

المملكة المغربية

الحرية والديمقراطية

النشرة العامة

بيان النشرات	تعريف الاشتراك		يطلب الاشتراك من المطبعة الرسمية الرباط - شالة الهاتف : 0537.76.50.24 - 0537.76.50.25 0537.76.54.13 الحساب رقم : 33 101 4029004423101 810 310 المفتوح بالخزينة الإقليمية بالرباط في إسم المحاسب المكلف بمداخيل المطبعة الرسمية	
	في المغرب			في الخارج
	سنة	ستة أشهر		
النشرة العامة	250 درهما	400 درهم	فيما يخص النشرات الموجهة إلى الخارج	
نشرة الترجمة الرسمية	150 درهما	200 درهم	عن الطريق العادي أو عن طريق الجو	
نشرة الاتفاقيات الدولية	150 درهما	200 درهم	أو البريد الدولي السريع، تضاف إلى	
نشرة الإعلانات القانونية والقضائية والإدارية	250 درهما	300 درهم	مبالغ التعريف المنصوص عليها يمتنه	
نشرة الإعلانات المتعلقة بالتحفيظ العقاري	250 درهما	300 درهم	مصاريف الإرسال كما هي محددة في النظام البريدي الجاري به العمل.	

تدرج في هذه النشرة القوانين والنصوص التنظيمية وكذلك المقررات والوثائق التي تفرض القوانين أو النصوص التنظيمية
الجاري بها العمل نشرها بالجريدة الرسمية

صفحة

فهرست

تقرير

مؤسسة الوسيط. - تقرير برسم سنة 2024.

تقرير مؤسسة الوسيط برسم سنة 2024 مرفوع إلى صاحب الجلالة والمهابة الملك محمد السادس

5404 نصره الله وأيده

تقرير

التقرير السنوي لمؤسسة الوسيط برسم سنة 2024
المرفوع إلى صاحب الجلالة والمهابة الملك محمد السادس نصره الله وأيده

مولاي صاحب الجلالة والمهابة

لوسيط مملكتكم الشريفة،

حسن طارق،

عظيم الشرف أن يرفع إلى أنظار السدة العالية بالله،

طبقاً للمادة 47 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط،

الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.19.43

في 4 رجب 1440 (11 مارس 2019)

التقرير السنوي عن حصيلة نشاط المؤسسة وآفاق عملها

برسم سنة 2024

" وقد حرصنا على أن نجعل من هذه المؤسسة أداة فعالة لتصوير التواصل بين المواهب والإدارة ووسيلة مرنة وتوفيقية ومبسطة للنضج في شكايات وتضلمات رعايانا الأوفياء وملاءمة آمنة للذين يعتبرون أنفسهم ضحايا أي قرار أو عمل مخالف للقانون أو مشوب بعدم الإنصاف صادر عن أي إدارة أو هيئة عهد إليها بممارسة صلاحيات السلطة العمومية.

(...) وبإحداثنا لهذه المؤسسة الذي يأتي في سياق التدابير التي اتخذناها لتحقيق مصلحة المواهب مع الإدارة ووضع حد لشعورهم بعدم تواصل السلطة معه والحد من ثقل البيروقراطية وتخليق المرفق العام، نعطي شحنة قوية لمفهوم المواطنة، سائلين الله تعالى أن يوفقنا إلى أن نخوض بشعبنا العزيز خصومات متواصلة نحو ما نتصلع إليه من استكمال بناء دولة الحق والقانون وتمكين قيم العدل والإنصاف ورفع الحيف مهما كان مصدره.

مقتطف من الرسالة الملكية السامية لصاحب الجلالة الملك محمد السادس، نصره الله، بمناسبة الاحتفال بالذكرى الثالثة والخمسين لصدور الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وبمناسبة الإعلان عن إحداث مؤسسة ديوان المظالم.

الرباط، في 10 دجنبر 2001.

المادة 47 من القانون رقم 14.16 المنظم لمؤسسة الوسيط

يرفع الوسيط إلى جلالة الملك، قبل متم شهر يونيو، تقريراً سنوياً عن حصيلة نشاط المؤسسة و آفاق عملها، يتضمن على وجه الخصوص، جرداً للتظلمات وطلبات التسوية، وبياناً لما تم البت فيه منها، وما قامت به المؤسسة من بحث وتحرواإرشاد وتوجيه، والنتائج المترتبة عن ذلك لمعالجة التظلمات، والدفاع عن حقوق المتظلمين، ولما تم البت فيه منها بعدم الاختصاص أو عدم القبول أو الحفظ، وملخصاً عاماً حول أجوبة الإدارة بشأن القضايا المحالة إليها من قبل المؤسسة.

كما يتضمن هذا التقرير بياناً لأوجه الاختلالات والثغرات التي تشوب علاقة الإدارة بالمرتفقين، وتوصيات الوسيط ومقترحاته حول التدابير التي يتعين اتخاذها لتحسين بنية الاستقبال، وتبسيط المساطر الإدارية، وتحسين سير أجهزة الإدارة، وكذا لترسيخ قيم الشفافية والحكمة وتخليق المرافق العمومية وتصحيح الاختلالات التي تعاني منها، ومراجعة النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بمهام الإدارة، وبياناً إضافياً بما تم تحقيقه من إصلاح وتقويم من طرف السلطات المختصة لتنفيذ توصيات ومقترحات المؤسسة.

المادة 48 من القانون رقم 14.16 المنظم لمؤسسة الوسيط

يتضمن التقرير أيضاً محاور برامج عمل المؤسسة على المدى القصير والمتوسط، وموجزا عن وضعية تديرها المالي والإداري وعن تقرير لجنة الافتحاص المشار إليها في المادة 59 من هذا القانون.

ينشر هذا التقرير بالجريدة الرسمية، ويتم تعميمه على نطاق واسع.

المادة 49 من القانون رقم 14.16 المنظم لمؤسسة الوسيط

يوجه الوسيط نسخة من التقرير السنوي إلى كل من رئيس الحكومة، ورئيس مجلس النواب ورئيس مجلس المستشارين، ويقدم أمام البرلمان مرة واحدة في السنة على الأقل ملخصاً تركيبياً لمضمون هذا التقرير يكون موضع مناقشة.

تقديم عام

تعيد التحولات الجارية في منظومة الحكامة العمومية، وما تطرحه من رهانات متجددة بشأن صيانة الحقوق الإدارية، رسم معالم علاقة المرتفق بالإدارة، بما يجعل الحاجة إلى مؤسسات الوساطة أكثر إلحاحا. يفترض هذا التحول، في عمقه، الانتقال من منطق السلطة الإدارية إلى منطق الخدمة المواطنية، وهو ما يقتضي مساءلة عميقة لطبيعة العلاقة التي تربط المرتفق بالمؤسسة، ليس فقط من حيث الإجراءات، بل أيضا من حيث القيم التي توطر الفعل الإداري، وفي طليعتها: الاحترام الفعلي للحقوق، الإنصاف، والمسؤولية. ومع تعمق هذا الأفق المتجدد، أخذت العلاقة بين المرتفق والإدارة تنفلت تدريجيا من أنماطها التقليدية الجامدة؛ فبعد أن كانت موسومة بأشكال تواصل مغلقة وبني إجرائية محدودة، غدت المساطر ترسخ مشروعيتها ضمن منطق الانفتاح، والقرب، والتفاعل.

لقد باتت هذه العلاقة اليوم في صميم التحولات التي تشهدها السياسات العمومية، لا سيما في مجالاتها ذات البعد الاجتماعي. وعلى الرغم من تعدد أشكال هندسة هذه السياسات وتنوع قنوات تفعيلها، أضحت العلاقة بين المواطن والإدارة إحدى أبرز الواجهات التي تجسد، على نحو ملموس، دينامية التفاعل بين الفرد والسياسة الاجتماعية.

ضمن هذا المسار، واصلت مؤسسة وسيط المملكة أداء وظيفتها الدستورية، بصفتها هيئة حكمة متخصصة في الوساطة ومؤطرة بمقتضى القانون، ومنفتحة على تطلعات المرتفقين. يتجاوز دورها معالجة الشكايات، ليشمل كشف اختلالات النسق الإداري، وتقديم مقاربات إصلاحية تستند إلى رصد متراكم من المعطيات الميدانية والمعرفة التطبيقية.

وبفضل موقعها كمنصة تلتقي فيها انتظارات المواطنين مع آليات الإدارة، راکمت المؤسسة تجربة فريدة تثرى فهمها للأداء الإداري وتغني مقاربتها التحليلية. لتصبح مرآة عاكسة لواقع الإنصاف الإداري، وفاعلا يساهم في إعادة تشكيل ثقافة العلاقة بين الإدارة والمجتمع، وكذا توجيه النقاش العمومي حول جودة الخدمة العمومية.

وتزداد أهمية هذه الأدوار في ظل ما بات يلاحظ من تداخل معقد بين الأداء الإداري والسياسات العمومية، حيث يتأرجح الرضا تجاه الخدمة الإدارية بين كونه تعبيراً عن تقدير المرتفق لجودتها (استقبال، تبسيط المساطر، الولوج للمعلومة، القرب...)، وبين كونه انعكاساً لتوترات الطلب الاجتماعي وتقديراً لطبيعة الأداء العمومي (نجاعة وعدالة البرامج والسياسات...).

هكذا، تتحول لحظة اللقاء مع الإدارة إلى لحظة تختزل رهانات الإنصاف التي يعبر عنها المرتفقون، وتظهر مدى عمق التحول في الثقافة الإدارية. ويتعزز هذا التوجه الاستراتيجي من خلال طموح مؤسسي واضح يتمثل في السعي إلى ترسيخ محورية مؤشر وطني للوساطة، مركب من ثلاثة مؤشرات فرعية:

- الطلب على الوساطة؛

- تفاعل الوسيط؛

- تجاوب الإدارة.

وينتظر من بناء هذا المؤشر الوطني أن يوفر إطارا مرجعيا أدق لقياس فعالية الوساطة، ونجاعة التفاعل المؤسسي، وجودة استجابة الإدارة. كما يعزز دور المؤسسة كمركز تفكير وملاحظة نقدية لحالة الإنصاف الإداري، ضمن دورة السياسات العمومية.

ويأتي التقرير السنوي الحالي ليعبر عن هذا الرصيد المتراكم في لحظة مؤسساتية بالغة الأهمية، كونه ينجز، في إطار دينامية تجديد شملت عددا من مسؤولي هيئات الحكامة؛ حيث أكد بلاغ الديوان الملكي الصادر في 24 مارس 2025 أن هذه التعيينات " تندرج في إطار حرص جلالة الملك، حفظه الله، على نهوض هذه المؤسسات بالمهام التي يخولها لها دستور المملكة، وتوطيد دورها في ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة، وتعزيز الديمقراطية التشاركية، وحماية الحقوق والحريات، كما تعكس الأهمية التي يولها جلالته، أعزه الله، لهذه الهيئات باعتبارها مؤسسات دستورية مستقلة، من أجل إضفاء دينامية جديدة على مهامها، وتعزيز تفاعلها مع مختلف المؤسسات الوطنية، في مواكبة مختلف الإصلاحات والأوراش الكبرى التي تعرفها المملكة".

يمثل هذا العمل أيضا مناسبة تقييمية نوعية، في أعقاب استكمال تنفيذ المخطط الاستراتيجي للمؤسسة (2019-2023)، الذي أرسى دعائم تحديث بنيتها، وتطوير آليات تدخلها، وتعزيز انخراطها المؤسساتي في مسار إصلاح الإدارة، وترسيخ ثقافة جودة وحكمة المرفق العام.

وبفعل تراكم الرصيد المؤسسي الذي ينتجه، يسهم هذا التقرير أيضا في إغناء ذاكرة المؤسسة، ودعم تطور أدوارها ضمن دورة السياسات العمومية.

لقد شهدت سنة 2024، استمرار اضطلاع المؤسسة بوظائفها الدفاعية والتوفيقية، في ظل تزايد الطلب المجتمعي على أدوار الوساطة، وتوسع تدخلها في ملفات ذات طابع احتجاجي أو نزاعي. ومن خلال ممارسة مهنية متجذرة في روح القانون، أثبتت المؤسسة قدرة نوعية على لعب دور الجسر المؤسساتي بين المرتفعين والإدارة، وترسيخ منطق الحوار والتسوية العادلة للنزاعات الإدارية.

وبموازاة ذلك، واصلت المؤسسة تعزيز حضور مؤسسات الوسطاء وأمناء المظالم على الساحة الدولية. وقد ساهمت، بالتنسيق مع البعثة الدائمة للمملكة المغربية لدى الأمم المتحدة، في إعادة اعتماد القرار رقم A/RES/79/177 المتعلق بـ "دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والحكم الرشيد وسيادة القانون"، خلال الدورة التاسعة والسبعين للجمعية العامة. ويعكس هذا القرار التزام المملكة بدعم أدوار هذه المؤسسات في تكريس الحكامة الجيدة، وحماية الحقوق، على المستويين الوطني والدولي.

