرب في مراجعة منظومة الحماية الاجتماعية منذ صدور القانون الإطار المتعلق بالحماية الاجتماعية 09.21، ولعل أهم ورش في إطار إصلاح الحماية الاجتماعية، هو تنزيل منظومة الاستهداف الاجتماعي وقد تجسدت هذه المبادرة في القانون رقم 72.18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات والسجل الوطني للسكان والسجل الاجتماعي الموحد، وهو يؤسس لمنظومة مندمجة لتحديد وتسجيل المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي اعتمادا على معايير دقيقة وباستعمال الوسائل الرقمية .

---

[1] دكتور في القانون العام من جامعة عبد الملك السعدي من كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بطنجة تخصص القانون العام الاقتصادي، أستاذ زائر بالكلية المتعددة التخصصات بالعرائش.

PhD in Public Law from Abdelmalek Saadi University, Faculty of Legal, Economic and Social Sciences in Tangier, specializing in Economic Public Law. Visiting Professor at the Multidisciplinary Faculty in Larache.

لا شك بأن رقمنة الاستهداف الاجتماعي بالمغرب سيكون له الآثار الإيجابي في تسريع تنزيل برنامج الدعم الاجتماعي، لكن في المقابل ثمة تأثيرات للرقمنة تتجلى في البيروقراطية الرقمية وزيادة تكلفة التقيد في السجل الاجتماعي الموحد نتيجة الأمية الرقمية والفجوة الرقمية

الكلمات المفاتيح: الحماية الاجتماعية، الدعم الاجتماعي، السجل الاجتماعي، الاستهداف الاجتماعي، الرقمنة.

Abstract:

The issue of social protection represents a fundamental concern that imposes itself on all stakeholders. Its significance has grown in light of the increasing marginalised groups within societies. Social protection is now recognised not merely as a response to social needs but as a core component of the state's social responsibility and one of its primary duties. It is essential for supporting individuals and families, particularly the poor and vulnerable, in facing risks. To this end, Morocco has made significant efforts to establish diverse social protection programs, including social insurance schemes and social assistance programs, amounting to 140 different initiatives. These programs comprise both targeted and non-targeted interventions. However, they have been characterised by fragmentation and weak coordination among stakeholders. Most targeted programs have exhibited shortcomings, particularly in terms of inclusion and exclusion errors, necessitating an evaluation of Morocco's targeting experience.

In response, Morocco has embarked on revising its social protection system following the issuance of Framework Law 09.21 on social protection. One of the most critical reforms in this context is the implementation of a social targeting system, embodied in Law 72.18 concerning the system for targeting beneficiaries of social assistance. This law established the National Registry Agency, the National Population Register, and the Unified Social Register, laying the foundation for an integrated system to identify and register beneficiaries of social assistance programs based on precise criteria and using digital tools.

Undoubtedly, the digitalisation of social targeting in Morocco will have positive impacts, particularly in accelerating the implementation of social assistance programs. However, it also poses challenges, including digital bureaucracy and increased costs associated with registration in the Unified Social Register due to digital illiteracy and the digital divide.

Keywords: Social protection, social assistance, social registry, social targeting, digitalisation.

مقدمة:

تعد مسألة الحماية الاجتماعية قضية جوهرية تفرض نفسها على كل الفاعلين، استمدت أهميتها في ضوء تزايد الفئات الهشة داخل المجتمعات، حيث أصبح هناك تنامي لإدراك أهمية الحماية الاجتماعية إذ لم تعد فقط كاستجابة للحاجات الاجتماعية، بل أصبحت صلب المسؤولية الاجتماعية للدولة، ومن واجباتها الأساسية تأمينه من أجل مساعدة الأفراد والأسر لا سيما الفقراء والضعفاء منهم على مجابهة المخاطر، لهذا قامت المملكة المغربية بمجهودات كبيرة مكن من إرساء برامج متنوعة للحماية الاجتماعية تشمل برامج للتأمين الاجتماعي وأخرى برامج للدعم الاجتماعي، وقد ضمت 140 برنامجا مختلف للحماية الاجتماعية، وقد اعتمد المغرب برامج مستهدفة وأخرى غير مستهدفة، إلا أن هذه البرامج كانت تتسم بالتشتت وضعف التنسيق بين المتدخلين، فمعظم البرامج المستهدفة سجلت نقائص فيما يتعلق بأخطاء الإدراج والاستبعاد وهو الأمر الذي يستدعي تقييم تجربة المغرب في الاستهداف، وقد انخرط المغرب في مراجعة منظومة الحماية الاجتماعية منذ صدور القانون الإطار المتعلق بالحماية الاجتماعية 09.21، ولعل أهم ورش في إطار إصلاح الحماية الاجتماعية، هو تنزيل منظومة الاستهداف الاجتماعي وقد تجسدت هذه المبادرة في القانون رقم 72.18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات والسجل الوطني للسكان والسجل الاجتماعي الموحد، وهو يؤسس لمنظومة مندمجة لتحديد وتسجيل المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي اعتمادا على معايير دقيقة وباستعمال الوسائل الرقمية.

