

مزالدين الفوساني

باحث في القانون العام

الإدارة الإلكترونية بالمغرب

المعيقات ورهان التطوير

تقديم:

شهد العالم بداية القرن الواحد والعشرين مجموعة من التطورات التكنولوجية التي كان لها دورا حيويا في تغيير نمط الحياة البشرية وغيّرت بشكل كبير عدة نواحي منها السياسية والإقتصادية وحتى الاجتماعية، حيث يعد العصر الحالي هو عصر المعلومات والاتصالات نظرا للتطورات السريعة والمتلاحقة في مجال زيادة قدرات وسائط تخزين المعلومات في ظل توفر انتشار استخدام شبكة الأنترنت، مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، فنشأ ما يعرف "بالإدارة الإلكترونية".

فبعدما كانت الإدارة قائمة على الورق والأساليب التقليدية البسيطة لإنجاز الأعمال وتقديم خدماتها للجمهور، أصبحت إدارة أكثر كفاءة وفعالية لاستخدامها للوسائل التكنولوجية في تسيير وتنفيذ أعمالها، فظهور الإدارة الإلكترونية، انعكس على المواطن وعلى مختلف القطاعات لاسيما على الإدارة سواء الإدارة العامة المركزية أو المحلية.

والإدارة الإلكترونية كانت في البداية مجرد مشروع سعت كل الدول إلى تنفيذه على الواقع العلمي والاستفادة من المزايا التي تقدمها الإدارة الإلكترونية فظهرت بعض التطبيقات في بعض الدول الغربية المتطورة، ثم بعدها تبنت الكثير من الدول أو بالأصح كل الدول سواء المتقدمة منها أو المتخلفة أو السائرة في طريق النمو الإدارة الإلكترونية.

والمغرب وعلى غرار باقي الدول، توجه منذ مطلع القرن الواحد والعشرين لدخول عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث برز رهان المغرب نحو دمج المرفق العمومي في ركب التكنولوجيا، فكانت الإرهاصات الأولى للإدارة الإلكترونية في المغرب سنة 1997، من خلال تأسيس "اللجنة الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات"، والتي هدفت للعمل في المجالات المتعلقة بتنمية مجتمع المعرفة عبر تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين مختلف الأطراف الفاعلة في المجتمع.

وفي هذا الإطار أكد العاهل محمد السادس في رسالة توجيهية¹⁹، أنه: "سيظل إصلاح الإدارة العمومية وعصرنتها من بين الرهانات الرئيسية التي يطرحها تقدم بلادنا، إذ يتعين أن نوفر لأجهزتنا ما يلزم من أدوات تكنولوجية عصرية بما فيها الأنترنيت لتمكينها من الإنخراط في الشبكة العالمية وتوفير خدمات أكثر جودة لمتطلبات الأفراد والمقاولات".

والملاحظ أن الرسالة الملكية قد استبقت بالتأكيد، على أن عالم الألفية الثالثة سيتسم بالذكاء الرقمي كمصدر للثروة الاقتصادية والرفاهية الاجتماعية، وكذلك أهمية تطوير الشبكة المعلوماتية لربط الإدارة بمحيطها، وتطوير جودة خدماتها.

وتبقى سنة 2002 حدثا مهما في مسار الإدارة الإلكترونية بالمغرب، حيث شهدت إقامة المناظرة الوطنية حول الإصلاح الإداري، هذه المناظرة جعلت من تنمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة من الركائز الأساسية للإصلاح الإداري في المغرب²⁰.

ومنذ هذا التاريخ إلى اليوم، شهد المغرب العديد من المشاريع والبرامج المواكبة لتنزيل للإدارة الإلكترونية في مختلف الإدارات العمومية، غير أن عدة مؤشرات (تقارير، خطب ملكية، إحصائيات...)، حول الإدارة عموما، وبرنامج الإدارة الإلكترونية على وجه الخصوص، يطرح معه السؤال حول واقع الإدارة الإلكترونية بالمغرب.

¹⁹ - الرسالة الملكية الموجهة إلى أشغال المناظرة الوطنية حول "الاستراتيجية الوطنية لإدماج المغرب في مجتمع المعرفة والإعلام"، الرباط، 23 أبريل 2011.

²⁰ - المناظرة الوطنية حول الإصلاح الإداري بالمغرب، "الإدارة المغربية وتحديات 2010"، مطبعة البيت سلا، 2002.

فالיום وبعد أكثر من عقدين من الزمن على إدماج الإدارة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تزداد الحاجة لمعرفة إلى أين نحن نسير فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية، في ظل وجود عدة معيقات إدارية واجتماعية وغيرها، تعيق تطوير رقمنة الإدارة، بالإضافة للأفاق المستقبلية للإدارة الإلكترونية بالمغرب في ظل بعض المؤثرات الحالية، والتي يمكن أن نلمس منها مدى وجود إرادة حقيقة لجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصال رهانا أساسيا للتحديث الإداري.

فأهمية موضوع "الإدارة الإلكترونية"، تتجلى في كونه من بين أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة، التي ظهرت خلال العقود القليلة الماضية، حيث تشكل حيزا كبيرا في مستقبل الإدارة خلال السنوات القادمة، وبالتالي أصبح هذا الموضوع حيويا ويحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم، حيث تصب فيه مجموعة من العوامل التي تمكن المجتمعات من تحقيق تطلعاتها، بل وفتحها أمام روى مستقبلية أرحب للرفع من مردودية التدبير والتسيير الإداري، وكذا الرفع من كفاءة عمل الإدارة.

وهذا ينعكس على المغرب، فمنذ سنوات أخذ على عاتقه تطوير الإدارة من خلال تبني الإدارة الإلكترونية، غير أن الواقع اليوم يحتم البحث حول إكراهات تطوير الإدارة الإلكترونية، وذلك بغية استشراف الأفاق المستقبلية لهذا الموضوع.

وعليه فالإشكالية الجوهرية التي يتمحور حولها هذا الموضوع تتعلق أساسا برهان تحديث وتطوير الإدارة الإلكترونية بالمغرب، خاصة في ظل وجود معيقات وتحديات تحول دون تحقيق هذا الرهان.

للإجابة عن هذه الإشكالية، سنقسم الموضوع إلى مبحثين، حيث سنتناول في (المبحث الأول) المعوقات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية، ثم بعد ذلك سنتنقل إلى رهان تطوير الإدارة الإلكترونية (المبحث الثاني).

المبحث الأول: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تلعب الإدارة الإلكترونية دورا مهما في مسار تحديث وإصلاح الإدارة المغربية، من خلال العمل على تطوير مختلف القطاعات الإدارية لتحقيق النجاعة والجودة في الخدمات، إضافة لتعزيز الشفافية الإدارية وتجاوز سلبات النظم الإدارية التقليدية.

لكن في المقابل نجد أن تنزيل الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع، يكشف عن عدة إشكاليات تحول دون تحقيق مختلف الأهداف والمبادئ التي تسعى الدول والحكومات إليها.