ومن الناحية المنهجية، تتأسس هذه الوثيقة على رؤية تتجاوز الحصر الإحصائي أو الوصفي، لتشكل تمرينا مؤسساتيا في الفهم النقدي والتحليل التقييمي. فالأرقام هنا ليست غاية في ذاتها، بل مدخلا لبناء تأويلات

تعنى بانتظام الظواهر، ونسق التفاعلات، وتمفصلات العلاقة بين المرتفق والإدارة، خصوصاً فيما يتصل ببنية القرار الإداري، وثقافة المرفق، وأفق الإصلاح.

كما تسعى المقاربة المعتمدة، إلى بلورة قراءة تراكمية لمسألة الإنصاف الإداري، من خلال تحليل مؤشرات دالة مثل تكرار الشكايات، الذي لا يعد مجرد مؤشر إخفاق، بل نداءً مؤجلاً لإصلاحات ضرورية. وبهذه الرؤية، يسهم العمل الحالي في بناء ذاكرة تحليلية متجددة حول واقع المرفق العمومي بالمغرب، بما يثري فهم المؤسسة لمسارات التحول في أداء الإدارة وعلاقتها بالمجتمع.

ومن هذا المنظور، يشكل هذا التقرير إسهاماً في مواكبة نقدية بناءة، تطمح لإعادة توجيه السياسات العمومية ذات الصلة. وتأتي خلاصاته محكومة بروح التزام قانوني، ومسؤولية دستورية، وتعاقد أخلاقي، في لحظة تفسيرية وتأملية تسعى إلى مرافقة مسار الإصلاح الإداري برؤية بناءة، تكشف عن مكامن القوة، وتسלט الضوء على مواطن القصور، بما يغني النقاش العمومي حول رهانات الحكامة الجيدة.

في هذا السياق، تصدر المؤسسة تقريرها السنوي برسم سنة 2024، الذي تنتظم مكوناته إلى جانب التقديم والخاتمة في تحليل تركيبى - موزع على كتابين - يتمثل العلاقة التفاعلية بين المرتفق، ومؤسسة الوسيط، والإدارة.



تتأسس هذه البنية الثلاثية - موضوع هذا التقرير - على تدفق المطالب، وتقييم الأداء، ومساءلة الأثر، بما يجعل من كل طرف فاعلاً ومؤثراً ومتأثراً في تحقيق الإنصاف الإداري. ضمن دينامية تلتقي فيها المطالب، وآليات الوساطة، ومسؤوليات الفعل العمومي.

يستعرض الكتاب الأول واقع الاختلالات المرفقية في ضوء تفاعل الوسيط وتجاوب الإدارة، من خلال جزء أول يرسم خريطة الطلب على الوساطة، عبر تحليل مؤشرات الإحصائية العامة، وتصنيف ملفات التظلمات والشكايات المسجلة، ورصد طبيعة الإدارات موضوع التظلم، بما يتيح فهماً أعمق لملامح الطلب التظلمي، وتحولاته الدلالية والاجتماعية، ويمهد لتفكيك أنماط التفاعل معها.

فيما يقدم الجزء الثاني، رصدًا كافيًا لتجليات الاختلالات المرفقية المرصودة، من خلال تحليل مضمون التظلمات والشكايات، وتتبع مسارات المعالجة المسطرية لمعطياتها، كمرآة عاكسة للانتظارات المجتمعية وأداة لقياس نبض العلاقة بين الإدارة والمرتفق، ورصد دينامية التجاوب المؤسساتي معها. ويستحضر التقرير في بنيته التحليلية أثر التوصيات الصادرة عن المؤسسة، ومدى تفاعل الإدارات معها، كمؤشر نوعي على فاعلية آليات الوساطة.

على أن يخصص الجزء الثالث لموضوع السنة، الذي يتناول "الحقوق المرفقية لفئة الأشخاص السجناء وسؤال إعادة الإدماج".

ويركز الكتاب الثاني، على حصيلة تفصيلية لأنشطة المؤسسة خلال سنة 2024، طبقًا لمهامها، إضافة لأهم الفعاليات المرافقة والداعمة، مع الوقوف عند تقارير مخاطبتها الدائمين لدى الإدارات. كما يخصص لعرض آفاق مشاريع التفكير الاستراتيجي ذات الأولوية (2025-2027)، التي تجسد تطلع المؤسسة إلى تعزيز أدائها المؤسساتي، وتطوير قدراتها الاقتراحية والتحليلية، وتوسيع إسهامها في تحسين جودة علاقة المرتفق بالإدارة، ودعم الحقوق المرفقية.

بهذه الروح، يندرج هذا العمل ضمن مسعى بناء تقليد مؤسسي لتقارير ذات حمولة تحليلية واستشرافية، تجعل من كل إصدار سنوي محطة تأمل وتقييم.

الأحداث البارزة سنة 2024

28 أبريل:

انتخاب السيد محمد بنعليلو، وسيط المملكة السابق، نائبا أولا لرئيس المعهد الدولي للأمبودسمان.

29 ماي:



تقديم ملخص تركيبي للتقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2021، أمام لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان بمجلس النواب.

25-26 يونيو:



احتضان مؤسسة الوسيط للاجتماع الحادي عشر للمجلس الإداري لجمعية أمبودسمان الدول أعضاء منظمة التعاون الإسلامي.

17 أكتوبر:

انتخاب السيد محمد بنعليلو، وسيط المملكة السابق، نائبا أولا لرئيس جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين.

8 نونبر:



الإعلان عن نجاح مبادرة التسوية الودية التي قادها وسيط المملكة بين الإدارة وطلبة كليات الطب والصيدلة.

22 نونبر:

اختيار مؤسسة الوسيط لاحتضان اجتماعات المجلس الإداري للمعهد الدولي للأمبودسمان.

17 دجنبر:



اعتماد الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها 79 بنيويورك للقرار الأممي المعدل والمتعلق بـ"دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والحكم الرشيد وسيادة القانون".

الكتاب الأول: الطلب على الوصاية: تفاعل وتجاوب

ينطلق الكتاب الأول من تشخيص دقيق للاختلالات المرفقية التي رصدتها مؤسسة الوسيط من خلال التظلمات التي توصلت بها، وتعدّ هذه الاختلالات، في جوهرها، تعبيراً عن مظاهر التوتر القائم بين المرتفق والإدارة. وقد تركزت هذه الاختلالات، على وجه الخصوص، حول مخرجات السياسات العمومية، وما أفرزته من صعوبات على مستوى الأداء الإداري، بغض النظر عن آثارها السلبية على انتظام المرافق العمومية، وآثارها على مبدأي الاستمرارية والمساواة.

وتأسيساً على ما يخوله القانون من صلاحيات للمؤسسة، فإن التعاطي مع هذه الاختلالات يتم بمنتهى الجدية، ليس فقط باعتبارها ملاحظات عابرة، بل باعتبارها منطلقاً لتفاعل مؤسساتي مسؤول يروم تقويم الأعطاب، وتعزيز الثقة بين الإدارة ومرتاديها.

يبنى هذا التفاعل على مباشرة سلسلة من التدابير الإجرائية التي تنطلق من لحظة تلقي الشكاية، مروراً بمعالجتها، وصولاً إلى إصدار القرار المناسب بشأنها، ورغم أن التجاوب مع هذا القرار، في حال تجسد في إصدار توصية، قد يظل رهيناً بتفاعل الإدارة المعنية، فإن هذا التفاعل يعدّ عنصراً حاسماً في تسوية التظلم وإرجاع الحقوق لأصحابها، باعتباره مؤشراً على استجابة الإدارة لملاحظات المؤسسة والتزاماً بضوابط سيادة القانون ومبادئ العدل والإنصاف.

يأتي الكتاب الأول من هذا التقرير في جزئيه الأول والثاني، متناولاً بالتفصيل ما جرى معالجته خلال السنة من تظلمات، مع تصنيفها وتحليلها لهدف الوقوف على أبرز الاختلالات المتكررة، واستجلاء المؤشرات الدالة على مستويات التفاعل والتجاوب، وهو في جوهره بمثابة مرآة تعكس طبيعة العلاقة بين المرتفق والإدارة، ومدى نجاعة آليات الوساطة في ردم الهوة بينهما. على أن يخصص جزؤه الثالث لموضوع السنة.

الجزء الأول: خريطة الصلب على الوساطة

1- يشكل تحليل الطلب على مؤسسة الوسيط مدخلا مركزيا لفهم تحولات العلاقة بين المرتفق والإدارة، واستكشاف مكان التوتر التي تجعل من الوساطة خيارا مفضلا أمام الاختلالات الإدارية. ولا يختزل هذا الطلب في أبعاده الكمية فقط، بل يمتد إلى تمثيلات المواطنين بشأن أدوار المؤسسة، وانتظاراتهم من تدخلها، وقدرتهم على ولوج خدماتها، وطبيعة الإشكالات التي تدفعهم إلى اللجوء إليها.

ويأتي هذا الجزء تحت عنوان "خريطة الطلب على الوساطة"، لأنه لا يقتصر على قياس حجم الإقبال، بل يسعى إلى تفكيك الاحتياجات الفعلية التي يعبر عنها المرتفق من خلال الشكاية/التظلم، ومساءلة ما إذا كانت تجد جوابا مؤسساتيا مناسباً، وما الذي تكشفه من اختلالات على مستوى العلاقة مع المرفق العمومي.

2- إن التفاعل مع مؤسسة الوسيط لا يتم فقط على قاعدة التظلم المباشر، بل ينطوي أيضا على بعد رمزي ووجداني يتعلق بتصوير المرتفقين لدورها كطرف محايد مؤتمن على موازنة منصفة للعلاقة بين الإدارة والمرتفق. ومن هنا، فإن تحليل خريطة الطلب على الوساطة لا ينحصر في تصنيف الملفات المسجلة لدى المؤسسة حسب نوعها أو موضوعها، بل يستحضر السياق الاجتماعي والجهوي، والخلفية الديمغرافية لطالبي الوساطة، والقطاعات المعنية، وقنوات الولوج، والزمن المؤسسي لمعالجة الملفات.

3- يظهر تحليل الطلب على خدمات المؤسسة خلال سنة 2024 دينامية متزايدة، سواء من حيث عدد الملفات، أو تنوع أنماط الطلب على الوساطة وأصناف طالبيها، واتساع نطاق الجهات والإدارات المعنية بها. كما يسجل تحولاً في بنية الملفات من حيث الشكل والمضمون، ما يدل على تراكم وعي مجتمعي جديد بوظيفة الوسيط، يتطلب من المؤسسة تطوير أدوات تحليلها وتدخلها لتواكب هذه الدينامية.

4- ينقسم هذا الجزء إلى ثلاث وحدات تحليلية متكاملة:

✓ المعطيات الإحصائية العامة والتحليلية؛

✓ السمات العامة لطالبي الوساطة؛

✓ الإدارات المعنية بالطلب على الوساطة.

وتهدف هذه الوحدات إلى تقديم قراءة شمولية وعميقة لخريطة الطلب على الوساطة كما تجلت خلال السنة موضوع هذا التقرير، من أجل بناء تقريبي لانتظارات المواطن من وظيفة المؤسسة ضمن النسق الإداري، واستشراف مجالات التحسين الممكنة في آليات الوساطة المعتمدة ومداخل التفاعل المتاحة.

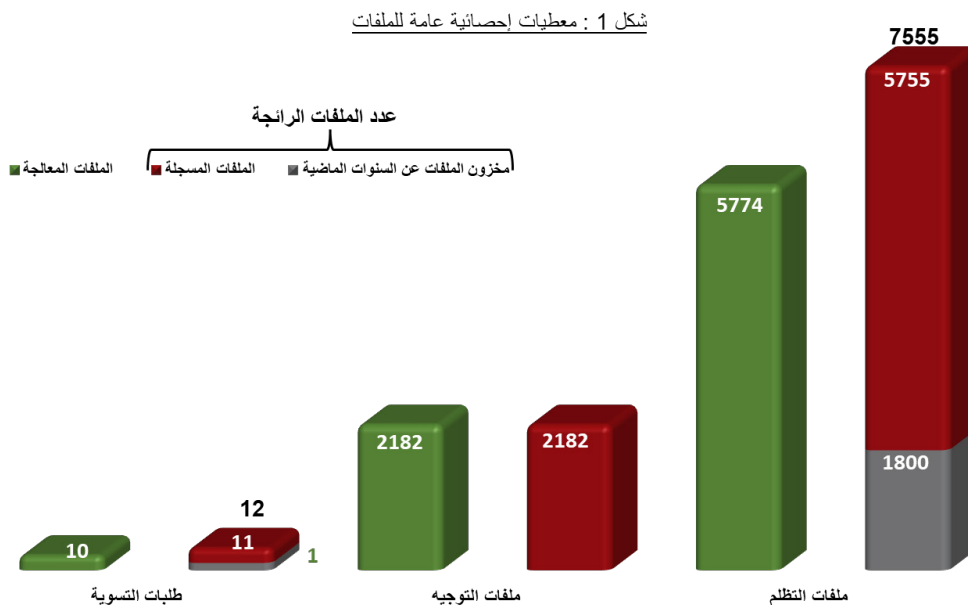
ويمثل هذا الجزء مدخلا أوليا لفهم بنية التفاعل التي ستستكمل قراءتها في بقية أجزاء هذا التقرير.