وإدراكا لأهمية رقمنة الخدمات العمومية فإنا بلادنا وضعت عدد من استراتيجيات وطنية والبرامج هدفت إلى تعميم استعمال التكنولوجيا الرقمية وتمكين المواطنين من الاستفادة من خدمات الأنترنيت ذي الصبيب العالي من أجل الاستفادة من الخدمات الرقمية، حيث أصبح ممكنا الولوج إلى مجموعة كبيرة من الخدمات وازداد حدتها مع تفشي وباء كورونا وانتبه الجميع لأهمية الرقمنة وهو الأمر الذي جعل الالتفات للأهمية لبالغة لهذا المجال والعمل على تسريع وتيرته في كل مجال الخدمات بما فيها الخدمات الاجتماعية من أجل ذلك تم تكييف الحماية الاجتماعية مع بيئة التكنولوجية الرقمية الجديدة وتفاعلها مع قاعدة عملائها، هكذا أصبحت أنظمة الحماية الاجتماعية تستعمل التكنولوجيا المعلومات والاتصال لتدبير كل القضايا، حيث عرفت جل هذه الأنظمة تحولا رقميا لتحسين الأداء والرفع من المردودية، وقد اتجه المغرب إلى رقمنة القطاع الصحي من أجل تقديم خدمات طبية أكثر كفاءة، وما رقمنة الملف الطبي وورقة العلاجات إلا خطوة من أجل تبسيط وتسهيل المتابعة الطبية في إطار تنزيل القانون06.22 المتعلق بالمنظومة الصحية، ولا سيما الركيزة الرابعة التي تهم رقمنة القطاع الصحي.

إشكالية البحث:

تواجه ورش تعميم الحماية الاجتماعية تحديا يتجلى في التحول ال رقمي، إذ أن نجاح مشروع تعميم الحماية الاجتماعية يعتمد على المشاركة القوية لمختلف الجهات الفاعلة في نظام الحماية الاجتماعية في موجة الرقمنة.

لا شك بأن رقمنة الاستهداف الاجتماعي بالمغرب كذلك سيكون له الآثار الإيجابي في تسريع تنزيل برنامج الدعم الاجتماعي، لكن في المقابل ثمة تأثيرات للرقمنة تتجلى في البيروقراطية الرقمية وزيادة تكلفة التقيد في السجل الاجتماعي الموحد نتيجة الأمية الرقمية والفجوة الرقمية هو ما يجعلنا نطرح الإشكالية التالية:

أي دور للرقمنة في تسريع تفعيل منظومة الاستهداف الاجتماعي وتجويد تنزيل برامج الحماية الاجتماعية بالمغرب؟.

لمعالجة هذه الإشكالية سنتناولها في محورين حيث سنتناول في المحور الأول ملامح الرقمنة في منظومة الاستهداف الاجتماعي بينما في المحور الثاني تقييم خدمات الحماية الاجتماعية في ظل الرقمنة.

المحور الأول: ملامح الرقمنة في منظومة الاستهداف الاجتماعي: الفرص الممكنة والتحديات

يعود نظام الحماية الاجتماعية في المغرب إلى أقل من قرن من الزمن، أي أنه نظام حديث العهد لكنه يعرف صعوبات بحيث يتسم بطابعها التجزيئي وتعدد البرامج والمتدخلين، مما يجعل عدد كبير من الساكنة لا تستفيد من أي بر امج، وخاصة البرامج المتعلق بالمساعدات الاجتماعية التي تعاني ضعف الاستهداف، لكن تحديد الأشخاص المؤهلين للحصول على الدعم الاجتماعي هي عملية معقدة، ولقد بينت أزمة كوفيد -19 عن قصور الاستهداف للفئات المتضررة من تداعيات الجائحة والمستحقة للمساعدات المالية من صندوق كوفيد -19، حيث اقتصرت على سجلات الضمان الاجتماعي وقاعدة بيانات الخاصة بنظام التغطية الصحية "راميد"، والكثير من الفئات وجدوا صعوبة من الاستفادة من الدعم الاجتماعي المباشر من صندوق كوفيد -19.[1]

وصدور القانون 72.18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وإحداث الوكالة الوطنية للسجلات بمثابة استجابة لمشكلة التلاعب واستهداف الفئات الضعيفة التي يجب أن تستفيد من برامج الدعم الاجتماعي، وترمي إلى تقليل من تجزئة الحماية الاجتماعية التي تتسم بالتداخل بين أكثر من 140 برنامج دعم وتحقيق وحدة الدعم الاجتماعي[2].

تعد منظومة الاستهداف الاجتماعي للمستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي إحدى دعائم إصلاح نظام الحماية الاجتماعية بالمغرب تقوم هذه المنظومة على ثلاث ركائز تشمل السجل الوطني للسكان[3] والسجل الاجتماعي الموحد[1] والوكالة الوطنية

[1] – المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي؛ **الانعكاسات الصحية والاقتصادية والاجتماعية لفيروس كورونا "كوفيد–19" والسبل الممكنة لتجاوزها**، إحالة رقم 28/ 2020 ص:69.