وبالنظر لسياق تطور الإدارة الإلكترونية بالمغرب، ومختلف الجوانب المرتبطة به، يتبين وجود عدة معوقات تعيق مسار هذا التطور، من بينها ما يرتبط بالتحديات التي تواجه الإدارة، وكذلك الفجوة الرقمية التي يعاني منها المجتمع (المطلب الأول)، بالإضافة للمخاطر المرتبطة بتأمين البيانات والمعلومات (المطلب الثاني).

المطلب الأول: التحديات الإدارية والمجتمعية

تعتبر الإدارة من جهة، وباقي المرتفقين من جهة ثانية، الطرفان المرتبطان بالإدارة الإلكترونية، وبالتالي فوجود أية مشاكل وصعوبات في هذه العلاقة، سيؤثر مباشرة على تطوير الإدارة الإلكترونية.

وعليه سيتم تناول التحديات الإدارية من خلال البحث عن واقع الإدارة المغربية (الفقرة الأولى)، على أن نرى بعد ذلك تأثير الفجوة الرقمية في المجتمع على تفعيل البعد الرقسي للإدارة (الفقرة الثانية).

• الفقرة الأولى: واقع الإدارة المغربية

إن أهمية المرفق العمومي تتجلى من خلال علاقته المباشرة بتلبية احتياجات المرتفقين من أفراد ومقاولات وغيرها، غير أن هذه الأهمية تعترضها عدة اختلالات تنبع من الإدارة نفسها وبالعلاقة مع المرتفقين.

فمنذ بروز أولى تباشير إصلاح الإدارة المغربية أوائل القرن الحالي، وإلى اليوم لازالت الإدارة تعاني من عدة أختلالات أثرت على مردوديتها ونظرة المرتفقين إليها، وفي هذا الإطار يعتبر الخطاب الملكي لـ 14 أكتوبر 2016 بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة، حدثا لا يمكن تجاوزه لفهم واقع الإدارة، حيث شخّص الخطاب الملكي لأهم الأسباب الكامنة وراء أزمة الإدارة المغربية.

- أولا: ضعف الأطر العاملين بالإدارة

يعتبر الموظف الفاعل الرئيسي في نجاح المرفق العام في القيام بمهامه، غير أن الواقع يفرز مجموعة من المؤثرات، التي تظهر ضعف الإدارة في مايتعلق بأداء موظفيها لمهامهم، مما يؤثر سلبا على إصلاح وتطوير الإدارة.

ويعزى هذا الضعف إلى غياب أليات تتبع وتقييم التكوين المستمر وكذا تقييم أداءه، ينضاف إلى ذلك طغيان اعتماد التسيير النظامي للموظفين، ونقص التركيز على الدرجة والرتبة بدل الوظيفة والإستحقاق.²¹

في هذا السياق، جاء الخطاب الملكي بمابلي "إن المرافق والإدارات العمومية، تعاني من عدة نقائص، تتعلق بالضعف في الأداء... كما أنها تعاني من التضخم ومن قلة الكفاءة، وغياب روح المسؤولية لدى العديد من الموظفين...".

وبالتالي فالإدارات اليوم تعاني من عدة مشاكل ترتبط بضعف موظفيها في القيام بأداء الأعمال المنوطة بهم، مما يساهم في تعثر تقديم الخدمات، كما تشهد تواجدا لكثرة الموظفين مقابل قلة الكفاءة مما يخلق تضخما يؤثر سلبا على السير العادي للإدارات، وتبقى أهم إشارة حسب الخطاب الملكي هو التنبيه لغياب روح المسؤولية مما يجعل من الإدارات مرافق لأخذ الأجر وقضاء المصالح الشخصية، ضربا بذلك الحائط لأهمية المرفق العمومي، والأمانة الوطنية لدى الموظفين في القيام بمهامهم وتلبية احتياجات المرتفقين.

²¹ - المملكة المغربية، وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، "برنامج الإصلاح الإداري 2021/2017"، ص 6.

ونشير كذلك إلى غياب اعتماد الإدارة المغربية على مقاربة الوظائف والكفاءات في تدبير الموارد البشرية²²، فمثلا التوظيف لا يتم بناءا على حاجيات الإدارة ، أو يتم بإقصاء أصحاب الكفاءة.

وهذا ما أشار إليه الخطاب الملكي بقوله، "الواقع أن الوظيفة العمومية لا يمكن أن تستوعب كل المغاربة، كما أن الولوج إليها يجب أن يكون على أساس الكفاءة والإستحقاق وتكافؤ الفرص...".

عموما فإن تطوير الإدارة الإلكترونية خاصة، وإصلاح الإدارة بشكل عام، لن يتأتى بدون مواكبة مستمرة للأطر العاملة، والقطيعة مع مظاهر الزبونية والمحاباة في التوظيف والتي تنتج لنا غياب الكفاءة وروح المسؤولية، ونشير إلى وجود محاولات في هذا الصدد أبرزها إطلاق برنامج شكايتي، الخاص بتبليغ شكايات المواطنين من سوء في علاقتهم مع المرفق العمومي، وكذلك إصلاح نظام مباريات التوظيف وكل الإجراءات المتعلقة بها.

- ثانيا: الصعوبات التي تواجه المواطنين في علاقتهم بالإدارة

تعتبر الإدارة الأداة التي تستعملها الدولة لتسيير أمور المجتمع وتلبية حاجيات المواطنين، لذلك فوجود مشاكل تعيق هذه العلاقة تؤثر سلبا على تطور المجتمعات، خاصة ونحن بصدد الحديث عن الإدارة الإلكترونية.

حيث تتعدد المعوقات التي تواجه المواطن في علاقته بالإدارة، بدءا بضعف ظروف الإستقبال وغياب الترشيح والتوجيه، وتمتد إلى نقص في معالجة متطلباته، لدرجة أصبحت هذه الصعوبات توصف حسب الخطاب الملكي ل 14 أكتوبر "... ترتبط في ذهنه بمسار المحارب".

²² - برنامج الإصلاح الإداري 2017/2021، مرجع سابق، ص 6.

إضافة إلى ذلك، فالمواطنون يصطدمون بصعوبة الولوج إلى الخدمات العمومية، وطول أجال الرد على حاجياتهم، إلى جانب إشكالية تعقد المساطر الإدارية، والتي تؤثر على مصالح المرتفقين.

هذا ونشير إلى بعض الممارسات التي تسيى للمرفق العمومي، من قبيل الشطط في استعمال السلطة والنفوذ، وتعقيد المساطر القضائية التي تشكل حاجسا لدى المواطنين، وكذلك قضية عدم تنفيذ الأحكام وخاصة في مواجهة الإدارة، حيث تطرق ملك المغرب إلى هذه النقطة في خطاب 14 أكتوبر بقوله، "إنه من غير المعقول أن لا تقوم الإدارة للمواطن حقوقه، وهي التي يجب أن تصونها وتدافع عنها".