أولاً: معطيات إحصائية عامة ونوعية

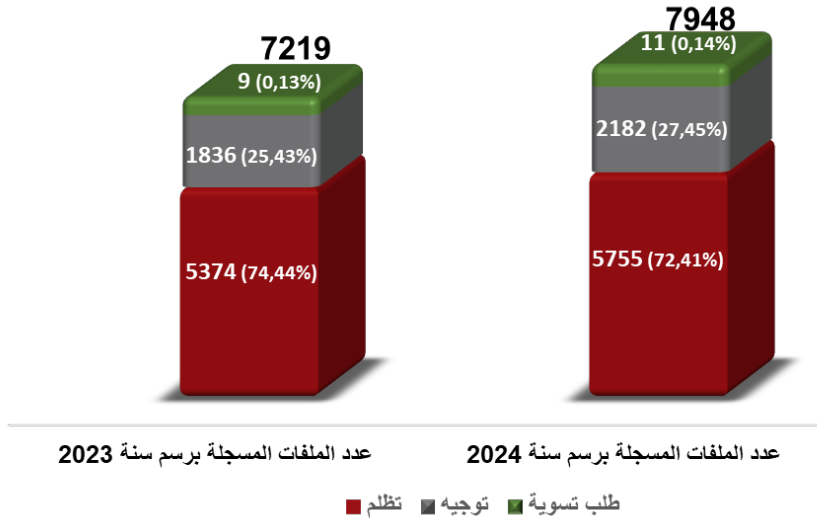
- 5- تمثل المعطيات الإحصائية العامة مدخلا لفهم خريطة الطلب على الوساطة، فهي لا تقدم فقط حصيلة كمية لسنة مرجعية، بل ترسم الاتجاهات الكبرى التي طبعت سلوك المرتفقين، وتفاعل المؤسسة، ودرجة تمايز الأنواع والمجالات. ومن خلال هذا المستوى من التحليل، يمكن رصد الإقبال العام، وتفكيك أنماط الملفات، وقراءة مؤشرات النمو أو التراجع، وتمييز الخصائص البنوية التي تطبع المرفق العمومي في علاقته بالمرتفق.
- 6- تنبع أهمية هذه المعطيات من كونها تتيح قراءة مركبة للطلب، لا تقتصر على رصد التزايد العددي، بل تمتد إلى تحليل التنوع في طبيعة الملفات، وتباين نسب التوجيه والتظلم والتسوية، بما يكشف عن ملامح البنية الوظيفية لعمل المؤسسة، ومستوى الوعي باختصاصاتها، ومدى فعالية أدواتها في الاستجابة لتطلعات المرتفقين.
- 7- كما يبرز التصنيف الموضوعاتي للملفات طبيعة الحقول الإدارية أو الاجتماعية أو القضائية التي تشكل موضوع التظلم، ويكشف بالتالي طبيعة الاختلالات المرفقية المتكررة، ومكان الخل، والمجالات التي تستوجب تدخلا وقائيا لا يقتصر على الاستجابة التلقائية للشكايات، وإنما يعالج جذور الخل، ويحد من إعادة إنتاجه.

1- هيمنة التظلم، استمرارية التوجيه ورمزية الطلب على التسوية الودية

شكل (1): معطيات إحصائية عامة للملفات



شكل (2): الملفات المسجلة برسم سنتي 2023 و2024



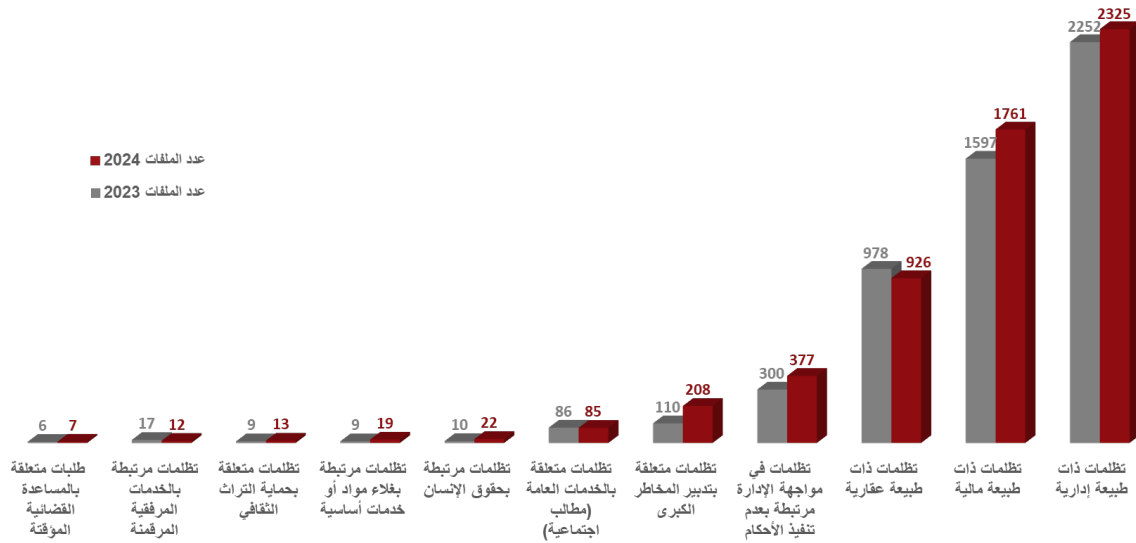
- 8- تعكس المعطيات الإحصائية العامة والتنوعية مسارا تصاعديا في الإقبال على مؤسسة الوسيط، بما يؤشر على ترسخ متدرج لموقعها كمخاطب موثوق في قضايا الإنصاف الإداري. ويبرز من خلال البيانات المسجلة لديها أن 5755 ملف تظلم تمثل النسبة الأكبر من مجموع الملفات المسجلة (أي بنسبة 72.41%)، بنمو يعادل 7.09%، مما يدل على دينامية إيجابية في تمثيل المرتفقين لأدوار وصلاحيات المؤسسة.
- 9- في المقابل، يلاحظ نمو ملموس في ملفات التوجيه (بنسبة 18.85% مقارنة بسنة 2023)، ما يعكس تصاعدا في أدوار المؤسسة التأطيرية، لا بصفتها هيئة بت فقط، بل كفضاء يرشد المرتفق إلى المسالك الأنسب قانونيا أو إداريا. أما ملفات طلبات التسوية الودية، فرغم تواضع عددها (11 ملفا)، فقد شهدت بدورها نموا نسبيا (22.22%)، وتحولا نوعيا يظهر الحاجة إلى تثمين هذا المسلك وتحفيز اللجوء إليه.
- 10- وإن كانت نسب المعالجة المرتفعة تعكس نجاعة في الأداء (100% في التوجيه/ معالجة عدد من ملفات التظلمات يفوق ما تم تسجيله برسم نفس السنة)، فإن المعطيات المتعلقة بالملفات الراجعة (76.43% فقط للتظلمات)، تظهر استمرار وتيرة الضغط داخل دينامية تدبير الطلب الوارد على المؤسسة، بما يستدعي تعزيز قدراتها التنظيمية وتطوير آليات الاستباق والتصفيق مع القطاعات المعنية، لضمان انتظام وتوازن تدبير الملفات على مدار السنة.

2- التصنيف الموضوعاتي للطلب على الوساطة

- 11- يكتسي التصنيف الموضوعاتي للطلب على الوساطة أهمية بالغة، إذ يظهر تميزا بين مواضيع التظلم التي تسجل بوصفها الأكثر ترددا على المؤسسة، وأخرى تتصل بجانب التوجيه والإرشاد، فضلا عن فئة الثالثة متعلقة بطلبات التسوية الودية.

1.2- المواضيع الكبرى للتظلم

شكل (3): تطور التظلمات حسب التصنيف الموضوعاتي ما بين سنتي 2023 و2024



12- تكشف القراءة الموضوعاتية لملفات التظلم المسجلة خلال سنة 2024 عن هيمنة ثلاثية واضحة، تتمثل في التظلمات ذات الطابع الإداري (2325 ملفا)، والمالي (1761 ملفا)، والعقاري (926 ملفا)، بما يشكل 87.09% من مجموع الملفات المسجلة؛ ويعكس هذا التمرکز استمرار توترات أساسية في علاقة المرتفق بالإدارة تنتج بالضرورة نزاعات عمومية ذات طبيعة إدارية، مالية وجبائية، وعقارية.

13- تبرز هذه الأرقام أن التظلم لم يعد محصورا في مظالم عابرة أو فردية، بل بات في كثير من الأحيان مؤشرا على اختلالات نمطية، مما يدل على وجود إشكاليات مرفقية تتجاوز القدرة التقليدية لمعالجة الملفات الفردية يوميا، وتستدعي تفكيرا أكثر شمولية في قواعد إدارة المرافق العمومية، وفي آليات الاستباق والحل البنوي.

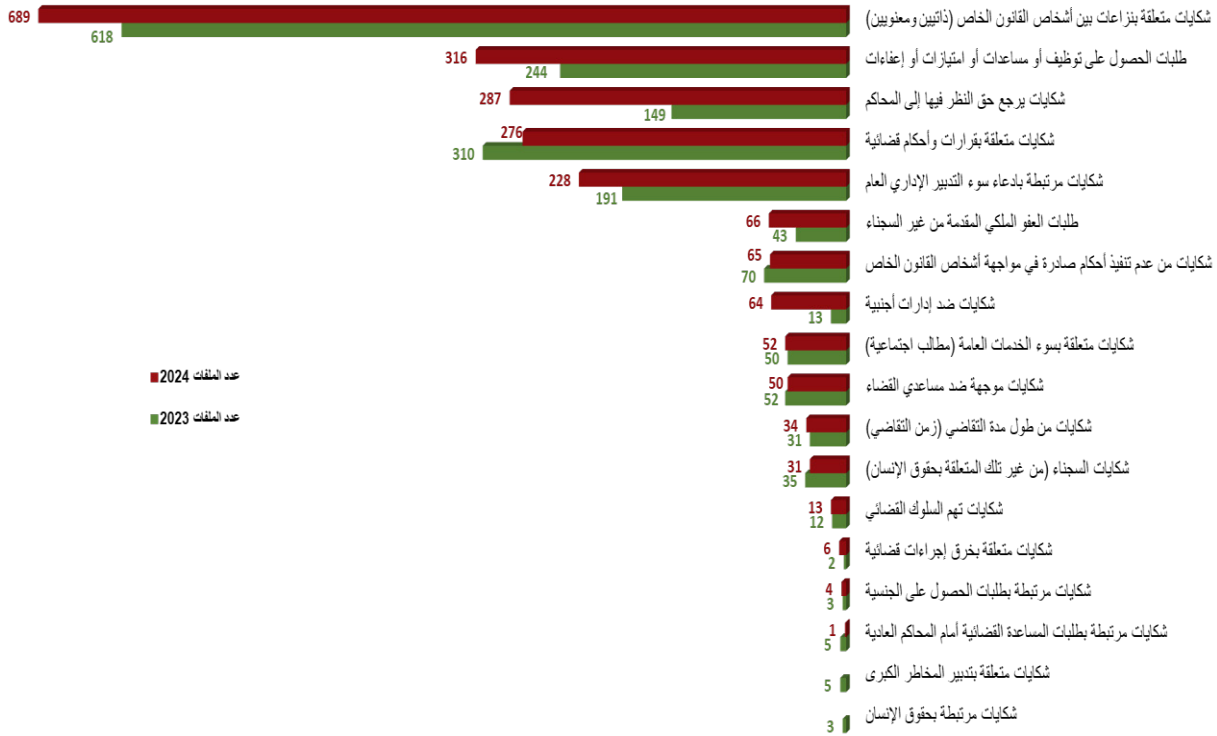
14- من جهة أخرى، تكشف الموضوعات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة (377 ملفا)، وتدبير المخاطر الكبرى، خاصة المرتبطة بمخلفات زلزال الحوز (207 ملفا)، عن مساحات من التوتر المؤسسي والانتظارات الاجتماعية العميقة تعود إلى مشاكل مزمنة في الحكامة واحترام دولة القانون، أو إلى صعوبات طارئة في تدبير لحظات اللإيقين، تستدعي تطوير أنماط الاستجابة والتنسيق بين الجهات المعنية.