[2] -Hicham Hafid et l'autre ; **Registre social unifié**: **analyse des enjeux et des défis dans le contexte marocain**, Revue Critique économique n°41-42, Eté 2022, p:149.

[3] – سجل وطني رقمي يهم جميع السكان بمن فيهم القاصرون وحديثي الولادة، والأجانب القاطنين بالمغرب، وهو عبارة عن قاعدة بيانات توثق معطيات ذات طابع شخصي لجميع السكان، ويمنح لكل شخص مقيد رقما وطنيا خاصا به وهو" المعرف المدني الاجتماعي الرقمي" ويقوم كل فرد من أفراد الأسرة بالتسجيل في السجل الوطني للسكان والحصول على المعرف الرقمي المدني الاجتماعي الخاص به.

للسجلات[2] يكون الغرض منها تحديد الفئات المستهدفة، من أجل تمكينها من الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي، والوكالة الوطنية للسجلاتدورها هو تدبير السجلات المتعلقة بهذه المنظومة[3].

القانون رقم 72.18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي[4]، وإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، يأتي في سياق مواكبة التحول الرقمي الذي يشهده العالم، والدور الر يادي الذي تلعبه عمليات الرقمنة العمومية في جمع وتحديث البيانات الاجتماعية، التي من شأنها أن تسرع وثيرة التدبير الإداري للمجال عبر تسهيل وتجويد عملية الإصلاح في الفضاء الاجتماعي من خلال استعمال وسائل التكنولوجية الحديثة، ويعتبر السجل الوطني للسكان نظاما معلوماتيا وطنيا لتسجيل المواطنين المغاربة والأجانب المقيمين بالمغرب بطريقة إلكترونية[5]، ويمنح لكل شخص مسجل رقما فريدا يسمى المعرف المدني والاجتماعي الرقمي الأساسي للتسجيل في السجل الاجتماعي الموحد، كما يوفر السجل الوطني للسكان خدمة التحقق الآني من صدقية المعطيات، السجل الاجتماعي الموحد نظاما معلوماتيا وطنيا لتسجيل واستهداف الأسر الراغبة في الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي[6].

ومن شأن إنشاء السجل الاجتماعي للمستفيدين أن يتيح استهداف الأسر الفقيرة بفعالية وكفاءة كما يعمل على تنسيق بين القطاعات لأن الفقر ظاهرة متعددة الأبعاد وتتطلب تدخلات من عدة قطاعات تتقاسم تكاليف العملية بل يمكن أن تؤدي إلى سياسة اجتماعية أكثر تماسك[7].

سيتم معالجة المعطيات الاجتماعية والاقتصادية المتعلقة بالأسر بطريقة إلكترونية إلا أن كيفيات تقييد الأسر في السجل الاجتماعي الموحد بوسيلتين[1]، إحداهما إلكترونية من خلال ملء استمارة التقيد في الموقع الإلكتروني والأخرى ورقية بناء على طلب يودع لدى

---

[1]– هو نظام معلوماتي للاستهداف الشامل، يخول تسجيل الأسر بما فيها المواطنون والمقيمون الأجانب، التي ترغب في الاستفادة من برامج الدعم الاجتماعي ويمنح لكل أسرة مسجلة مؤشر اجتماعي اقتصادي خاصا يعكس وضعها الاجتماعي والاقتصادي بناء على قاعدة بيانات الاجتماعية والاقتصادية للأسرة، بحيث تعتمد عليه برامج الدعم الاجتماعي لاستهداف الأسر المستحقة.

[2]– مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية و ستقوم بتدبير السجل الوطني للسكان، والسجل الاجتماعي الموحد وتتولى ضمان حماية المعطيات الرقمية للسجلات وسلامة المنظومة المعلوماتية للمسجلين بها، كما تتولى منح المعرف المدني الاجتماعي الرقمي للأشخاص المقيدين بالسجل الوطني للسكان.

[3]– المادة 1 من ظهير شريف رقم 1-20-77 صادر في 18 ذي الحجة (8أغسطس2020) بتنفيذ القانون رقم 72-18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، الجريدة الرسمية عدد 6908 بتاريخ 4غشت 2020.

[4]– ظهير شريف رقم 1-20-77 صادر في 18 من ذي الحجة 1441(8أغسطس 202) بتنفيذ القانون رقم 72-18 **المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات**، الجريدة الرسمية عدد 6908 بتاريخ 4 غشت 2020.

[5]– المادة 4 من ظهير شريف رقم 1-20-77 صادر في 18 ذي الحجة (8أغسطس2020) بتنفيذ القانون رقم 72-18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، الجريدة الرسمية عدد 6908 بتاريخ 4غشت 2020.

[6]– المادة 8 و9 من ظهير شريف رقم 1-20-77 صادر في 18 ذي الحجة (8أغسطس2020) بتنفيذ القانون رقم 72-18 المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات، الجريدة الرسمية عدد 6908 بتاريخ 4غشت 2020.