هذا ويطول الحديث عن واقع الإدارة المغربية والإختلالات التي تعيق تطورها والتي تشكل حاجسا لدى المرتفقين، وهذا مانبه إليه الخطاب الملكي، مما يجعل تبني برامج فعالة أمرا ضروريا لإصلاح الإدارة، وهذا مايمكن الوقوف عليه من خلال المخطط الإستعجالي لوزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، المتعلق (بالإصلاح الإداري 2021/2017)²³.

● الفقرة لثانية: الفجوة الرقمية

يرجع ظهور مصطلح الفجوة الرقمية إلى الولايات المتحدة الأمريكية، سنة 1995، يصدر تقرير لوزارة التجارة الأمريكية تحت عنوان "السقوط من فتحات الشبكة"، هذا التقرير لفت الأنظار إلى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي على مستوى استخدام الكمبيوتر والإنترنت.²⁴

²³ - للمزيد راجع الفقرة الخاصة بمخطط الإصلاح الإداري 2021/2017.

²⁴ - نبيل علي ولدانية حجازي، "الفجوة الرقمية (رؤية عربية لمجتمع المعرفة)"، سلسلة عالم المعرفة، عدد 318، أغسطس 2015، ص26.

وسرعان ما اتسع مفهوم الفجوة الرقمية على المستوى العالمي، حيث أصبح بديلا جامعا من منظور معلوماتي، للفوارق بين العالم المتقدم والعالم النامي، وكذلك يحيل المصطلح إلى مدى توفر شبكة الأنترنت والاتصالات ووسائل النفاذ إليها.²⁵

في هذا الإطار يعمد الاتحاد الدولي للاتصالات، على دراسة عدة مؤشرات لقياس مؤشر الفجوة الرقمية بين الدول، أما في المغرب فتتولى الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات، عدة مهام لها علاقة بالفجوة الرقمية، أهمها تعميم الولوج إلى خدمات الاتصالات، بالإضافة للإشراف ومراقبة هذا القطاع.

حيث تصدر عن الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات تقارير سنوية، تستعرض لتطور أسواق الاتصالات، آخرها تقرير سنة 2016، والذي تميز بإجراء بحث ميداني حول قياس الفجوة الرقمية، من خلال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث استهدفت الدراسة الأسر المقيمة بالوسطين الحضري والقروي، وذلك باستطلاع لعينة ضمت 2520 مابين أفراد وأسر.

وبنيت الدراسة على مؤشرات رئيسية، توزعت بين تجهيز وولوج واستعمال الأسر والأفراد لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، إضافة لاستعمال الشبكات الاجتماعية والتسوق عبر الأنترنت والتطبيقات المتنقلة.²⁶

وباستقراء التقرير فيما يخص مؤشر تجهيز واستعمال الهاتف النقال والثابت، فيشير إلى أن 95% من الأفراد يتوفرون على هاتف متنقل، لكن فقط 67% منهم من يملكون هاتف ذكي، في المقابل سجل تراجع على مستوى الهاتف الثابت حيث بلغت نسبة الأسر المجهزة

²⁵ - نبيل علي ونادية حجازي، "الفجوة الرقمية (رؤية عربية لمجتمع المعرفة)", المرجع السابق، ص27.

²⁶ - المملكة المغربية، الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات، "التقرير السنوي برسم سنة 2016"، الصادر بالجريدة الرسمية عدد 6652، المؤرخ في 12 جمادى الأولى 1439، الموافق لفتح مارس 2018، ص 1264.

حوالي 22%، الأغلبية منهم يشتركون في الهاتف الثابت للولوج إلى شبكة الأنترنت بواسطة (ADSL).²⁷

إن ما يمكن ملاحظته من الأرقام أعلاه، أن المجتمع المغربي لا يعاني خصاصا على مستوى تجهيز واستعمال الهاتف المتنقل، فهناك تعميم لدى غالبية الأسر والأفراد، لكن الإشكالية أن نسبة أقل هي من تملك هاتف ذكي (SMARTPHONE)، وبالتالي محدودية الأفراد في النفاذ إلى الأنترنت والتي تعتبر ضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

بالإنتقال إلى مستوى تجهيز الأسر بالحواسيب واللوحات الإلكترونية، واستعمال الأنترنت، فإن الأرقام تعكس الواقع الذي يتميز بقلّة نسب الأسر المتوفرة على أجهزة إلكترونية، والمتوفرة على شبكة الأنترنت، كما يلاحظ اكتساح الوسط الحضري في مقابل نقص شديد في الوسط الحضري، وهذا ناتج عن عدة أسباب منها، ضعف ربط الأنترنت بالعالم القروي، وكذلك غياب استراتيجيات متعلقة بتعميم الأجهزة الإلكترونية والأنترنت، وهذا ما يجعل من نجاح الإدارة الإلكترونية أمرا صعبا في ظل الفجوة الرقمية.

بالرجوع إلى التقرير، فإن 55% من الأسر فقط من تتوفر على جهاز حاسوب وتختلف هذه النسبة ما بين الوسط الحضري 60.2% والقروي 26.3%، أما بالنسبة للولوج إلى شبكة الأنترنت، فإن 65% من الأسر تتوفر على ولوج للأنترنت، موزعة بدورها بين 77% في الوسط الحضري، و51.3% في الوسط القروي.²⁸

عموما فإن هذه المؤشرات تعكس، أن الفجوة الرقمية لازالت تشكل عائقا أمام تطور الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني، رغم وجود بعض التطور الملحوظ، وبالتالي لازالت هناك تحديات من أجل الرفع من مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجتمع وتقليص الفجوة الرقمية.

²⁷ - الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات، "التقرير السنوي برسم سنة 2016"، ص 1265.

²⁸ - المرجع نفسه.

المطلب الثاني: المخاطر المرتبطة بأمن المعلومة

شهد العالم ثورة رقمية وإلكترونية منذ نهاية القرن العشرين، وهذا مانتج عنه اجتياح شامل للأجهزة الإلكترونية وكذلك استخدام الشبكة العنكبوتية (الأنترنت).

لكن رافق هذه الثورة الإلكترونية، أنتشار الجرائم الإلكترونية التي تمارس بواسطة النظم المعلوماتية والمعدات الإلكترونية، وقد شكلت الجرائم تحديا ضخما أمام الدول والمجتمعات، نظرا لصعوبة كشف هذه الجرائم وماتتميز به من سرية وسرعة في الفعل.

كل هذه الأمور جعلت من التشريعات الدولية، تسن قوانين ونصوص لمكافحة الجريمة الإلكترونية، وهذا هو التوجه الذي سلكه المشرع المغربي بدوره، حيث سن القانون 09.08 المتعلق بحماية المعطيات المعالجة إلكترونيا والمعطيات الشخصية، بالإضافة للقانون 07.03 المتمم للفصل 607 من مجموعة القانون الجنائي، وقد شكلت هذه القوانين وغيرها، الركيزة الأساسية والمنطلق الذي سيمكن الدولة من معاقبة وزجر الجرائم الإلكترونية.