2.2- مواضيع ملفات التوجيه

15- تبرز خريطة ملفات التوجيه المسجلة خلال السنة المرجعية، دينامية ملحوظة من حيث تنوعها وتعدد طبيعة القضايا، مما يعكس تزايد لجوء المرتفقين إلى المؤسسة. ورغم ما يجسده هذا المعطى من ثقة في المؤسسة، فإنه التزاما منها بالاختصاصات الموكولة إليها، وكجهة مؤهلة لتوجيه المواطن نحو المساطر الملائمة، تمارس دورا بارزا في التأطير والإرشاد الإداري، وهو ما يطرح أيضا تحديا في ضبط تمثيل الوظيفة

الأساسية للوسيط، باعتباره هيئة حماية وإنصاف، وليس مجرد قناة إحالة. ويستدعي هذا التحول، من منطلق استباقي، تعزيز الجوانب التأطيرية والتواصلية للمؤسسة، بما يمكن من استثمار هذا الطلب النوعي دون المساس بجوهر اختصاص الوساطة الإدارية.

شكل (4): تطور ملفات التوجيه حسب التصنيف الموضوعاتي ما بين سنتي 2023 و2024



16- تتصدر الشكايات المتعلقة بالنزاعات بين أشخاص القانون الخاص (689 ملفا) قائمة ملفات التوجيه، ما يدل على حضور قوي لفئة من المرتفقين الذين يلتبس لديهم الفصل بين ما يدخل في نطاق اختصاص الوسيط وما لا يندرج ضمنه، مما يفرض تعزيز دور المؤسسة في التأطير القانوني للمرتفق، وتوجيهه بشكل مبكر نحو المسلك الصحيح.

17- كما يلاحظ أن نسبة معتبرة من الملفات تخص قضايا معروضة على القضاء أو تتعلق بمراجعة قرارات وأحكام قضائية (بمجموع يفوق 563 ملفا)، مما يطرح إشكالية إدراك الحدود بين أدوار الوساطة المؤسسية وعمل السلطة القضائية، ويدعو إلى تعزيز الوعي العام بدور المؤسسة كهيئة غير قضائية، مع الحرص على عدم المساس بحق التقاضي أو مبدأ استقلال القضاء.

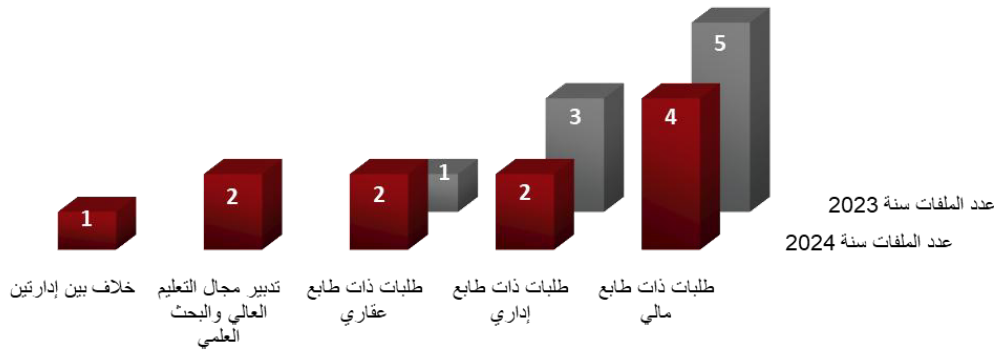
18- يمكن قراءة حضور أنواع من الشكايات المرتبطة بسوء التدبير الإداري العام (228 ملفا)، والشكايات ضد إدارات أجنبية (64 ملفا)، وطلبات العفو الملكي (66 ملفا)، كمؤشرات على تمثلات أوسع للمؤسسة باعتبارها فضاء إنصات بقيمة رمزية، حتى فيما لا يدخل في صميم اختصاصها.

19- تبرز أهمية هذه المؤشرات في أنها لا تظهر فقط طبيعة الملفات، بل تكشف عن حاجة مجتمعية متزايدة للوساطة كممارسة تربط المواطن بالمؤسسة، وتؤطر سلوك التظلم، وتعيد توجيه الطاقات الترافعية إلى مساراتها الصحيحة، في ظل تعقيد النسق الإداري وتداخل الاختصاصات.

3.2- مواضيع طلبات التسوية الودية

20- رغم محدودية عدد الملفات المسجلة ضمن خانة طلبات التسوية الودية (11 ملفا فقط)، فإن توزيعها الموضوعاتي يظهر تنوعا لافتا في طبيعة النزاعات المطروحة، ويعكس في الآن ذاته وعيا متفاوتا بوجود هذه الإمكانية لدى المؤسسة، باعتبارها مسلكا مرنا بإمكان تثمينه أن يعيد تعريف وظيفة الوساطة المؤسسية.

شكل (5): تطور طلبات التسوية حسب التصنيف الموضوعاتي بين سنتي 2023 و2024



21- تبرز المعطيات أن أغلب هذه الطلبات تركزت في المجالات المالية والإدارية والعقارية، (8 ملفات)، أو حالات ترتبط بمجال التعليم العالي (طلبة الطب والصيدلة).

ويظهر أن بعض الملفات تعلقت بخلافات بين إدارتين أو بتفسير نص قانوني. ورغم أن عدد الطلبات يظل محدودا، إلا أن نوعيتها تدعو إلى تعزيز هذا المسلك وتوسيع التعريف به، كآلية بديلة وفعالة للتدخل الودي، خصوصا في الحالات التي تتطلب معالجة مؤسسية غير تقليدية.

في المحصلة

تجسد التصنيفات الموضوعاتية تنوعا دالا في طبيعة الملفات، وتعكس في مجملها خلاا بنيويا في بعض الوظائف الإدارية الأساسية، لا سيما في الجوانب المرتبطة، بالولوج إلى الحقوق المرفقية، وتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهة الإدارة. كما تؤثر المعطيات المرتبطة بملفات التوجيه وملفات طلبات التسوية الودية على تحول نوعي في طبيعة الطلب على الوساطة الموجه إلى المؤسسة، يزاوج بين الإنصاف والتوجيه، وبين المعالجة والتسوية، ويبرز الحاجة إلى تدخل مؤسسي أكثر مرونة واستباقا.

وفي ضوء ذلك، يطرح "بروفایل" طالب الوساطة نفسه كمدخل ضروري لفهم الخلفيات التي تؤطر هذا الطلب، والسياقات الاجتماعية والقانونية التي تحفز اللجوء إلى الوساطة.

ثانيا: من هو طالب الوساطة؟

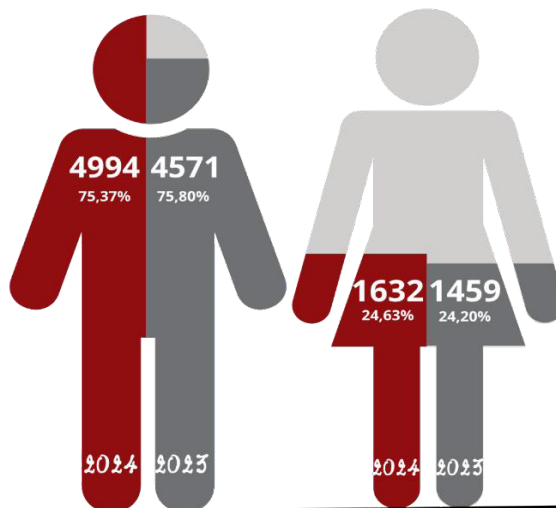
- 22- لا يكتمل فهم الطلب الموجه إلى مؤسسة الوسيط دون التوقف عند الخصائص الإحصائية لطالب الوساطة، باعتباره المصدر المباشر للمؤشرات التراكمية التي تعكس التوترات القائمة مع الإدارة.
- 23- إن تتبع سمات طالب الوساطة من حيث صفته القانونية، وجنسه، وجنسيته، ومجاله الجغرافي، وطريقة تواصله مع المؤسسة، يتيح رسم صورة أكثر دقة عن الفئات الاجتماعية التي ترى في الوسيط فضاء فعالا للبحث عن الإنصاف أو الحل.
- 24- ويتيح هذا المحور تفكيك البنية الديمغرافية لطالبي الوساطة، والتمييز بين الشكايات الفردية والجماعية، وكشف الفوارق الجندرية والجغرافية، ودرجة انخراط المواطنين المغاربة المقيمين بالخارج أو الأجانب المقيمين منهم في بلادنا وغير المقيمين، في اللجوء إلى آلية الوساطة. كما يشكل مناسبة لقياس أثر القرب الترابي والرقبي على حجم التفاعل، واستكشاف الفجوات التي ما تزال تحول دون ولوج بعض الفئات إلى خدمات المؤسسة.
- 25- لا يروم هذا التحليل الوقوف عند الأبعاد التوصيفية فقط، بل يسعى إلى استنتاج مؤشرات أعمق حول الفئات الأكثر لجوءا إلى التظلم، والمجالات التي تستدعي تدخلا تواصليا أو توعويا أو تأطيريا، بما يساهم في تطوير وظيفة الوساطة على أسس أكثر شمولية وإنصافا.

1- الطبيعة القانونية

- 26- تعكس المعطيات الإحصائية المرتبطة بطالبي الوساطة تمركزا واضحا في فئة الأشخاص الذاتيين، الذين يشكلون الغالبية المطلقة من الملفات المسجلة (6626 ملفا، أي 83.37%)، وهو ما يدل على حضور قوي للبعد الفردي في التظلم، ويؤشر في الآن ذاته على محدودية اللجوء الجماعي والمؤسساتي إلى آلية الوساطة، إما بسبب غياب وعي كاف بهذا المسلك، أو لتفضيل مسارات قانونية موازية.

2- جنس طالب(ة) الوساطة

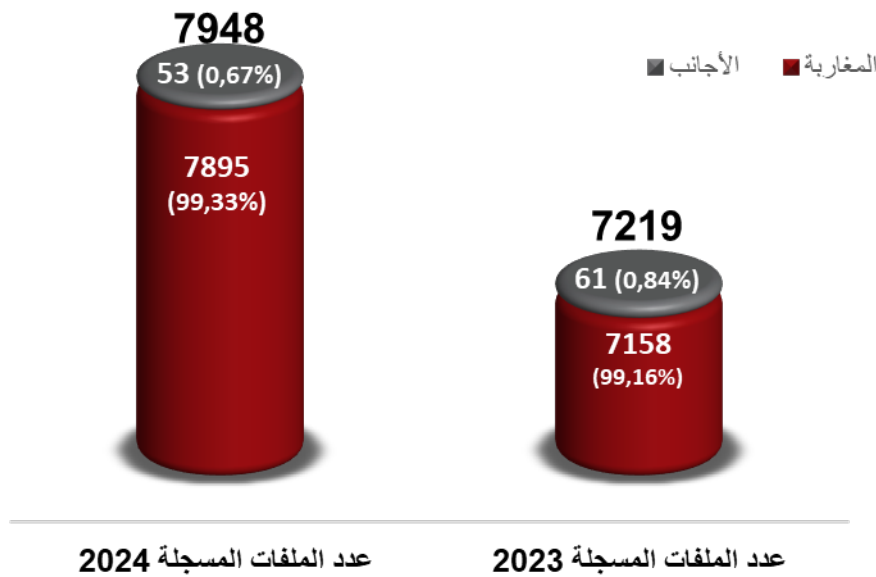
شكل (6): جنس طالب(ة) الوساطة برسم سنتي 2023 و2024



27- في المقابل، تكشف المؤشرات الجندرية عن تفاوت كبير في إقبال النساء على تقديم الشكايات والتظلمات (24.63% فقط من مجموع الأشخاص الذاتيين)، مقابل (75,37%) من تظلمات الرجال، مما يدعو إلى قراءة مزدوجة: من جهة، قد يعكس هذا التفاوت اختلافا في أنماط الولوج إلى المؤسسة؛ ومن جهة أخرى، يمكن أن يشير إلى معيقات ثقافية أو إجرائية تحد من استعمال النساء لحق التظلم، وتستدعي بالتالي، تدخلا تواصليا موجها، والحال أنه حتى الشكايات المقدمة من قبلهن على الرغم من ضعفها في هذا الصدد، فغالبا ما تكون لمصلحة الرجل (الزوج، الأب، الإبن...).