[7] -Royaume du Maroc ;**Ciblage et protection sociale**, Note d'orientation stratégique, Document de la Banque mondiale, Groupe secteurs sociaux, p:92.

السلطة الإدارية المحلية التابعة لها مقر الأسرة، عن طريق ملء استمارة التقييد يتم تحميلها من الموقع الإلكتروني المحدث لهذا الغرض من لدن الوكالة الوطنية للسجلات، مقابل وصل، وهذا يدل على أن التدبير الورقي لا زال مسيطر على الإدارات العمومية، وناحية أخرى فالمشرع المغربي ومعه الإدارة العمومية المغربية على وعي بأن الأمية الرقمية[2] بخلاف الأمية التقليدية أو الوظيفية تحتاج إلى امتلاك مهارة استخدام تكنولوجيا المعلومات والوسائط الرقمية[3]، و لا أدل على ذلك ما وقع في توزيع المساعدات المالية من صندوق كوفيد 19 للمتضررة قوتهم الشرائية وظروفهم المعيشية من تداعيات حالة الطوارئ الصحية بحيث معظمه واجهتهم صعوبات في الاستفادة بشكل مباشر من هذ العم الاجتماعي بسبب الأمية والأمية الرقمية[4]، هذا بالإضافة إلى الفجوة الرقمية التي تنتج أنماط جديدة من اللامساواة الرقمية إلى جانب الأنماط القديمة من اللامساواة و تعمق الأمية الرقمية[5]،فلقد أظهرت أزمة كوفيد 19 غياب المساواة في الولوج إلى التكنولوجية الرقمية بالمغرب، وأظهرت خطر اتساع الفجوة الرقمية بين الأسر الميسورة والفقيرة[6]، وبين الوسطين الحضري والقروي، ويقتضي الأمر أن تجعل بلادنا من الرقمنة مشروعا مهيكلا ذا بعد استراتيجي، والارتقاء بالولوج للتكنولوجية الرقمية إلى مرتبة حق أساسي بهدف ضمان ولوج رقمي ذي جودة لفائدة الجميع وفي كل مكان[7]، في هذا السياق لابد من تجاوز الفجوة الرقمية بتمكين مختلف شرائح المجتمع من الولوج للعالم الرقمي من خلال توفير التجهيزات اللازمة والربط بالشبكة وتكوين مختلف شرائح المجتمع في المجال الرقمي وإيجاد الوسائل الكفيلة بمساعدة المواطنين للولوج للخدمات العمومية ومعطياتهم الشخصية[8].

ولا يكفي أن يتم وصول كل شخص إلى الحاسب الآلي و الأنترنت لحل مشكل اللامساواة الرقمية بل أيضا الحصول على الحد الأدنى من مهارات الحاسوب الآلي والإنترنيت ولا يجب أن يكون جزء من تعليم الابتدائي والثانوي والجامعي وإنما يجب أن تكون

---

[1]- المادة الأولى من مرسوم رقم 2-21-582 صادر في 17 ذي الحجة 1442(28يوليو2021) بتطبيق القانون رقم 72-18 **المتعلق بمنظومة استهداف المستفيدين من برامج الدعم الاجتماعي وبإحداث الوكالة الوطنية للسجلات**، فيما يخص السجل الاجتماعي الموحد، الجريد الرسمية عدد7011 بتاريخ فاتح غشت 2021.

[2]- تجاوزت الأمية الرقمية بالمغرب 50 في المائة.

[3]- كيت أورتون وأخرون، **علم الاجتماع الرقمي منظوران نقدية**، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، عالم المعرفة، العدد484، ص:155

[4]- المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، **الانعكاسات الصحية والاقتصادية والاجتماعية لفيروس كورونا "كوفيد-19" والسبل الممكنة لتجوزها**، مرجع سابق، ص: 70.

[5]- كيت أورتون وأخرون، **علم الاجتماع الرقمي منظوران نقدية**، مرجع سابق، ص:155.

[6]- بناء على تقرير المجلس الأعلى للحسابات حول الخدمات على الأنترنيت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة المؤرخ في 2019/09/11 فإن التنمية الرقمية تواجه تحديات تتمثل في عدم توفر جزء من الساكنة على المعدات المعلوماتية الضرورية للولوج إلى العالم الرقمي، حيث إن حوالي 17 في المائة من المواطنين لا يتوفرون على هاتف من الجيل الجديد، إلى جانب عدم المساواة في الولوج إلى الشبكة بسبب غيابها أو انخفاض صبيبها أو ارتفاع تكلفتها دون إغفال ضعف التكوين في المجال الرقمي للمستعملين.

[7]- المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، **الانعكاسات الصحية والاقتصادية والاجتماعية لفيروس كورونا "كوفيد-19" والسبل الممكنة لتجوزها**، مرجع سابق، ص: 20.

[8]- تقرير المجلس الأعلى للحسابات حول الخدمات على الأنترنيت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة المؤرخ في 2019/09/11 بموقعhttp://www.courdescompets.maتاريخ الاطلاع 2024/03/19 على الساعة 15:40.