وأرتباطا بموضوع بحثنا حول الإدارة الإلكترونية، فإن أهم الإشكالات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية هو انتشار الجرائم الإلكترونية، التي قد تتسبب في نتائج خطيرة على الإدارة كتخريب البيانات أو اختراقها (الفقرة الأولى)، وكذلك التجسس على المعطيات الإلكترونية (الفقرة الثانية).

• الفقرة الأولى: اختراق نظم المعلومات أو تخريبها

تدخل المشرع المغربي ليستجيب لمتطلبات تطور مجال أمن نظم المعلومات الإلكترونية، وذلك للحد من مظاهر الاختراق أو التخريب، حيث ومن أمثلة ذلك القانون رقم 07.03²⁹،

²⁹ - القانون رقم 07.03 المتمم لمجموعة القانون الجنائي في مايتعلق بالجرائم المتعلقة بنظم المعالجة الآلية للمعطيات، الصادر بتنفيذ ظهير شريف رقم 1.03.197 بتاريخ 16 من رمضان 1424 (11 نوفمبر 2003)، الجريدة الرسمية عدد 5171 بتاريخ 27 شوال 1424 (22 ديسمبر 2003)، ص 4284.

المتعلق بالإخلال بسير نظم المعالجة الآلية للمعطيات، حيث يحتوي القانون على تسعة فصول، من الفصل 3-607 إلى الفصل 11-607 من مجموعة القانون الجنائي المغربي.

وقد نص الفصل 3-607 على أنه، " يعاقب بالحبس من شهر إلى ثلاثة أشهر وبالغرامة من 200 إلى 10000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط كل من دخل إلى مجموع أو بعض نظام للمعالجة الآلية للمعطيات عن طريق الإحتيال...، وتضاعف تلك العقوبة في حال حذف أو تغيير للمعطيات أو اضطراب في سيره".

يتبين من المادة أعلاه أن المشرع قد تدخل لحماية نظم المعلومات بداية بالمعاقبة على الدخول عن طريق الإحتيال وغيره، وتشديد العقوبة إذا نتج عن الإختراق تغيير أو حذف لتلك المعطيات.

وباستقراء المادة 4-607³⁰، فإنها قد شددت من العقوبة إذا تعلق الأمر بالمعطيات التي تخص الأمن الداخلي أو الخارجي للدولة، أو تعلق كذلك بمعطيات سرية تهم الاقتصاد الوطني.

كذلك عاقب المشرع على عرقلة سير نظام المعالجة الأولية الأولية للمعطيات، وكذا إدخال معطيات غير مدرجة أو الإتلاف أو الحذف، وكل من صنع تجهيزات أو أدوات أو أعد برامج للمعلوماتيات اعتمدت لارتكاب جرائم اختراق نظم المعلومات.³¹

● الفقرة الثانية: التجسس على المعطيات الإلكترونية

التجسس من العمليات القديمة، والتي تهدف لمعرفة معطيات وخطط الأعداء، وقد تطورت عمليات التجسس مع الثورات العلمية والتكنولوجية، وأصبح ما يعرف بالتجسس الإلكتروني، عبر اختراق أنظمة معلوماتية وحواسيب.

³⁰ - تنص المادة 4-607 على أنه "دون الإخلال بالمقتضيات الجنائية الأشد يعاقب بالحبس من ستة أشهر إلى سنتين وبالغرامة من 10.000 إلى 100.000 درهم كل من ارتكب الأفعال المشار إليها في الفصل السابق في حق مجموع أو بعض نظام للمعالجة الآلية للمعطيات يفترض أنه يتضمن معلومات تخص الأمن الداخلي أو الخارجي للدولة أو أسراراً تهم الاقتصاد الوطني."

³¹ - الفصل 5-607 و6-607.

وتتطور طرق الاختراق بتطور نظم الحماية، حيث تجاوز التجسس الإلكتروني الأفراد والمؤسسات المحلية، إلى ما هو دولي وأضحى من أهم الوسائل المستعملة في الصراعات الدولية.

حيث يعاقب المشرع المغربي، جريمة التجسس الإلكتروني، في إطار التكييف القانوني لجريمة التجسس المنصوص عليها في الفصل 185 من مجموعة القانون الجنائي، حيث تنص على أنه، "يعد مرتكبا لجناية التجسس ويعاقب بالإعدام، كل أجنبي ارتكب أحد الأفعال المبينة في الفصل 181 فقرة 2 و3 و4 و5 والفصل 182".

والملاحظ أنه بالرغم من وجود عقوبة رادعة لجريمة التجسس الإلكتروني والتي هي الإعدام، إلا أنه وحسب نظري الشخصي فإن المشرع المغربي مدعو اليوم لملى لفراغ التشريعي بهذا الخصوص، والتتصيص على فصول خاصة بجريمة التجسس الإلكتروني تراعي خصوصيتها وما تتميز به عن جريمة التجسس التقليدية.

يذكر بأن إختراق نظم المعلومات والتجسس الإلكتروني، قد تم ذكرهما على سبيل المثال لا الحصر، حيث تتعدد المخاطر المرتبطة بأمن المعلومات الإلكترونية، وبالتالي على المشرع مواكبة هذه المخاطر وإعطاء ضمانات قانونية لحماية المعطيات الرقمية وهذا ما من شأنه زيادة الثقة والتعاطي مع تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، مما سيؤثر إيجابا على تطور الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: رهانات تطوير الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الرهانات الأساسية للتحديث الإداري، وهذا ما عبر عنه الخطاب الملكي ل 14 أكتوبر 2016 بقوله، "كما يتعين تعميم الإدارة الإلكترونية بطريقة مندمجة، تتيحولوج المشترك للمعلومات بين مختلف القطاعات والمرافق...".

وعليه فبحثنا في هذا الفصل حول الإدارة الإلكترونية بالمغرب، ونتائج تطبيقها مروراً بالمعوقات التي تحول دون تطورها، ما هي إلى مداخل لفهم واقع الإدارة الإلكترونية.

بناءً على ما سبق، سنتحدث في هذا المطلب عن أهم الرهانات المستقبلية، والتي ستساهم في إعطاء تصور حول أفاق تطوير البعد الإلكتروني للإدارة المغربية، من خلال دراسة مكانة الإدارة الإلكترونية في الترسنة التشريعية الجديدة (المطلب الأول)، على أن نختم بإلقاء نظرة حول أهم الخطط والإستراتيجيات المستقبلية التي تهتم الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: موقع الإدارة الإلكترونية في التشريع المغربي

إن تعميم الإدارة الإلكترونية وتحقيق مختلف الأهداف المرجوة من تطبيقها، يرتبط بمدى قدرة المشرع من خلال مختلف القوانين على تنظيمها ومواكبة مستجداتها.