3- جنسية طالب الوساطة

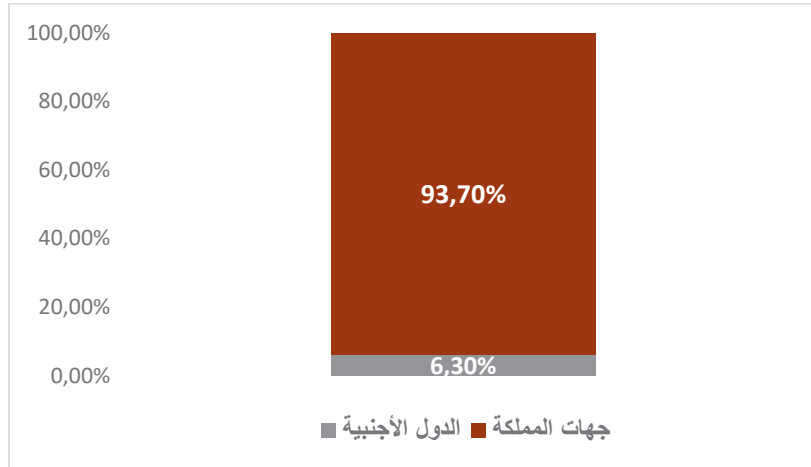
شكل (7): جنسية طالب الوساطة بين سنتي 2023 و2024



28- على مستوى الجنسية، فإن الغالبية المطلقة من طالبي الوساطة هم من المواطنين المغربية (7895 ملفا، بنسبة 99.33%)، مع تسجيل حضور رمزي محدود للأجانب، سواء المقيمين أو غير المقيمين فوق التراب الوطني. ورغم تواضع مجموعهم، فإن تنوع الجنسيات يعكس بعدا مؤسستيا مهما، يتمثل في انفتاح المؤسسة على فئات متعددة الهوية القانونية، ما يعزز مكانتها كآلية للدفاع عن الحقوق دون تمييز.

4- الانتماء الجغرافي لطالب الوساطة

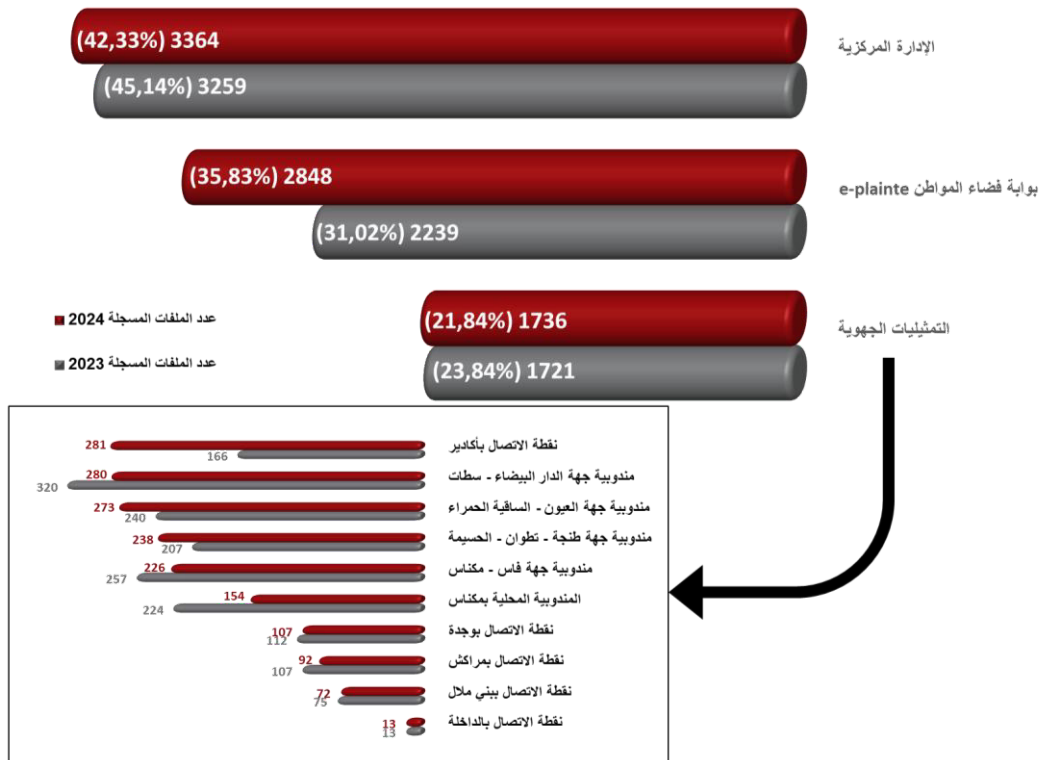
شكل (8): الملفات المسجلة حسب الانتماء الجغرافي لطالب الوساطة برسم سنة 2024



29- يلاحظ أيضا أن الملفات الواردة من خارج التراب الوطني (501 ملفا)، تشكل نسبة مستقرة نسبيا (6.3%)، ما يدل على انخراط شريحة من مغاربة العالم في اللجوء إلى المؤسسة كآلية لتدبير علاقة غير نمطية مع منظومة الإدارة في بلدهم الأم، ويبرز في الآن ذاته الحاجة إلى تعميق هذا الانخراط عبر قنوات رقمية وبعثات دبلوماسية داعمة.

5- تسجيل الطلب على الوساطة وكيفية تلقيه

شكل (9): مكان تسجيل الشكايات/التظلمات برسم سنتي 2023 و2024



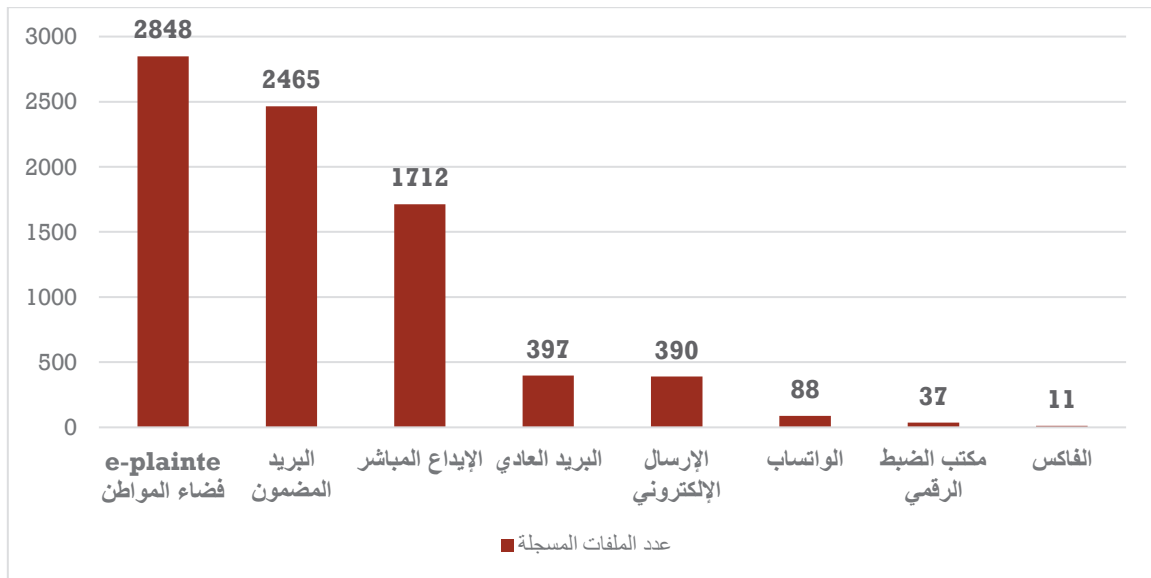
30- تعكس بيانات مكان تسجيل الطلب على الوساطة وطرق التوصل به تطورا ملحوظا في البنية المؤسسية للاستقبال والتفاعل، وتبرز توجهها متزايدا نحو الرقمنة والتوزيع التراي للخدمة، مما يعكس تحولا تدريجيا في هندسة الوساطة المؤسسية.

31- وتظهر الأرقام استمرار تصدر المؤسسة مركزيا كنقطة تسجيل (3364 ملفا)، بما يشير إلى تمركز جغرافي ملحوظ للطلب، وي طرح في المقابل أسئلة حول نجاعة التغطية الجهوية والمحلية في تقليص الفجوة الترابية بين المرتفق والمرفق العمومي. غير أن الحضور القوي لبوابة e-plainte (2848 ملفا) يعتبر مؤشرا دالا على تطور وعي المرتفقين بالوسائل الرقمية، كما يعكس أثر التحول الرقمي في تقريب خدمات المؤسسة وتيسير إمكانية الولوج إليها.

جدول (1): ملفات الشكايات/التظلمات المسجلة حسب طرق التلقي المعتمدة

طريقة التوصل	عدد الملفات المسجلة	النسبة
فضاء المواطن e-plainte	2848	35,83%
البريد المضمون	2465	31,01%
الإيداع المباشر	1712	21,54%
البريد العادي	397	4,99%
الإرسال الإلكتروني	390	4,91%
الواتساب	88	1,11%
مكتب الضبط الرقمي	37	0,47%
الفاكس	11	0,14%
المجموع	7948	100,00 %

شكل (10): طريقة تلقي الشكاية/التظلم



32- تحليل هذا المعطى الإحصائي يكشف عن مفارقة دالة؛ إذ تظهر البيانات المسجلة أن جزءاً معتبراً من التظلمات المقدمة عبر البوابة الرقمية يسجل من طرف مرتفقين يقطنون في المراكز الحضرية الكبرى، وهي المناطق ذاتها التي تتوفر على تمثيلات لمؤسسة الوسيط؛ أما المرتفقون القاطنون في المناطق غير الحضرية، فيستمر كثير منهم في التنقل الفعلي إلى المؤسسة لتسجيل تظلماتهم؛ وهو ما يسلط الضوء على تحد مزدوج يهم توسيع أثر الرقمنة من حيث الاستعمال الفعلي، وضمان الإنصاف الترابي في الوصول إلى آليات الوساطة.

33- سجلت تمثيلات المؤسسة، بدورها مساهمات متفاوتة، تؤكد الحاجة إلى دعمها لوجستيا وتواصلها، وتعزيز حضورها داخل النسيج الترابي، لتؤدي وظيفتها الكاملة في التمثيل الفعلي للوساطة.

34- على مستوى طرق التوصل، تبين الأرقام أن المنصة الإلكترونية e-plainte تعد القناة الأولى للتفاعل (35.83%)، متبوعة بالبريد المضمون، ثم الإيداع المباشر. وتظهر هذه التراتبية استمرار الاعتماد على القنوات التقليدية من جهة، وصعود التدبير الرقمي من جهة أخرى، ما يفرض تكاملاً بين الوسيطتين، واستثماراً أوفر في المكونات الرقمية لضمان جاهزية المؤسسة وتيسير مساطر الولوج إلى خدماتها، خصوصاً في المناطق النائية.

6- ملامح المشتكي المتوسط

35- إذا كان فحص الملفات يسمح ببيان أنواع التظلمات وتصنيفها، فإنه من زاوية أخرى، يبرز أيضاً الخلفيات الجندرية، ونوعية الأشخاص، ومتوسط أعمار المتظلمين، وطريقة إيداعهم للتظلمات.

36- من الواضح هنا غلبة الطابع الذكوري/الحضري على التظلمات التي تلقاها المؤسسة، حيث تبين أن أغلبها قدم من قبل رجال في نهاية عقدهم الرابع، يقطنون في الحواضر، ويحمل غالبيتهم الجنسية المغربية، مما يعكس ملامح واضحة لهيمنة ذكورية في الطلب على خدمات المؤسسة. بل إن طبيعة مقدمي الشكايات تنسم بكونها شخصية ذاتية أكثر منها معنوية، إذ نادراً ما تصدر التظلمات عن شركات أو مقاولات أو جمعيات أو نقابات. ويعكس هذا المعطى ميلاً واضحاً نحو الطابع الفردي في التفاعل مع الإدارة، حيث يفضل أن تمارس المطالبة بالحقوق بشكل شخصي، بدلاً من أن تعبّر عنها كيانات معنوية تمثل مصالح جماعية أو مهنية.

37- يفضل الأفراد المتظلمون في الغالب، التوجه مباشرة إلى الإدارة المركزية للمؤسسة لإيداع شكاياتهم، رغم وجود بنيات لا مركزية. وقد يختار بعضهم التنقل لمسافات طويلة لإيداع شكايتهم، رغم إمكانية القيام بذلك في أقرب نقطة تمثيلية إلى مقر إقامته. وتبرز هذه المفارقة تمثلاً راسخاً لدى المشتكين بأن الحلول الفعالة لا تطلب إلا من المركز، وتحديدًا من مدينة "الرباط".

38- كما يلاحظ أن اللجوء إلى القنوات الرقمية يعد بدوره خياراً مفضلاً لدى عدد من طالبي الوساطة، حيث يوازي عدد التظلمات/الشكايات الواردة عبر منصة e-plainte تلك التي تُقدّم مباشرة إلى الإدارة المركزية. غير أن المفارقة تكمن في أن أغلب مستعملها هم من القاطنين بالقرب من المدن الكبرى، ما يعكس تقاطع التفاوتات المجالية مع الشرخ الرقمي، وهو ما يجعل الولوج إلى العالم الرقمي بعيداً عن تصحيح اختلالات المجال.