جزء من تعليم الكبار مع توجيه الاهتمام خاص للمسنين والأشخاص ذوي الإعاقة والأميين الوظيفيين[1]، وكذلك توفير مواقع إلكترونية عامة أو حكومية تكون بسيطة ويمكن الوصول إليها قابلة للاستخدام بما يكفي لتكون مناسبة لكل مواطن يستطيع القراءة والكتابة[2]، وبتالي العمل على بناء مجتمع المعرفة قادر على التكيف مع مختلف التطورات، وإعطاء الأولوية لرقمنة بعض الخدمات الاجتماعية ووضع مخطط وطني استعجالي لتجاوز الفجوة الرقمية بين الفئات الاجتماعية تبقى خطوة ضرورية لضمان الولوج العادل إلى هذه الخدمات من لدن جميع فئات الساكنة.[3]

إن السلطة المختصة في اتخاذ قرار منح الدعم الاجتماعي لمستحقيه لا يقتصر على التصريح الشفهي أو الرقمي بل يمكنها استعمال المعطيات الفردية المتواجدة عند المؤسسات العمومية والخاصة دون احترام القانون المتعلق بحمايتها، وفي نفس المسطرة يتيح التصريح الرقمي ببحث في المداخيل من طرف السلطة المحلية، وإذا ما طرأ أي تغيير في وضعية المؤمن وتجاوز العتبة يتوقف عن الاستفادة من التغطية حتى وإن كان عنده مرض مزمن، وعليه أن يبدأ المسطرة من جديد بتغيير المعطيات في السجل الاجتماعي الموحد، ولدى هيئة التواصل والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وأغلب هذه المساطير مرقمنة[4]، وهو الأمر الي يسقطنا في البيروقراطية الرقمية الرقمية بحيث يبين الواقع أنماط سلبية للبيروقراطية الرقمية تحد من تجويد الخدمات، في الوقت الذي كان يعول على الرقمنة جعل الخدمات العمومية وخاصة الخدمات العمومية الاجتماعية أكثر استجابة لمتطلبات المستعملين وتذليل الصعوبات عليهم، وهو الأمر الذي يتطلب منا تقييم خدمات الحماية الاجتماعية في ظل الرقمنة.

المحور الثاني: تقييم خدمات الحماية الاجتماعية في ظل الرقمنة

لقد عرفت الحماية الاجتماعية تطورا مهما في مجال الرقمنة بالتوازي مع العمل على رقمنة شاملة لقطاع الصحة عبر إنشاء منصة رقمية فعال ومؤمنة تضم جميع الفاعلين في المنظومة الصحية بما فيها الهيئات المشرفة على تدبير التأمين الأساسي عن المرض والمعاشات التقاعدية (أولا) وقد أعطيت الانطلاقة لإحداث الملف الطبي الرقمي للمواطن وتأمين ربطه بالمنصة الرقمية، بهدف ضمان جودة الخدمات وتسير الولوج إلى العلاجات(ثانيا).

أولا: رقمنة خدمات الصناديق المدبرة لأنظمة الحماية الاجتماعية

لقد عرف نظام الحماية الاجتماعية المغربي تطورا مهما في مجال الرقمنة، فتطوير وعصرنة أنظمة الحماية الاجتماعية اعتماد تقنيات الرقمنة تحسن من أدائها لضمان السرعة والفعالية وللتوفر على قاعدة معطيات إحصائية دقيقة حول مختلف جوانب ومجالات الحماية الاجتماعية، فالتقنيات الرقمية تقدم خدمة كبيرة لأنظمة الحماية الاجتماعية والمرتفقين باعتبارها ركائز أساسية

[1]- أكد تقرير المجلس الأعلى للحسابات حول الخدمات على الأنترنيت الموجهة للمتعاملين مع الإدارة المؤرخ في 2019/09/11 أن أبرز التحديات التي تواجه التنمية الرقمية بالمغرب ضعف التكوين في المجال الرقمي للمستعملين، حيث بلغت نسبة الأمية الرقمية أكثر من 50 في المائة من السكان.

[2]- كيت أورتون وأخرون، **علم الاجتماع الرقمي منظورات نقدية**، مرجع سابق، ص:158.

[3]- المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، **الانعكاسات الصحية والاقتصادية والاجتماعية لفيروس كورونا "كوفيد-19" والسبل الممكنة لتجوزها**، مرجع سابق، ص:86.

[4]- سعد الطوجني؛ **الدولة الاجتماعية بين وهم الخطاب السياسي الرسمي وحقائق الواقع**، مجلة الربيع، العدد 15 السنة التاسعة،2023،ص:39.

للتواصل المرئي من خلال المواقع الإلكترونية، هكذا أعطى الصندوق المغرب للتقاعد الانطلاقة الرسمية لبوابته الإلكترونية الجديدة بتاريخ 19 فبراير 2013 والتي تهدف إلى جعل الصندوق أكثر قربا من منخرطيه ومتقاعديه وتوفر عدد من المعلومات بكل شفافية مع احترام لشروط الأمان وحماية المعطيات الشخصية، وقد أتاحت البوابة أيضا محتوى مؤسساتيا غنيا ومتنوعا يتضمن معلومات متعلقة بالصندوق المغربي للتقاعد وبأنشطته، ويشجع الصندوق المنخرطين والمتقاعدين على استخدام البوابة الإلكترونية التي تتحها الشيء الذي سيجنبهم عناء وتكاليف التنقل إلى المصالح المركزية أو المندوبيات الجهوية للمؤسسة[1].