في هذا الإطار ثم إحداث وكالة التنمية الرقمية بموجب القانون رقم 61.16 (الفقرة الأولى)، وكذلك مكانة الإدارة الإلكترونية في القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومة (الفقرة الثانية)، والذي لم يدخل حيز التنفيذ بعد.

• الفقرة الأولى: قانون رقم 61.16 المحدث بموجبه لوكالة التنمية الرقمية

إن المجال الرقمي من العوامل المهمة في تطوير الإدارة العمومية، لما له من آثار إقتصادية واجتماعية كبرى، وفي هذا السياق ثم إحداث وكالة التنمية الرقمية بموجب القانون 61.16، والذي يتكون من 21 مادة وستة أبواب، تحتوي على مهام الوكالة والغرض من إنشائها وكذا أجهزة الإدارة والتسيير والتنظيم المالي للوكالة الرقمية.³²

حيث أكد كاتب الدولة لدى وزير الصناعة والاستثمار والتجارة والاقتصاد الرقمي المكلف بالاستثمار، أمام لجنة الفلاحة والقطاعات الإنتاجية بمجلس المستشارين، حول مشروع القانون رقم 61.16 على أن، "الوزارة قامت بإعداد استراتيجية جديدة في المجال الرقمي

³² - ظهير شريف رقم 1.17.27 صادر في 8 ذي الحجة 1438 (30 أغسطس 2017) بتفويض القانون رقم 61.16 المحدث بموجبه وكالة التنمية الرقمية، صدر بالجريدة الرسمية، عدد 6604 بتاريخ 23 ذي الحجة 1438 (14 سبتمبر 2017)، ص 5057.

(المغرب الرقمي 2020)، لتشريع التحول الرقمي للاقتصاد الوطني، وتقوية مكانة المغرب كقطب رقمي، وتبويبه مكانة متميزة في مصاف الدول الصاعدة...³³.

وأشار الوزير إلى أن، "تفعيل استراتيجية المغرب الرقمي 2020، سيتم إسنادها إلى وكالة التنمية الرقمية، والغاية هي جعل المغرب ضمن البلدان المنتجة للتكنولوجيا الرقمية على المدى المتوسط لإضفاء قيمة على الاقتصاد الوطني، علاوة على تحسين جاذبية المغرب للاستثمار في المجال الرقمي..."³⁴.

إن وكالة التنمية الرقمية هي مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي³⁵، وتخضع لوصاية الدولة.³⁶

أما بالنسبة لمهام الوكالة، فهي محددة حسب المادة 3 من القانون رقم 61.16، في تنفيذ استراتيجية الدولة في مجال التنمية الرقمية، وكذا تشجيع نشر الوسائل الرقمية وتطوير استخدامها بين المواطنين، وللوكالة كذلك دور استشاري وتمثل قوة اقتراحية لدى الحكومة.

وعليه فتطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الإستراتيجية المقبلة للمغرب الرقمي 2020، رهين بتفعيل وكالة التنمية الرقمية، وقيامها بالمهام الموكولة إليها، سواء على مستوى تنمية القطاع، وتقديم الإقتراحات والبرامج المرتبطة بالتكنولوجيا الرقمية.

• الفقرة الثانية: قانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومة

إن الحق في الحصول على المعلومة من الحقوق الأساسية والتي ضمنتها مختلف المواثيق الدولية، خاصة المادة 10 من اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد، والتي ألزمت الإدارات العمومية بضرورة تمكين المواطن من الحصول على المعلومات واتخاذ التدابير الكفيلة بممارسة هذا الحق.

³³ - المملكة المغربية، البرلمان، مجلس المستشارين، لجنة الفلاحة والقطاعات الإنتاجية، "تقرير حول مشروع القانون رقم 61.16 المحدث لوكالة التنمية الرقمية"، السنة التشريعية 2016/2017، دورة أبريل 2017، ص 2.

³⁴ - المرجع نفسه، ص 4/3.

³⁵ - قانون رقم 61.16، المادة الأولى، ص 5058.

³⁶ - قانون رقم 61.16، المادة الثانية، ص 5058.

وقد نص دستور 2011 في الفصل 27 على أنه، "للمواطنين والمواطنين حق الحصول على المعلومات الموجودة في حوزة الإدارات العمومية، والمؤسسات المنتخبة والهيئات المكلفة بمهام المرفق العام...".

وتأكيدا لهذا التوجه الدستوري، صدر القانون رقم 31.13 بالجريدة الرسمية بتاريخ 2018/03/12³⁷، حيث ينظم الحق في الحصول على المعلومات، والتي يقصد بها حسب المادة 2 من نفس القانون، "المعطيات والإحصائيات المعبر عنها في شكل أرقام أو أحرف أو رسوم أو صور أو تسجيل سمعي بصري أو أي شكل آخر، والمضمنة في وثائق ومستندات وتقارير ودراسات ودوريات ومناشير ومذكرات وقواعد البيانات وغيرها من الوثائق ذات الطابع العام، التي تنتجها أو تتوصل بها الهيئات المعنية في إطار مهام المرفق العام، كيفما كانت الدعامة الموجودة فيها، ورقية أو إلكترونية أو غيرها".

وارتباطا ببحثنا حول الإدارة الإلكترونية، سنبرز البعد الرقمي في القانون رقم 31.13، من خلال تدابير النشر الاستباقي (أ)، ثم إجراءات الحصول على المعلومات (ب).

- أولا: تدابير النشر الاستباقي

جاء في المادة 10 من القانون رقم 31.13 على أن "الهيئات المعنية في حدود اختصاصها، أن تقوم في حدود الإمكان، بنشر الحد الأقصى من المعلومات التي بحوزتها والتي لا تندرج ضمن الاستثناءات في هذا القانون، بواسطة جميع وسائل النشر المتاحة خاصة الإلكترونية منها، بما فيها البوابات الوطنية للبيانات العمومية".

يتبين من خلال المادة أعلاه أن المشرع ألزم الهيئات العمومية بضرورة النشر الاستباقي للمعلومات، كما أكد على إتاحتها بجميع الوسائل الممكنة، وما يلاحظ تنصيبه على الوسائل الإلكترونية، وهذا يدل على الأهمية التي أولاها القانون للبعد الإلكتروني.

³⁷ - ظهير شريف رقم 1.18.15 صادر في 5 جمادى الآخرة 1439 (22 فبراير 2018) بتنفيذ القانون رقم 31.13 المتعلق بالحق في الحصول على المعلومات، صدر بالجريدة الرسمية، عند 6655 بتاريخ 23 جمادى الآخرة 1439 (12 مارس 2018)، ص 1438.

- ثانيا: إجراءات الحصول على المعلومات

أدرج المشرع في القانون المتعلق بالحقوق في الحصول على المعلومات، باب خاص بإجراءات الحصول على المعلومات، حيث يحتوي على مراحل حصول المرتفق على المعلومة والأجال الموضوع لذلك، والمساطر المتبعة في حالة رفض الإدارة للطلب أو عدم التجاوب.