39- كل هذا، يجعل من الطلب على الوساطة ظاهرة حضرية وذكورية، تميل للتعبير عن نفسها داخل إطار فردي/ذاتي، وتحمل تمثلات مركزية قوية، وتفتح على القنوات الرقمية دون أن يمثل ذلك ديمقراطية للولوج المتساوي إلى الإنصاف.

في المحصلة

تبرز المعطيات المتعلقة بالمشتكي/المتظلم مجموعة من السمات الإحصائية الدالة: الغلبة العددية للذكور ضمن مجموع المرتفعين، التمرکز الجغرافي للطلب في المناطق الحضرية الكبرى، والتأرجح الواضح بين اعتماد القنوات الرقمية واستمرار اللجوء إلى الوسائل التقليدية، بما فيها الحضور المباشر والإرسال الورقي. وتكشف هذه المؤشرات عن دينامية مركبة في الولوج إلى مؤسسة الوسيط، تحكمها متغيرات اجتماعية ومجالية، كما تطرح أسئلة على صعيد الإنصاف الترابي وتكافؤ فرص الولوج.

وقد أرفق هذا المحور بإضاءة تحليلية معمقة ستتناول البنية الخطابية للشكايات، استنادا إلى عينة تمثيلية من الملفات المتوصل بها، حيث تم تفكيك اللغة المستعملة، والحجاج المعتمد، والتمثيلات السائدة بشأن الإدارة، بما يسهم في بناء فهم أعمق لذهنية التظلم، وطبيعة العلاقة التي ينسجها المرتفق مع المرفق العمومي من خلال الشكوى.

وتبعا لهذه المعطيات، يمكن رسم صورة تقريبية للطلب التظلمي كما تعكسه المؤشرات الرقمية والخطابية: مواطن مغربي في نهاية عقده الرابع، يفضل التفاعل المباشر أو الرقمي مع الإدارة المركزية، ويحمل تصورا مركزيا للإنصاف، تحكمه تجارب شخصية أكثر من كونه تصورا نسقيا شاملا للعدالة الإدارية.

غير أن هذا الفهم لا يكتمل دون الانتقال إلى الطرف الآخر من المعادلة، أي الإدارات والقطاعات العمومية التي تشكل موضوع الشكايات والتظلمات، من خلال رصد توزيعها حسب القطاعات، وتفسير مؤشرات التكرار، وطبيعة العلاقة المؤسسية التي تربطها بمؤسسة الوسيط. وهو ما سيتيح إمكانيات لفهم أنماط الاختلال، وحدود التجاوب، ومدى فعالية الوساطة في ربط جسور الإنصاف.

إضاءة تحليلية رقم (1)

من الخريطة الإحصائية إلى الخريطة الذهنية: خطاب التظلم من الحجاج¹ إلى التمثل²

تسعى هذه الإضاءة إلى تحليل الشكاية كممارسة خطابية تجسد تمثلات المواطن للإدارة وللوسيط، استنادًا إلى مجموعة نوعية من الشكايات والتظلمات الواردة على مؤسسة الوسيط خلال سنة 2024. وقد أظهرت القراءة حضورًا لافتًا للتظلم الفردي، مقرونًا بنبرة مشحونة بالتوتر والانفعال، تتكرر فيها مفردات من قبيل 'الحرمان' و'الإقصاء' و'الانتظار الطويل'، ما يشي بتمثل للسلطة يتأرجح بين الاستعطاف والالتماس، وبين طلب الخدمة والسعي للاعتراف.

وتكشف المقارنة بين الخطابات عن تباين كبير في الرأسمال الثقافي لطالب الوساطة (المشتكي/ المتظلم)، حيث تميل الفئات ذات التعليم المحدود إلى السرد العاطفي، في حين تعتمد الفئات المؤطرة قانونيًا أساليب حجاجية مؤسسية. كما يبرز ضعف الإحالة إلى المرجعيات القانونية، مقابل حضور قوي للرمزي والوجداني والذاتي المعاش. وقد اعتمدت المقاربة التحليلية على تجاوز بنية الملفوظ، لاكتشاف ما يستبطنه الخطاب من تمثلات وتوترات، تضيء طبيعة العلاقة اللامرئية التي ينسجها المواطن مع المرفق العمومي، ما يطرح الحاجة إلى إرساء تواصل منصف يوازي عدالة القرار.

تقديم: الشكاية أو التظلم كخطاب اجتماعي مشحون بالتمثلات

لا تمثل الشكاية أو التظلم وثيقة إدارية فقط، بل هي في جوهرها خطاب اجتماعي محمل بالدلالة، ينقل ما قد لا يقال عبر القنوات الرسمية: الخذلان، التوتر، طلب الاعتراف، والرغبة في استعادة الكرامة. فحين تنقطع السبل القانونية أو تتعطل القنوات التقليدية للإنصاف، تتحول الشكاية أو التظلم إلى نافذة تعبيرية رمزية، تتيح للمرتفق إنتاج سرديته الخاصة عن الظلم، وتفتح المجال لما يسميه البعض "اللغة المكتومة للهميش" كي تجد منفذًا للقول.

من هذا المنطلق، تستند هذه الإضاءة إلى مقارنة سوسيولوجية وأنثروبولوجية للشكاية أو التظلم، وتعاملها لا كطلب معلق، بل كتمظهر لتفاعل مركب بين المتظلم والإدارة، بين الذات/المجموعة التي تطالب، والإدارة التي تصمت أو تستجيب. فكل تظلم أو شكاية ينطوي على تمثّل ما للإدارة: كخصم، كأمل، كقوة صماء، أو كملاذ. وهي على

¹ يستعمل مصطلح "الحجاج" هنا، كمجموع الوسائل الخطابية والإقناعية التي يوظفها المشتكي لترسيخ مشروعية مطالبه والتأثير في المتلقي. ورغم حمولة المفهوم الفلسفية واللسانية، فإن استخدامه الوظيفي في هذا السياق يقصر على ما يظهر في الشكايات من آليات التبرير، وتوليد الحجج، واستدعاء المرجعيات. ويتغنى الكشف عن أنماط الحجاج، كمؤشرات على الرأسمال الثقافي والرمزي للمشتكي، وعلى علاقته بالمؤسسات واللغة.

² يستخدم مفهوم "التمثل" في هذا السياق للدلالة على البنية الذهنية التي يتشكل ضمنها إدراك المواطن للإدارة، انطلاقًا مما تختزنه تلك التمثلات من رموز، وانتظارات، وتجارب متراكمة. ويظهر أثر هذه التمثلات في نبرة الخطاب ومضامين الشكاية، التي تتداخل فيها الأبعاد الإدراكية والانفعالية، وتعكس نوع العلاقة المتخيلة التي ينسجها المشتكي مع الجهة المخاطبة.

هذا النحو تنقل نمطا من الحجاج: عقلانيا، توسليا، وجدانيا، رمزيا، دينيا، قانونيا...، يكشف عن رأسمال ثقافي ووجداني متنوع.

ويكتسي هذا التحليل مشروعيته من طبيعة السؤال المركزي الذي يحكمه: كيف يكتب المرتفق مظلّمته؟ وبأي لغة؟ وبأي صورة يرى الإدارة وهو يخاطبها؟ وهل يطلب الحل فقط، أم يسعى إلى شيء أعمق: مثل الاعتراف، والانتماء، الاعتذار ورد الاعتبار؟ وما الذي يكشفه مضمون الشكاية عن الخريطة الذهنية للمرتفق في علاقته بالمؤسسات؟

تأسيسا على هذه الغاية، تم اعتماد عينة مكونة من 104 شكايات واردة على مؤسسة الوسيط سنة 2024. وتشمل العينة 100 شكاية باللغة العربية، تم اختيارها عشوائيا من قاعدة معطيات المؤسسة، وقراءتها في خمس دفعات لضمان التنوع المجالي والتنوع، إضافة إلى 4 شكايات محررة بلغات أجنبية (فرنسية وإنجليزية)، واردة من مغاربة العالم أو أجانب، تتيح استبصارا مقارنا لتمثل الإدارة من خارج السياق المحلي.

تم تحليل طلبات الوساطة بمنهجية نوعية استحضرت ثلاثة مستويات مترابطة: مستوى الخطاب، بما يتضمنه من بنيات حجاجية وبلاغية؛ ومستوى التمثلات، حيث تتجلى صورة الإدارة ومؤسسة الوسيط في وعي طالب الوساطة؛ ثم مستوى المتغيرات الاجتماعية، من جنس، وسن، وانتماء ترابي. وقد كان الغرض الأعمق هو مساءلة الدلالات الثاوية خلف خطابات التظلم، لا من حيث مضمون المطالب فقط، بل من حيث الكيفية التي تصاغ بها، بوصفها مرآة للعلاقة المتخيلة بين المرتفق والمرفق العمومي.

أولا. المؤشرات الكمية: معطيات أولية لفهم طالب الوساطة

تكشف القراءة الكمية الأولية لعينة طلبات الوساطة عن مجموعة من المؤشرات السوسيوديمغرافية والتوزيعية، التي تسهم في تأطير القراءة النوعية داخل سياقها الواقعي. فمن حيث الطبيعة القانونية لطالبي الوساطة، يتبين أن الأغلبية الساحقة تنتمي لفئة الأشخاص الذاتيين، بنسبة تفوق 83% من مجموع الملفات المسجلة، مما يؤثر، كما تقدم القول، على هيمنة البعد الفردي في التظلم، وضعف تمثيلية الفاعلين الجماعيين أو المؤسساتيين في اللجوء إلى آلية الوساطة.

وتسجل المعطيات تفاوتات جندريا لافتا، حيث لا تتجاوز نسبة طلبات الوساطة المقدمة من النساء 24.63%، مقابل 75.37% للرجال، وهو ما قد يقرأ بوصفه نتيجة لتفاوت أنماط الولوج إلى المؤسسة، أو تعبيرا عن معيقات ثقافية وإجرائية تحول دون استعمال النساء لحق التظلم بنفس الوتيرة.

أما على مستوى الانتماء الجغرافي، فإن التمرکز يظل قائما داخل جهات المملكة بنسبة تناهز 94%، مع تسجيل انخراط معتبر لمغاربة العالم في استعمال خدمات الوسيط، إذ تمثل الملفات الواردة من خارج التراب الوطني حوالي 6%، وتعكس بدورها إسهام الوسيط كحلقة وصل مؤسساتي بين الداخل والخارج، رغم الحاجة الملحة لتعزيز هذا الحضور عبر قنوات رقمية ودبلوماسية أكثر فاعلية.

وفيما يخص طرق التوصل بطلبات الوساطة، يبرز بوضوح، كما تقدم بيانه، تصاعد مستوى الولوج الرقمي للمؤسسة، حيث تحتل بوابة "e-plainte" المرتبة الأولى (35.83%)؛ متبوعة بالبريد المضمون؛ ثم الإيداع المباشر؛ مما

يدل على تحول تدريجي في سلوك المرتفقين، وتوسع دائرة استعمال الوسائط الحديثة، دون أن يلغي ذلك استمرار الاعتماد على القنوات التقليدية.

وتظهر الفئة العمرية السائدة بين المشتكين وجود تركيز ملحوظ في شريحة ما بين 30 و60 سنة، حيث تبدو القدرة التعبيرية أكثر استقراراً، مع تفاوت في الصياغة يعكس تبايناً في الرأسمال التعليمي والثقافي³.

أهم المؤشرات الكمية

المؤشر	القيمة
نسبة شكايات الأشخاص الذاتيين	83.37%
نسبة شكايات النساء	24.63%
نسبة الشكايات الواردة من الخارج	6.30%
أعلى قناة تواصل	e-plainte (35.83%)
الفئة العمرية الغالبة	30 - 60 سنة

ولتدقيق الصورة الاجتماعية لطالبي الوساطة، تم الرجوع إلى قاعدة بيانات إحصائية موازية لسنة 2024، تتضمن معطيات حول السن، الجنس، الطبيعة القانونية، الجنسية، والانتماء الجغرافي. وقد سجل تطابق نسبي بين مضامين العينة المحللة وتوزيع المشتكين، حيث ظهرت تمثيلية قوية للذكور من الفئات العمرية المتوسطة، وتركز واضح في جهات الرباط-سلا-القنيطرة، والدار البيضاء-سطات، ومراكش-أسفي. كما سجل غياب شبه تام للفئات الشابة (أقل من 25 سنة)، وضعف في نسبة النساء، مما يعزز فرضية وجود فوارق في اللجوء إلى المؤسسة، وفي التعبير عن المظلومية بين مختلف الشرائح.