تعرف جل أنظمة الحماية الاجتماعية تحولا رقميا لتحسين الأداء والرفع من المردودية والتقليص من كتلة العمل والسرعة في الأداء، ثم على مستوى تدبير العلاقات مع المرتفقين والمنتفعين من خدمات التأمينات الاجتماعية والانفتاح على متغيرات عالم الشغل التي أصبحت أسواق الشغل تتسم بها، فنظام الضمان الاجتماعي يمكن للمنخرطين من تتبع وضعيتهم ويمكن للمقاولات أداء الاشتراكات عبر الأنترنيت[2]، فقد تمكن ا لصندوق الوطني للضمان الاجتماعي والصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي، منذ سنوات خلت من إحداث منصة شكلت نقلة نوعية في خدماته من خلال إعداد خدمات عن بعد، تعتبر خطوة في التحول الرقمي مما مكن من تقليص عدد الزيارات للوكالات، وحقق توظيفا أمثل للموارد البشرية للوكالات بعد إزالة الطابع المادي للخدمات فيما يخص بالتواصل مع الزبناء حول وضعيتهم الإدارية ومتابعة ملفات الخدمات وصرف التعويضات، ومن خلال بوابتهما الإلكترونية مما أمكن للمنخرطين نسخ الشهادات عن بعد، والاضطلاع على جميع التصاريح بالأجور، والاطلاع على مراحل معالجة جميع ملفات التعويضات العائلية، وكذا القيام بمحاكاة مبلغ المعاش[3].

هكذا أصبحت أنظمة الحماية الاجتماعية تستعمل التكنولوجيا المعلومات والاتصال لتدبير كل القضايا، إذ استفاد قطاع الصحة وأنظمة التغطية الصحية التأمينية وكذلك مؤسسات الضمان الاجتماعي من مزايا الرقمنة مرافعة ومحرك للتغيرات الهيكلية وتحقيق أهداف الحوكمة والشمولية والمسائلة والإدماج، وشهدت أنظمة الضمان الاجتماعي استثمارا هاما في مجالات التكنولوجيا الحديثة للاتصال والمعلومات ومختلف آليات الرقمنة بما يحقق جملة من أهداف التنمية المستدامة وخاصة شروط الحماية الاجتماعية[4].

وقد تهم رقمنة الحماية الاجتماعية تدبير نظم المعاشات ومختلف الخدمات والمزايا التي يقدمها الضمان الاجتماعي ودفع الاشتراكات عن طريق الدفع الإلكتروني وردع الغش وتنظيم التحولات الرقمية إدارة الطعون والشكايات وتتبع المراقبة والتنسيق وتبادل المعلومات مع الجهات المختصة، وتساهم الرقمنة في تحسين أداء اشتراكات المقاولات للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، كما عرفت منظمات الاحتياط الاجتماعي رقمنة متقدمة تمكن المنخرطين من تتبع ملفات المرض والتحملات

[1]- حسن المرضي؛ النظرية **العامة لأنظمة التقاعد والحماية الاجتماعية، دراسة معمقة على ضوء إصلاحات أنظمة التقاعد**، منشورات الزمن، سلسلة شرفات 86، مطبعة بني ازناسن، سلا، ماي 2017، ص135.

[2]- أحمد بوهرو، **نظام الحماية الاجتماعية بالمغرب، تحليل وتقييم نظام الحماية الاجتماعية المغربي على ضوء معايير العمل الدولية والعربية**، مرجع سابق، ص:91.

[3]- فتح الله مجاد ؛ **الإدارة الرقمية في ظل جائحة فيروس كورونا**، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، العدد الخاص بجائحة كورونا، يوليوز 2020،ص193.

[4]- منظمة العمل العربية، **رقمنة أنظمة الحماية الاجتماعة و حوكمتها**، مؤتمر العمل العربي، الدورة 48، البند التاسع، جمهورية مصر العربية19-25، سبتمبر 2022،ص:27.

ووضعياتهم اتجاها، وتساعد هذه الرقمنة على التوفر على قاعدة معطيات يمكن الاسترشاد بها في إعداد السياسات العمومية ومراجعتها[1].

إن رقمنة أنظمة الحماية الاجتماعي يجب أن يكون مصحوبا برقمنة قطاع الصحة، حيث أن الرقمنة في قطاع الصحة بإمكانها إحداث تحولا إيجابي كبير في أداء نظم الصحية التأسيس الفعال للتغطية الصحية الشاملة. وهو الأمر الذي جعل وزارة الصحة والحماية الاجتماعية من إعطاء الانطلاقة لإحداث الملف الصحي الطبي وورقة العلاجات.