لكن الملاحظ أن القانون رقم 31.13 في هذا الباب تطرق بشكل قوي للجانب الإلكتروني، فالمادة 4 من نفس القانون، نصت على ضرورة تضمين البريد الإلكتروني في الطلب الذي يقدمه المعني بالأمر للحصول على المعلومات، كما أنه يمكن توجيه الطلب إلى رئيس الهيئة المعنية بواسطة البريد الإلكتروني.

أما المادة 15 فقد نصت على أنه، " يتم الحصول على المعلومات، إما بالاطلاع المباشر عليها بمقر الهيئة المعنية خلال أوقات العمل الرسمية، وإما عن طريق البريد الإلكتروني عندما يكون المستند أو الوثيقة المتضمنة للمعلومات المطلوبة متاحة على حامل إلكتروني، وإما على أي حامل آخر متوفر لدى الهيئة المعنية".

إن هذا الإجراء الأخير من شأنه تسريع وثيرة الحصول على المعلومات، وتجنب المشاكل الزمكانية التي يمكن الوقوع فيها عند القيام بالاطلاع المباشر.

عموما فالمشرع انتصر للتوجه الوطني المنصب على تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خاصة فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية، وهذا مايمكن ملاحظته من خلال القانون الجديد المتعلق بالحقوق في الحصول على المعلومات.

المطلب الثاني : الآفاق المستقبلية للإدارة الإلكترونية

من خلال هذا البحث في موضوع الإدارة الإلكترونية، يمكن الخروج بأحدى الخلاصات المبدئية والتي تفيد، أن أي حديث عن إصلاح للإدارة لايمكن الخوض فيه بدون الإعتماد على البعد الرقمي.

لذلك فتطور الإدارة الإلكترونية لا يقاى إلا من خلال الإستمرار في تصحيح الأخطاء السابقة وبلورة مخططات واستراتيجيات وطنية تراعي هذا الجانب.

من خلال الوضع الحالي يمكن الحديث عن الأفاق المستقبلية لبعض الأوراش، حيث تنكب وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية على البرنامج الإستعجالي للإصلاح الإداري 2021/2017 (الفقرة الأولى)، والذي جاء انعكاسا للخطاب الملكي ل 14 أكتوبر الذي شخص مكان الخل والضعف في الإدارة.

ثم ستنقل للبحث في استراتيجية المغرب الرقمي 2020 (الفقرة الثانية)، والتي لم يتم الإعلان عنها بعد.

• الفقرة الأولى: مخطط الإصلاح الإداري 2021/2017

إن الحديث عن الإصلاح الإداري، هو حديث أني ومستقبلي لأنه يتعلق بتطوير الإدارة كأداة للتنمية من جهة، وبرصد أفاق المستقبل انطلاقا من الوضعية الراهنة من جهة أخرى.

في هذا الصدد يستند مخطط الإصلاح الإداري 2021/2017، على ثلاث مرجعيات أساسية، منها مضامين الدستور والتي تدعو لدعم الحكامة الجيدة وإخضاع المرفق العام لمبادئ الإنصاف والجودة والإستمرارية والمساواة والحياد والشفافية والنزاهة.³⁸

وثاني هذه المرجعيات، تتعلق بالتوجهات العامة للبرنامج الحكومي والتي تؤكد على ضرورة إصلاح الإدارة، وتحسين علاقة الإدارة بالمواطنين، وأخيرا هي مضامين الخطاب الملكي ل 14 أكتوبر 2016، التي شخصت واقع الإدارة ودعت إلى تدبير شؤون المواطنين وخدمة مصالحهم، واعتبارها مسؤولية وطنية وأمانة جسيمة لا تقبل التهاون أو التأخير.³⁹

³⁸ - وزارة إصلاح الإدارة والوظيفة العمومية، "مخطط الإصلاح الإداري 2021/2017"، مرجع سابق، ص4.

³⁹ - المرجع نفسه، ص 7/6.

ويعتمد مخطط الإصلاح الإداري الجديد على ثلاث محاور رئيسية⁴⁰ :

(1) تحسين علاقة الإدارة بالمواطن: وذلك بجعل المواطن والمقولة في صلب انشغالات الإدارة وتعزيز روابط الثقة بين الإدارة والمواطن عبر تطوير جودة الخدمات، وهذا سيتأتى من خلال تحسين الإستقبال وتبسيط المساطر ورقمنتها بالإضافة لمعالجة الشكايات والتظلمات.

(2) تثمين الرأسمال البشري: يعتبر تثمين الرأسمال البشري عنصر أساسي لإنجاح أي إصلاح بالإدارة وترسيخ ثقافة المرفق العام، بهدف تطوير منظومة تدبير الموارد البشرية، وكذا تحسين تدبير هذه الموارد، وأخيرا تقوية الحماية الاجتماعية.

(3) تطوير آليات الحكامة والتنظيم : وذلك بوضع الآليات الكفيلة بتكريس المبادئ العامة للحكامة الجيدة، انطلاقا من الممارسات الدولية الناجحة، من أجل مواكبة الجهوية وتقوية فعالية وتسيير الإدارة، وهذا من خلال تعزيز النزاهة والشفافية، ومواكبة التنظيم واللامركز، إضافة لتحديث أساليب وطرق التدبير بالإدارة العمومية.

وتعتمد البرمجة الزمنية لمخطط الإصلاح الإداري هلى أربع سنوات من سنة 2017 إلى سنة 2021، وذلك وفق برنامج محدد.

بعد استعراض كل مايتعلق بالمحاور الرئيسية لمخطط الإصلاح الإداري، وكذا البرمجة الزمنية لتنزيله، سوف نعمل على أستخراج أهم النقاط المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وفق هذا المخطط.

⁴⁰ - "مخطط الإصلاح الإداري 2021/2017"، مرجع سابق، ص 10.

ويمكن إجمال هذه النقاط في، تبسيط المساطر ورقمنتها (أولا)، ثم تحسين تدبير الموارد البشرية عبر دعم استعمال تكنولوجيا المعلومات (ثانيا)، وأخيرا تطوير آليات الحكامة والتنظيم (ثالثا).

أولا: تبسيط المساطر ورقمنتها

يشير مخطط الإصلاح الإداري الذي تم العمل به منذ السنة الماضية، إلى أن الوضعية الحالية للإدارة تعرف صعوبة على مستوى تدوين المساطر والنشر المنتظم لها، وعن بطئ تفعيل التدابير والإجراءات وهذا ما يؤثر سلبا على المرتفقين وكذا البيئة الملائمة للإستثمار⁴¹.