وقد أبرزت المقارنة مع قاعدة المعطيات الإحصائية العامة لسنة 2024 تطابقاً نسبياً بين خصائص العينة و"البروفايل العام" لمرتفقي المؤسسة، حيث تجلت الذكورة، والانتماء إلى الفئة العمرية المتوسطة، والشخصية القانونية الذاتية، والمجال الجغرافي المركزي كخصائص مهيمنة. وهو ما يعزز تمثيلية العينة للتحليل، ويمنح نتائج قابلة أوسع للفهم والاستنتاج.

ثانياً. أنماط الحجاج: من التوصل إلى الاحتجاج

حين تتم قراءة الشكاية أو التظلم كنص اجتماعي، لا باعتبارها وثيقة طلب، يبرز تنوع لافت في أنماط الحجاج التي يعتمدها المشتكون. إذ لا تبني جميعها على نفس المنطق ولا على ذات البنية الخطابية. بل تكشف المعاينة عن وجود أربعة أنماط رئيسية تتوزع، بنسب متفاوتة، على كامل العينة:

³ - لإضفاء طابع تركيبي على النتائج النوعية، تم الاستعانة بجداول مبسطة تلخص الاتجاهات العامة للخطاب التظلي، كما رصدت من خلال العينة المنتقاة. ولا تدعي هذه الجداول دقة إحصائية صارمة، وإنما تقدم قراءة سوسيو-خطابية استرشادية، استناداً إلى التكرار الظاهر، والمضامين السائدة في الشكايات، بما يعزز الربط بين اللغة المستعملة وسياقها الاجتماعي والنفسي.

نمط الحجاج	خصائصه	تقدير عدد الشكايات
توسلي/عاطفي	استعطاف، رجاء، نداء ⁴	40—35
قانوني/إداري	إحالة صريحة لمقتضيات قانونية أو تنظيمية	25—20
وجداني/سرد	سيرة شخصية، ألم وجودي	30—25
احتجاجي/رمزي	عبارات احتجاجية، نقد السلطة	15—10

يلتقي مع هذه الأنماط، حضور متقطع لبعض المرجعيات الدينية ("حسي الله"، "إن الله يمهّل ولا يهمل")، أو القبلية ("أنا من أبناء قبيلة كذا، وأقصيت رغم أسبقيتي")، مما يظهر محاولة تعبئة رموز بديلة للشرعية، حين يغيب الإحساس بالإنصاف.

هذا التنوع الحجاجي لا يكشف فقط عن أساليب مختلفة في التعبير، بل يدل على تفاوت الرأسمال الرمزي والثقافي بين المشتكين، ويفصح عن أشكال متعددة في "قول المعاناة" داخل الحقل البيروقراطي.

ثالثا. في تمثيلات الإدارة ومؤسسة الوسيط

تكشف الشكايات عن حضور جلي ومتنوع لتمثيلات المرتفق تجاه الإدارة، ومؤسسة الوسيط، بما يعكس تقييما يتجاوز البعد الوظيفي للبيروقراطية، ليكشف عن بنيات ذهنية ووجدانية متشابكة، تتراوح بين الغضب والأمل، والريبة والخذلان. ولا تختزل هذه التمثيلات في صور إدارية جامدة، بل تنعكس فيها خيبة في علاقة المواطن بالمرفق العمومي، وتبرز الشكاية كمجال رمزي تعاد فيه كتابة شروط الثقة والاعتراف.

التمثل	خصائصه التعبيرية	تقدير الحضور في العينة
الإدارة كخصم أو كبنية "مغلقة"	"لا جواب"، "يتنصلون"، "أبواب مغلقة"	مرتفع (+ 50 شكاية)
الإدارة كفضاء للاختلالات المعيارية	"أين الدولة؟"، "لا مواطنة حقيقية"، "أين الإنصاف؟"	متوسط (30—35 شكاية)
الوسيط كملاذ للتظلم أو كسلطة أخلاقية	"أرجوكم"، "أنتم صوتنا"، "لم أعد أرجو غيركم"	مرتفع جدا (+ 80 شكاية)

⁴ يستعمل هذا التوصيف هنا ضمن مقاربة تحليلية لسانية، دون أن يفهم ذلك بوصفه حكما معياريا على وجهة المطالب أو شرعيتها، وإنما مدخلا لقراءة البنية التعبيرية والدلالة الحجاجية للخطاب المقدم.

في هذه التمثلات، لا ترى الإدارة كجهاز حيادي، بل كمصدر لحالات من اللامعالية، وغياب الإنصاف، وينظر إليها بوصفها تتنصل من مسؤولياتها أو تسد الأبواب في وجه المواطن. هذا التمثل ينبني على تجربة يومية للانتظار، وعدم الشفافية، وهو ما يعمق الانفصال الرمزي عن المرفق العمومي.

يبدو الخطاب التظلمي كنداء موجه إلى سلطة غائبة، ينتظر منها أن تعيد التوازن وتسترجع كرامة الفرد. وفي هذا السياق، تغدو الشكاية أو التظلم لحظة رمزية للمساءلة، يتجاوز فيها المطلب الفردي حدوده، ليصير صدى لإحساس بالغبن.

أما الوسيط، فيتمثل ليس فقط كجهاز مؤسسي، بل كمخاطب رمزي، يحمل صورة القاضي الأخلاقي أو الحكم النزيه بين المرتفق والمرفق. وحين يكتب طالبو الوساطة "لم أعد أرجو غيركم"، فهم لا يعلنون فقط عن يأسهم من باقي المؤسسات، بل يمنحون مؤسسة الوسيط مكانة خاصة في تمثيلات الإنصاف. وهذه المكانة لا تنبع من وظيفتها القانونية فقط، بل من حمولة معنوية تراكمت حولها كمجال أخير للإصغاء والاعتراف.

وهكذا، تفهم هذه التمثلات لا فقط كمواقف، بل كبنية سردية مركبة، تبدأ بالصراع مع الإدارة، ثم تسجيل خيبة أمل في المرفق العام، وتنتهي بطلب رمزي للاعتراف من مؤسسة ترى كملاذ، وكجسر لتجاوز التوتر بين المرتفق والإدارة.

رابعاً. الطلب غير المصرح به: بحث عن الاعتراف والكرامة

لا يختزل التظلم فقط فيما تم التماسه بشكل صريح (خدمة إدارية، تسوية وضعية، رد اعتبار قانوني...)، بل كثيراً ما تكشف القراءة العميقة أن ما يطلب ليس دائماً هو ما يراد فعلاً. فخلف اللغة الصريحة، ثمة مستويات رمزية للتظلم، ومطالب كامنة تتعلق بالاعتراف والمواطنة والمنظورية (la visibilité).

إن الشكاية أو التظلم، بهذا المعنى، ليست فقط وسيلة للضغط، بل هي طلب اعتراف اجتماعي: أن ترى الإدارة المشتكي، وأن تقر بوجوده، وأن تنصت لما عجز المجتمع عن احتوائه. وهذا الطلب، الذي يقال تلميحاً لا تصريحاً، هو ما يعطي للشكاية بعدها الرمزي العميق.

الاختلافات النوعية حسب النوع، الجهة، السن...

الفئة	خصائصها التعبيرية	نمط الخطاب الغالب
النساء	نبرة وجدانية، إشارات حياتية، استضعاف	توسلي/سردى
الرجال	لغة قانونية أو احتجاجية	قانوني/احتجاجي
القرى والهوامش	تعبير عن التهميش، المسافة من المركز	توسلي/استجدائي
المدن الكبرى	صياغة دقيقة، إشارات مؤسساتية	قانوني/احترافي
الفئات العمرية + 50	استدعاء للكرامة، الحنين، التجربة في الحياة	سردى/احتجاجي
الفئات العمرية 30-40	استعمال اللغة الرقمية، تنظيم محكم	قانوني/رقمي

تميزت العينة بإدراج أربعة تظلمات بلغات أجنبية (فرنسية وإنجليزية)، صادرة عن مغاربة مقيمين بالخارج أو عن أجانب متظلمين من خدمات إدارية بالمغرب. وقد أظهرت هذه النماذج مستوى لغويا أكثر تنظيما، واستعمالا مكثفا للمفاهيم القانونية والمؤسسية. كما غابت عنها نبرة التوسل أو الاستعطاف، وبرز فيها خطاب محايد نسبيا، مع إحالات على تشريعات وطنية أو دولية. مما يدل على أن التظلم من خارج البلاد، أو بلغة أخرى، قد ينزع الطابع العاطفي، ويقوي التمثلات النفعية/القانونية للمؤسسة.

قد كشفت هذه التباينات عن اختلافات بنيوية في الرأسمال اللغوي والحجاجي، ما يعزز فرضية أن الشكاية ليست فقط محصلة مظلومية، بل أيضا انعكاسا للموقع الاجتماعي والثقافي للمشتكي.

في هذا السياق، يظهر تباين بارز بين الخطاب النسائي والرجالي، سواء من حيث الأسلوب أو تمثيل الإدارة. ففي التظلمات المقدمة من النساء، تطفئ النبرة الوجدانية، والاستدعاء القيمي، والبوح الشخصي، حيث يعاد بناء المظلومية من خلال سردية الحياة، واستحضار معاناة الأم، الأرملة، أو الطالبة، في مقابل بنية إدارية لا تستمع. حيث غالبا ما تخاطب مؤسسة الوسيط بعبارات مثل: "أنتم أُملي الأخير"، "لم أعد أحتمل الظلم"، "من ينصفني كأرملة؟"، مما يعكس تمثلا للمؤسسة كعون اجتماعي وليس فقط كوسيط قانوني.

أما الخطاب الرجالي، فتميل بنيته إلى التقريرية القانونية، حيث يبرز استعمال واضح للمفاهيم الدستورية، والنصوص التنظيمية، مع تحميل صريح مسؤولية الإقصاء للإدارة. ويظهر ذلك في عبارات مثل: "حرمتني الإدارة من حقي رغم استيفاء الشروط"، "خرق سافر للقانون"، "أين هي الحكامة؟"، مما يعكس تمثلا للمرفق العام كموقع سلطة يقاوم، أو كخصم يحاسب.

هذا التباين لا يقرأ فقط كاختلاف في الأسلوب، بل كتمايز في علاقة النوع بالمؤسسة، ومدى الشعور بالتمكين، والقدرة على مساءلة السلطة، أو اللجوء إليها في لحظة هشاشة.

هذه الفروقات النوعية تبرز أن مضمون الشكاية لا ينفصل عن موقع مقدمها داخل البنية الاجتماعية، وأن خطاب التظلم يتغير حسب المسافة من المركز، وبناء على متغيرات الجنس، والسن، واللغة المتاحة.

خامسا. الشكاية أو التظلم كمدخل لفهم العلاقة بين المرتفق والإدارة

تكشف الشكاية، بما تحمله من توتر ورجاء، عن نموذج مركب للعلاقة بين المرتفق والإدارة، ليس قائما فقط على الاستياء أو الاتهام، بل على تفاعلات متعددة المستويات، تجمع بين القلق والأمل، النقد والاعتراف، المسافة والطلب في آن واحد.

إن اللغة المستعملة في التظلمات لا تعكس فقط مشكلا إداريا، بل تصورا عميقا عن الإدارة، وعن الذات التي تواجهها. والمواطن لا يخاطب الإدارة كجهاز محايد، بل ككائن رمزي له سلطة معنوية. أما مؤسسة الوسيط، فرغم طابعها الإداري، فإنها تخاطب كما يخاطب ضمير معنوي مرجعي، يفصل بين الإحساس بالظلم وتوق التقدير. وفي هذا السياق، تصبح الشكاية لحظة تأسيسية لعلاقة المواطن بالدولة، تعاد فيها كتابة ميثاق المواطنة، لا بمنطق النص الدستوري، بل بلغة وجدانية ممتلئة بانتظارات مؤجلة وإحساس بعدم الإنصاف.

من خلال أغلب الشكايات والتظلمات، تظهر الإدارة ككيان متعال، بعيد ومغلق، وغالبا غير مجيب. وفي المقابل، يظهر المرتفق كشخصية تبحث عن إنصاف، لكنها لا تثق كليا في الآليات المتاحة. وهذا ما يفسر استدعاء مؤسسة الوسيط لا كخيار أول، بل كملاذ أخير، حين تقفل كل الأبواب الأخرى.

كما أن الكثير من الشكايات تخاطب المؤسسة بمنطق "لقد جربت كل شيء، ولم يبق لي إلا أن أكتب إليكم"، مما يظهر تمثلا للوسيط كملاذ من شأنه أن يصل المرتفق بـ "الإنصاف". في هذا الأفق تكتسب الشكاية أو التظلم بعدا سياسيا وإنسانيا في آن واحد، حيث تتحول من وثيقة إدارية إلى فعل رمزي يسائل قيمة الإنصاف، ومكانة الفرد في قلب المنظومة.