ثانيا: إحداث الملف الطبي الرقمي للمواطن وورقة العلاجات

إن التكنولوجية الرقمية حسنت خدمات الرعاية الصحية المستقبلية التي تستخدم فيها التكنولوجية الجديدة العلاقات بين المهنيين والمرضى لتحسين تقديم الرعاية والعلاج،وتحسين العلاقات بين الجهات الفاعلة في مجال الصحة، بما في ذلك المؤسسات والسياسات المستقبلية في مجال الرعاية الصحية، حيث ينظر إلى الإمكانيات التي توفرها التكنولوجيات التفاعلية على أنها تفتح حقبة جديدة أمامنا من الرعاية الصحية[2].، فالمغرب يسعى لأن يكون فاعل مهما في الرقمنة على مستوى الصحة، فمن خلال قراءة للوضع الحالي يتطلب تسريع رقمنة لقطاع الصحة[3]، فالتكنولوجية الرقمية تمكن أكبر عدد ممكن من الناس الحصول على الرعاية الصحية، ويمكن من استخدام التقنيات الرقمية على إحداث ثورة في مجال الصحة، وأن تلعب دورا محفزا للوصول إلى الرعاية الصحية ويمكن أن تلعب دور في مراقبة المرضى ونقل المعلومات الصحية أو توريد وتسليم الأدوية، ويمثل استعمال التكنولوجية الرقمية فرصا كبيرة عبر تسخير فوائد ها في مجال الرعاية الصحية فهو يعتبر كحل للنقص الحاصل للموارد البشرية والعاملين في مجال الصحة[4].

ومن ناحية أخرى تساهم الرقمنة في تسهيل الوصول إلى المواطنين في المناطق النائية وتقديم الخدمات الصحية للمناطق الأكثر كثافة، كما أن التوسع في رقمنة المجال الصحي يساهم في تقليل الطلب على الخدمة الصحية، حيث تتيح التطبيقات الصحية للأفراد التمكن من إدارة صحتهم بأنفسهم في حالة وجود التشخيص، وهو ما يؤدي إلى قلة الاعتماد على النظم الصحية وتخفيف الضغط عليها، وهو ما يمنح النظام الصحي التفرغ لمواجهة الحالات والأمراض الأكثر خطورة[5].

---

[1]- أحمد بوهرو، **نظام الحماية الاجتماعية بالمغرب، تحليل وتقييم نظام الحماية الاجتماعية المغربي على ضوء معايير العمل الدولية والعربية**، مرجع سابق، ص90-91.

[2]- كيت أورتون وأخرون، علم **الاجتماع الرقمي منظوران نقدية**، مرجع سابق، ص: 263.

[3] -Anass Doukkali et l'autre ; **Livre blanc sur la e-santé au Maroc**, **Réalités**, **enjeux et leviers de développement**, Avril2022,p:83.

[4] -Maimouna Diop Ly et L'autre ; **Le numérique dans l'accès aux soins de santé au Sénégal**: **un pas vers la CSU** ?Revue Réflexions Economique, N° 2،2022، P:133.

[5]- عادل عبد الصادق؛ **رقمنة النظام الصحي: ما الذي تقوله خبرة "كوفيد -19"**، مركز الأهرام للدراسات الساسية والاستراتيجية، تاريخ الاطلاع 2024/03/19، تاريخ الاطلاع 00:59.

هكذا فإن قطاع الصحة بالمغرب عرف استعمال التكنولوجية الرقمية بكثافة عقب الأزمة الصحية لكوفيد 19، و عمل القطاع المكلف بالصحة منذ الوهلة الأولى، على مواجهة الظرفية المتعلقة بجائحة كوفيد 19 برقمنة الخدمات الموجهة للمرتفقين وذلك بإحداث المنصة الرقمية لرصد تطورات فيروس كوفيد 19 وخدمة الاستشارة الطبية عن بعد مجانا عبر منصة إلكترونية لتخفيف من حدة الانتقال للمؤسسات الصحية تعزيزا التدابير الوقائية الاحترازية[1]، ومنه برز أهمية الاستثمار في التكنولوجية الرقمية وابتكار أخرى من أجل توظيفها في الأوقات العادية أو خلال الأزمات التي تضرب المجتمعاتن بشكل مفاجئ[2].

وتمثل فرص استخدام الرقمنة أحد أكبر التحديات التي تواجه النظم الصحية لم يقتصر على الممارسين والمؤسسات ذات الصلة، وإن دل ذلك فإنما يدل على أن الر قمنة لها دور مهم في تحديث النظام الصحي والمضي قدما لإصلاح المنظومة الصحية وهذا لن يتأتى إلا برقمنة الملف الطبي وورقة العلاج [3] الذي سيمكن من تحسين جودة العلاج وتخفيض كلفته عبر ملف طبي رقمي سيمكن كل طبيب من الاطلاع عليه في أي وقت ويمكن أن يراه عدد لا محدود من الأطباء والتعاون دون أن ينتقل المريض وبتالي مسار العلاج سيصبح مرقمنا سيسرع من علاج المرضى وتعويضهم، لكل مواطن سيتوفر على رقم وسجل يمكنه من استرجاع مصاريف العلاج بسرعة سواء تعلق الأمر بالتطبيب أو شراء الأدوية أو غيرها، ناهيك عن أنه سيكون له ملف طبي سيمكن من تقليص الحصول على شهادة التحمل إلى 48 ساعة، ولن يعود في حاجة لتأدية جميع المصاريف بداية.