وعليه فإن مضامين الإصلاح هذا الجانب تأخذ بعين أساسيين:

أ. بوابة مساطر المقاول www.business.procedurr.ma

ستعنى هذه البوابة الإلكترونية بعرض المساطر الإدارية المتعلقة بالمقاول مرحلة بمرحلة، وبشكل منقّق، وكذلك سيتم إلزام الإدارة باحترام المساطر المتعلقة بالمقاول، ومعالجتها في مدة لا تتجاوز 48 ساعة⁴².

يذكر أن هذا الإجراء من شأنه تمكين المقاول من الحصول على المعلومات المتعلقة بالمساطر الإدارية، دون الحاجة للإنتقال للإدارة.

ب. اعتماد المنصة الحكومية (Geteway Gouvernement)

حسب مخطط الإصلاح الإداري، فإن اعتماد هذه المنصة سيمكن من حفظ المعلومات المتبادلة من خلال قاعدة بيانات مشتركة، وكذا استعمالها كأداة للتبادل البيئي بين أنظمة معلومات الإدارة⁴³.

⁴¹ - "مخطط الإصلاح الإداري 2021/2017"، مرجع سابق، ص18.

⁴² - المرجع نفسه، ص20.

⁴³ - المرجع نفسه، ص21.

وعليه فإن هذه المنصة تستهدف لربح الوقت وسهولة التحقق من صحة المعلومات، إضافة إلى تقليص تكاليف إنجاز الخدمات الإدارية بالنسبة للمواطن والإدارة، وهذا ماسينج عنه تقليص عدد الوثائق الإدارية المطلوبة وتقليص الأجل، وتخفيف عبئ تنقلات المواطن نحو الإدارة، وهذا كله سيؤدي لتحسين جودة الخدمات العمومية.

ثانياً: دعم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تدبير الموارد البشرية إن تأهيل العنصر البشري من أهم الأهداف التي يسعى إليها مخطط الإصلاح الإداري، حيث تم العمل على إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين تدبير الموارد البشرية، من خلال عدة نقط⁴⁴، أهمها:

أ. العمل على وضع برنامج معلوماتي مشترك لتدبير الموارد البشرية بالإدارات العمومية (SIRH)، والذي يهدف لتكريس التدبير التوقعي للموارد البشرية وعقلنة وضبط النفقات المالية المرتبطة بتدبير هذه الموارد، وذلك لتجاوز الوضعية الحالية والتي تتميز بتعدد الأنظمة وعدم تجانسها، وصعوبة الحصول على إحصائيات شاملة للموارد البشرية.

ب. إنجاز التقارير الدورية التي تضم المؤشرات والبيانات الإحصائية حول الموارد البشرية بالإدارات العمومية عن طريق استغلال القاعدة المعلوماتية المركزية للموارد البشرية، InfoCentreRH.

ت. صيانة وتطوير القاعدة المعلوماتية المركزية InfoCentreRH.

ث. مواصلة تطوير بوابة التشغيل العمومي وتطبيقه الذكي.

- ثالثاً: تطوير آليات الحكامة والتنظيم

أعتمد مخطط الإصلاح الإداري على عدة توجهات من أجل تطوير آليات الحكامة والتنظيم، سواء تعلق الأمر بتعزيز النزاهة والشفافية وذلك بواسطة الإستراتيجية الوطنية لمكافحة

⁴⁴ - "مخطط الإصلاح الإداري 2021/2017"، مرجع سابق، ص 40/41.

الفساد، والتي من أهم إجراءاتها الشروع في مراجعة نظام التصريح الإلزامي بالامتلاكات وتحديد قائمة الوظائف والمناصب المعنية وذلك بأعتماد نظام إلكتروني للتصريح والنشر.⁴⁵ ومن التوجهات كذلك، تحديث أساليب وطرق التدبير بالإدارات العمومية، وذلك بواسطة التعااضد والتبادل بين الإدارات على مستوى أفضل التجارب والممارسات، حيث في مجال الإدارة الإلكترونية يعنى مخطط الإصلاح الإداري على تعااضد الأنظمة المعلوماتية للإدارات العمومية، من أمثلة ذلك (نظام تدبير المخزون، نظام تدبير المراسلات الإدارية...).

• الفقرة الثانية: إستراتيجية المغرب الرقمي 2020

في إطار تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، درج المغرب على وضع برامج واستراتيجيات وطنية لتنزيل القطاع الرقمي وخلق مجتمع المعلومات، كان آخرها استراتيجية المغرب الرقمي 2013.

واليوم يتم الإعداد للإستراتيجية المقبلة والتي ستمتد لسنة 2020، حيث تشرف وزارة الصناعة والتجارة والاستثمار والاقتصاد الرقمي على تنزيل مخطط المغرب الرقمي 2020، ونشير ونحن بصدد إنجاز هذا البحث أنه لم يتم الإعلان الكامل عن الإستراتيجية.

لكن سنحاول التطرق للموضوع من خلال استقراء مختلف الإلهامات والإعلانات المتعلقة بالمخطط الجديد، من خلال الأركان الأساسية للإستراتيجية (أولا)، وكذا الأهداف العامة التي ستقوم عليها (ثانيا)، على أن نختم باستخلاص لأهم النتائج المنتظرة من الإستراتيجية (ثالثا).

- أولا: الأركان الأساسية لمخطط المغرب الرقمي 2020

تتبنى الإستراتيجية المتعلقة برقمنة المغرب في أفق 2020، على ثلاثة أركان أساسية، هذه الأركان تعتبر الموجه لوضع الإستراتيجية، حيث تتعلق الأولى بالتحول الرقمي للإقتصاد

⁴⁵ - المرجع نفسه، ص 48.

الوطني (أ)، ثم السعي نحو إقامة قطب رقمي جهوي (ب)، وختاماً العمل على تعزيز الموقع الرقمي للمغرب (ت).

أ. التحول الرقمي للإقتصاد الوطني: وذلك بتعزيز الإدارة الإلكترونية من خلال القيام بإعادة هيكلة الإدارات، إضافة إلى ترشيد وتحديث المنصات المعلوماتية، والعمل على تقليص الفجوة الرقمية في المجتمع، وهذا ماسيتم الإشراف عليه من خلال وضع منصة خاصة بمعالجة الفوارق وتأثيراتها على المواطن.⁴⁶

ب. قطب رقمي جهوي: ستتكب الإستراتيجية الجديدة على جعل المغرب قطباً رقمياً في المنطقة، من خلال إنشاء قطب رقمي مع الدول الإفريقية خاصة الناطقة باللغة الفرنسية، وكذلك تطوير المنظومة الرقمية الوطنية.⁴⁷

ت. الموقع الرقمي للمغرب : وذلك من خلال ثلاث نقط رئيسية، تتعلق الأولى باستهداف بنيات تحتية للبيانات، حيث سيتم العمل على إنشاء 6 محطات لتقديم خدمة الاتصالات اللاسلكية، بالإضافة لتعزيز الشركات لمركز البيانات والشبكة الرئيسية للاتصالات ومراكز تخزين البيانات.⁴⁸

أما النقطة الثانية، فهي جعل المغرب قوة ضاربة للموارد البشرية على المستوى الإفريقي، وأخيراً العمل على تنظيم المجال الرقمي ومجال الأعمال.⁴⁹

الملاحظ في الأركان أعلاه، أنها توزعت بين ما هو داخلي عبر استهداف البنيات التحتية وتطوير قطاع تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، وكذلك الإنفتاح على المحيط الخارجي، خاصة على المستوى الإفريقي، والذي يعتبر شريكاً مهماً للمغرب في السنوات القليلة الأخيرة.