وعندما يكون الملف الطبي متصل بجميع مقدمي الرعاية الصحية فإنه يقدم فوائد مهمة [4]:

تقلل الملفات الطبية من مقدار الوقت الذي يؤديه مقدمو الخدمة في الأعمال الإدارية في تجهيز وملء النماذج، وبتالي تقليص الإجراءات الإدارية والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية؛

تساعد في التشخيص عبر الوصول الموثوق إلى المعلومات الصحية الكاملة للمريض التي توفرها الملفات الطبية الرقمية في وقت أقل؛

تنسيق المعلومات بين مقدمي الخدمات الصحية حيث ستقلل من الأخطاء الطبية عبر مشاركة الجميع مقدمي الخدمة الطبية في المعلومة الطبية عن المريض يمكنهم من اتخاذ أفضل للقرارات لا سيما في أوقات الأزمات مما يؤدي إلى تقديم أفضل رعاية ممكنة؛

نظرا لكون الملفات الطبية الرقمية تتوفر على جميع المعلومات الصحية للمريض في مكان واحد فمن غير المرجح أن يضطر مقدمو الخدمة إلى تكرار طلب الاختبارات والأشعة والإجراءات الطبية غيب الضرورية؛

---

[1] – فتح الله مجاد ؛ **الإدارة الرقمية في ظل جائحة فيروس كورونا**، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، العدد الخاص بجائحة كورونا، يوليوز 2020،ص.190

[2] – المجلس الوطني لحقوق الإنسان؛ **فعلية الحق في الصحة، تحديات، رهانات ومداخل التعزيز**، تقرير موضوعاتي، فبراير 2022، ص:70.

[3] – الملف الطبي الرقمي نسخة رقمية من السجل الورقي والذي غالبا ما يستخدمه الأطباء والمرضين وغيرهم، ويمكن ان يكون متصل بجميع مقدمي الرعاية الصحية.

[4] – حنان صلاح كمال؛ **السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحة: دراسة استكشافية**، المجلة العلمي للمكتبات والوثائق والمعلومات،العدد15، يوليوز2023،ص:141و142.

الوصفات الرقمية عنصر مهم وعالي الوضوح في تبادل المعلومات الطبية، لأنها تجعل الأطباء يتواصلون مباشرة مع الصيادلة وهوما يجعل الأخطاء الدوائية تقل، ويتم تخفيض التكاليف وتحسين الرعاية الصحية، فهذا النظام أكثر ملائمة لأطباء والصيادلة وأكثر أمنا للمرضى.

خاتمة

مما سبق يتضح أن الاستهداف الاجتماعي من خلال اعتماد السجل الاجتماعي الموحد سيجعل الفئات المستهدفة محددة بعناية ومحاولة ألا تتكرر تجربة المساعدة الطبية "راميد"، وبتالي التنزيل السليم لورش تعميم الحماية الاجتماعية، غير أن الاستهداف الاجتماعي يقوم على الأدوات الرقمية لهذا لابد من توفير نظام معلوماتي قوي وآمن، كما أن محدودية مهارات المعلوميات تجعل العديد من المستعملين عاجزين عن ملء استمارات إلكترونية خاصة مع محدودية تناسب المواقع الإلكترونية مع حاجيات المرتفقين، ولتجاوز ذلك أصبحت من الضروري تقليص الفجوة الرقمية التي أصبحت تتسع جانب مع محاربة الأمية الرقمية ثم التغطية بشبكات الإنترنيت السريع، الأمر الذي يستوجب تعزيز قدرة الفئات الهشة للوصول إلى خدمات الاجتماعية الرقمية.

يمكن للتكنولوجية الرقمية أن تسهل الوصل إلى الخدمات الصحية ونفيذ التغطية الصحية الشاملة، ولكنها ليست كافية ولكي تكون حافزا في مجال الصحة يجب إجراء إصلاحات في أنظمة الصحة وتطوير البنية التحتية الصحية والرقمية الكافية، وإمكانية الوصول إليها للجميع، ولذلك يتطلب اتباع نهج متعدد القطاعات، بدءا من التصميم والمراقبة من أجل مواجهة جميع التحديات المرتبطة بالصحة الرقمية بشكل صحيح.

يتضح مدى أهمية الملف الطبي الرقمي ودورها في تحسين الخدمات الصحية المقدمة للمرضى من طرف الأطباء والممرضين والصيادلة، وهي مهمة لجميع المتدخلين في ذلك، كما أنها مصدر لجمع البيانات والتي يمكن أن تعطينا قراءة عن الوضع الصحي للمجتمع، وبتالي تحديد عوامل الخطر المحتملة مما يجعل أصحاب القرار يعدون لذلك القرارات الملائمة.