⁴⁶ - تقرير مشروع الفنون رقم 61.16، مرجع السابق، ص21.

⁴⁷ - تقرير مشروع الفنون رقم 61.16، مرجع السابق، ص21.

⁴⁸ - المرجع نفسه، ص22.

⁴⁹ - المرجع نفسه، ص23.

حيث من خلال هذه الإستراتيجية يسعى المغرب لأخذ الريادة في هذا المجال وجعله في مصاف الدول الإفريقية، وذلك عبر عدة إجراءات أهمها إنشاء قطب رقمي مع جواره الإفريقي.

- ثانيا: أهداف المخطط الرقمي 2020

من خلال الحديث عن الأركان الرئيسية لمخطط المغرب الرقمي 2020، يمكن استخلاص أهم الأهداف التي تسعى الإستراتيجية لتحقيقها، حيث يتبين أن تطوير الإدارة الإلكترونية من أولويات هذا المخطط، ويعتبر ذلك سيرا على نهج المخططات السابقة.

كما ينتظر من المخطط الرقمي الجديد أن يعزز من مكانة المغرب، كمركز إقليمي، إضافة إلى مواصلة العمل على تقليص الفجوة الرقمية في المجتمع، وذلك بتعميم استعمال التكنولوجيا الحديثة.

- ثالثا: النتائج المنتظرة من المخطط الجديد للمغرب الرقمي

بناء على مختلف الإستراتيجيات السابقة وما نتج عنها من ضعف على مستوى الوصول إلى الأهداف المنتظرة، فإن النتائج المنتظرة من المخطط الرقمي 2020، تتمثل أساسا في المواكبة المستمرة لهذا المخطط، خاصة فيما يتعلق بتحسين فرص الولوج إلى الخدمات الإلكترونية وتقليص الفجوة الرقمية.

كما أن العنصر البشري يمثل تحديا أمام المخطط، وذلك من خلال تأهيل الكفاءات والخبرات العالية في المجال الرقمي، وأخيرا ينتظر تجاوز سلبات الإدارة والعمل على تنزيل وتفعيل الإدارة الإلكترونية.

خاتمة

من خلال دراسة وتحليل موضوع "الإدارة الإلكترونية بالمغرب"، من خلال التحديات ورهانات التطوير، يمكن القول أن هاته الأخيرة هي إحدى أهم مواضيع الساعة التي

لا يمكن تجاهلها، على اعتبار أن محور اهتمامها هو المواطن، ذلك أنها تسعى لتسهيل تقديم الخدمات العامة له، أي كان نوعها وفق ماتوفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال شبكة الأنترنت والهواتف وغيرها من الوسائل، بما يضمن عدم إرهاب المواطن من جهة، وضمان الجودة والفعالية في الخدمات من جهة أخرى.

هذا المسار الذي يشهده موضوع الإدارة الإلكترونية، أظهر وجود تحديات ومعوقات أمام تطوير هذا القطاع، حيث بعد دراسة هذا الجانب يمكن القول أن الإدارة المغربية تعاني من عدة مشاكل، ترتبط بتضخم وقلة كفاءة الموظفين، إضافة لغياب روح المسؤولية، هذا إلى جانب تعدد المعوقات اليومية التي تواجه المواطنين في علاقتهم بالإدارة.

ونشير كذلك إلى أن الفجوة الرقمية لازالت تشكل عائقا أمام تطور الإدارة الإلكترونية، وهذا ما أبرزه تقرير الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات لسنة 2016، خاصة في ظل غياب استراتيجيات فعالة لتعميم الأجهزة الإلكترونية والأنترنت في المجتمع.

لكن رغم هذه المعوقات، فيمكن التأكيد على أن الإدارة الإلكترونية تعتبر من أولى الرهانات الأساسية للتحديث الإداري، وهذا ما عبر عنه الخطاب الملكي لـ 14 أكتوبر 2016، وهو ما ترجم إلى أرض الواقع عبر البرنامج الاستعجالي للتحديث الإداري الممتد من 2017 إلى 2021، وكذلك الاستراتيجية الرقمية 2020.

وهنا يجب التأكيد على أن "الإدارة الإلكترونية"، ليست طريقا سحريا لتحقيق الشفافية الإدارية، كما أنها ليست لوحدها قادرة على تغيير الوضع الإداري الراهن، وإنما هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري شيئا فشيئا، بهدف جعل الإدارات الحكومية تحظى بثقة المتعاملين معها ورضاهم عن أدائها، وتستشعر الإدارة المسؤولية والمحاسبة اتجاههم.

غير أنه وفي ظل وجود محيط مجتمعي تغيب فيه الثقافة الرقمية، واختلالات إدارية لا حصر لها، لا يمكن الحديث عن تطوير الإدارة الإلكترونية، فلا يتصور أن نبدا التطوير من

الأعلى ونحن لم نطور المجتمع بعد والذي مازالت بعض فئاته بعيدة كل البعد عن عالم تكنولوجيا الإتصال والمعلومات.

كذلك يلاحظ كثرة الإستراتيجيات والخطط التي أقيمت من أجل الوصول إلى مراحل متقدمة من مستويات التحديث الإلكتروني للإدارة، والتي لم تحقق غايتها، فالإدارة الإلكترونية، ليست عبارة عن برامج معلوماتية وحاسيب يتم الزج بها في الإدارات، بل هذه تبقى وسائل لايمكن أن تؤدي وظيفتها، ما لم يتم مواكبة الإدارة نفسها، عن طريق تأهيل الموظفين وترسيخ الفكر الرقمي داخل الإدارات.

فمن أجل بناء الثقة واليقين في مختلف مختلف المعاملات الإلكترونية، فإن الأمر يستلزم المزيد من خلق إطار تشريعي يواكب الحاجة الحالية والمستقبلية لدعم الإستخدام

وعموما يمكن القول، بأنه بات من الضروري تطوير الإدارة الإلكترونية كأداة لترقية مهام مؤسسات الخدمة العمومية، ومن ثمة المساهمة وبطريقة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، إلا أن التحول والانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية ينجر عليه مشاكل وفي مقدمتها مخاطر الأمن الإلكتروني كما يعترض الخدمة الإلكترونية مشكل الأمية الإلكترونية التي تكاد تمس جل فئات المجتمع الأمر الذي يهدد واقع الجاهزية الإلكترونية.