على سبيل الختم

إن هذه الإضاءة التحليلية، وإن كانت مبنية على عينة محدودة من الشكايات، فإنها تكشف عن بنية أعمق في علاقة المرتفق بالمؤسسة. فالشكاية أو التظلم ليست مجرد أداة لطلب خدمة أو تسوية مشكل، بل هي لحظة خطابية مشحونة، تقاطع فيها التمثلات الجماعية، والخيبات الفردية، والانتظارات الرمزية، في مواجهة إدارة يتمثل أداؤها كامتداد لبيروقراطية مغلقة، يقابله تمثيل للوسيط كفاعل مؤسساتي ذي طابع إنصافي، يحمل رمزية الإنصات والإنصاف لترميم علاقة متوترة بين المرتفق والإدارة.

لقد أظهرت القراءة أن الخطاب التظلمي يعكس تباينا واضحا في الرأسمال الرمزي والحجاجي للمشتكين، وأن المظلومية ليست واحدة، بل تختلف باختلاف الجهة، والنوع، والسن، والوضع الاجتماعي. كما أن الشكاية أو التظلم لا تقدم دائما لتصحيح وضعية ما، بل تستعمل أحيانا كآلية لإعادة بناء الذات وترميم الإحساس بالمواطنة. وهو ما يبرز الحاجة إلى تطوير أدوات الإصغاء المؤسساتي، بما يتجاوز البعد الإجرائي نحو أفق تأويلي يستوعب الرمزي والثقافي.

وانطلاقا من هذا التأويل المركب، يصبح من الضروري ألا تكتفي مؤسسة الوسيط بالاستجابة للطلب الظاهر، بل أن تطور أدواتها لفهم ما يقال في الشكاية وما يضرر خلفها، مما يتيح تحويل الشكايات من مجرد ملفات تقنية إلى مؤشرات اجتماعية وثقافية يمكن أن توجه الفعل العمومي وتؤطره.

المؤشر/المحور	القيمة أو الخصائص الرائجة
حجم العينة	104 شكايات (100 باللغة العربية + 4 بلغات أجنبية)
الفئة القانونية للمشتكي/المتظلم	أشخاص ذاتيون (83.37%)
الجهة الجغرافية السائدة	الرباط-سلا-القنيطرة، الدار البيضاء-سطات، مراكش-آسفي
التوزيع العمري الغالب	30-60 سنة
قنوات التواصل المفضلة	e-plainte ثم البريد المضمون

نمط الحجاج الغالب	توسلي/عاطفي > سردي > قانوني > احتجاجي
تمثل الدولة	الإدارة كخصم
تمثل الوسيط	الوسيط كأمل، ملاذ رمزي، قوة أخلاقية
الفروقات بين الخطاب الرجالي والنسائي	النساء: وجداني/سردي - الرجال: قانوني/احتجاجي
التظلمات الأجنبية	محايدة، قانونية، خالية من التوسل
الطلب غير المصرح به	الاعتراف، الكرامة، إثبات المواطنة

نموذج لشكاية ولادة على المؤسسة

من
الساكن:
رقم الهاتف:
ملف عدد:
فاكس:

الى السيد:

وسيط المملكة المحترم الرباط



الموضوع: تجديد الشكاية

سلامه بوجود مولانا الامام دام له النصر التأييد

وبعد،

يشرفني ان اتقدم الى شخصكم الكريم قبوله واخذه بعين الاعتبار، وبعد توصلي بقراركم بخصوص تظلمي للموضوع اعلاه ملف عدد بالرشيدية بخصوص التعويضات العائلية واني ادليت بجميع الوثائق الخاصة بالملف وبذلك توصلت منهم بالتعويضات العائلية ونشكركم جزيل الشكر اما بالنسبة لمعاش الإيتام -تعويضات المتوفى عنهم، قد قدمت جميع الوثائق الخاصة لهذا الغرض، وهي عقد الزواج، شهادة الوفاة، شواهد مدرسيه، عقود الازدياد وتصريح بالشرف، عدم العمل، وصورة من بطاقة التعريف الوطنية، صورته من بطاقه الضمان الاجتماعي وبعد ذلك ذهبت اليهم لوكالة الضمان لكن بدون جدوى وتقدمت الى المدير كذلك وطلبت منه تعويضات معاش الايتام، وقال لي اني توصلت بهم وقلت لهم انني اتوصل ب 1600 درهم شهريا فقط وهو معاش الازامل وانا اتكلم عن معاش الايتام المتوفى عنهم وقال لي في الاخير لا يوجد تعويضات، وقد قدمت له قرار بتبليغكم بخصوص هذا التظلم موضوع التظلم وقد قام المدير بقراءته وقلت له انك رفضت طلبي واني سأبلغ مؤسسه وسيط المملكة بذلك وقال لي اذهب اينما شئت، ونطلب منكم اجبار هذه الوكالة لتمكينني من معاش الايتام وعليه نرجو ان تقبلوا طلبنا ودمتم في خدمه الصالح العام تحت الرعاية السامية للملك محمد السادس نصره الله وايده واقر عينه بولي عهده مولاي الحسن والا سرة الملكية الشريفة والشعب المغربي وشكرا.

وتقبلوا منا فائق عبارات التقدير والاحترام وستكونون ممن تقضى على ايديهم حوائج الناس.

امضاء

ثالثاً: الإدارات المعنية بالطلب على الوساطة

40- يشكل تحليل الإدارات محل التشكي أو التظلم مدخلاً أساسياً لفهم البنية المؤسساتية التي تتموضع فيها الشكايات، وتساؤل من خلالها فعالية المرفق العمومي، وجودة أدائه، ودرجة تفاعله مع انتظارات المرتفقين. ولا تقرأ هذه المعطيات بمنطق إحصائي صرف، بل باعتبارها مؤشرات دالة على مواقع التوتر المتكررة، ونقاط الضعف المرفقي، والاختلالات التي تدفع المرتفق إلى تجاوز المساطر الإدارية الداخلية والتوجه نحو مؤسسة الوسيط بحثاً عن إنصاف مفقود أو جواب مؤجل.

41- ويظهر تحليل توزيع طلبات الوساطة بحسب القطاعات الإدارية تمركزاً ملحوظاً لإدارات بعينها في واجهة التظلم، ما يدل على طبيعة الأعطاب الهيكلية أو تكرار الأنماط التديرية التي تولد الشعور بالظلم، أو تعكس فجوة تواصلية وإجرائية بين الإدارة ومرتفقيها. كما يسمح هذا التحليل بإبراز مفارقات دالة: بين القطاعات التي تشهد أعلى نسب من التظلم، وتلك التي تظل هامشية أو غائبة، وبين الإدارات المركزية واللامركزية، وبين الفاعلين الإداريين الأكثر انخراطاً في التفاعل والإدارات التي تظل أقل تجاوباً أو أكثر انغلاقاً.

42- لذلك يندرج هذا المحور ضمن وظيفة أعمق للوساطة، لا تقتصر على المعالجة، بل تمتد إلى رصد الأعطاب، واقتراح الإصلاح، والمساهمة في بناء عدالة إدارية قائمة على المساءلة والتجويد المستمر للأداء العمومي.

1- القطاعات المعنية بالطلب على الوساطة

43- فيما يتعلق بملفات التظلم، سجّل قطاع الداخلية أعلى نسبة من الملفات (26,10%)، متبوعاً بقطاع الاقتصاد والمالية (15,73%)، ثم قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني (11,33%)، تليه الجماعات الترابية والمؤسسات التابعة لها (9,31%)، ثم في المرتبة الخامسة قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة (8,90%)، ليأتي بعد ذلك قطاع الصحة والحماية الاجتماعية والقطاع التعاضدي (4,83%).

44- وإذا كان الحضور الطبيعي لقطاعات الداخلية والاقتصاد والمالية، والتربية الوطنية والتعليم الأولي، ثم الجماعات الترابية، يُعد تكريساً عادياً لخريطة الإدارات موضوع التظلمات الأوفر، كما تشهد على ذلك التقارير السابقة، سواء بالنظر للأهمية الوطنية وللتوزيع الترابي ولحجم الاختصاصات المرفقية وتعدد نقاط التماس مع المرتفق (الداخلية والجماعات الترابية)، أو بالنظر للصلاحيات الجبائية في تدبير العلاقة مع المرتفق/ المُلزم، وحجم الاختصاصات الميزانية الألفية (الاقتصاد والمالية)، أو بالنظر لحجم الموارد البشرية المُدبرة (التربية الوطنية)، فإن حضور قطاع مثل السياحة يرتبط بظروف سياقية خاصة (برنامج فُرصة)، فيما يُشكل تواجد قطاع الصحة، في القائمة القصيرة للإدارات الأكثر تردداً في التظلمات الواردة على الوسيط، تعبيراً على التحولات النوعية في خريطة التوترات المرفقية ذات الصلة بإدارة السياسات الاجتماعية الجديدة.

45- يستمر مجال العدالة في الاستحواذ على النسبة الكبيرة من ملفات التوجيه (45,88%)، بأكثر من (1001) شكاية، وهو نفس العدد تقريباً المسجل سنة 2023 (1012 شكاية)، ولعل تواجد هذا الكم المهم من الملفات خارج الاختصاص في هذا المجال بالضبط يُشكل دليلاً على ارتباط المرتفقين بين خيار العدالة وخيار الحلول غير القضائية، أو تعبيراً عن سوء إدراك حُدود التقاطع بين صلاحيات الوسيط ومساطر العدالة.

جدول (2): القطاعات المعنية بالطلب على الوساطة

القطاعات المعنية	تظلم		توجيه		طلب تسوية		المجموع	النسبة من المجموع
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
الداخلية	1502	26,10 %	222	10,17 %	0	0,00 %	1724	21,69 %
مجال العدالة	77	1,34 %	1001	45,88 %	0	0,00 %	1078	13,56 %
الاقتصاد والمالية	905	15,73 %	6	0,27 %	2	18,18 %	913	11,49 %
السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	652	11,33 %	3	0,14 %	1	9,09 %	656	8,25 %
الجماعات الترابية والمؤسسات التابعة لها	536	9,31 %	30	1,37 %	3	27,27 %	569	7,16 %
التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	512	8,90 %	4	0,18 %	0	0,00 %	516	6,49 %
الصحة والحماية الاجتماعية والقطاع التعاضدي	278	4,83 %	15	0,69 %	1	9,09 %	294	3,70 %
الأوقاف والشؤون الإسلامية	47	0,82 %	143	6,55 %	0	0,00 %	190	2,39 %
الفلحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	150	2,61 %	32	1,47 %	0	0,00 %	182	2,29 %
التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	172	2,99 %	3	0,14 %	2	18,18 %	177	2,23 %
إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	134	2,33 %	0	0,00 %	0	0,00 %	134	1,69 %
الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	125	2,17 %	3	0,14 %	0	0,00 %	128	1,61 %
الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة	115	2,00 %	5	0,23 %	0	0,00 %	120	1,51 %
النقل واللوجستيك	97	1,69 %	4	0,18 %	0	0,00 %	101	1,27 %
صندوق الإيداع والتدبير	90	1,56 %	0	0,00 %	0	0,00 %	90	1,13 %
التجهيز والماء	65	1,13 %	3	0,14 %	0	0,00 %	68	0,86 %
المجالات المرفقية للمندوبيات السامية العامة	37	0,64 %	26	1,19 %	0	0,00 %	63	0,79 %
إدارة الدفاع الوطني	49	0,85 %	5	0,23 %	0	0,00 %	54	0,68 %
الشباب والثقافة والتواصل	36	0,63 %	2	0,09 %	1	9,09 %	39	0,49 %
الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	32	0,56 %	6	0,27 %	0	0,00 %	38	0,48 %
الصناعة والتجارة	26	0,45 %	3	0,14 %	1	9,09 %	30	0,38 %
رئاسة الحكومة	28	0,49 %	2	0,09 %	0	0,00 %	30	0,38 %
المؤسسات الدستورية وهيئات الحكامة والتقنين	24	0,42 %	4	0,18 %	0	0,00 %	28	0,35 %
التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	17	0,30 %	1	0,05 %	0	0,00 %	18	0,23 %
مؤسسات التضامن والأعمال الاجتماعية	2	0,03 %	2	0,09 %	0	0,00 %	4	0,05 %
الأمانة العامة للحكومة	4	0,07 %	0	0,00 %	0	0,00 %	4	0,05 %

0,01 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,02 %	1	الاستثمار والالتقائية وتقييم السياسات العمومية
0,01 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0	0,02 %	1	الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة
8,78 %	698	0,00 %	0	30,11 %	657	0,71 %	41	مجالات قطاعية مختلفة
%100,00	7948	%100,00	11	%100,00	2182	%100,00	5755	المجموع

2- القطاعات المعنية بملفات التظلم حسب جغرافية المتظلم

- 46- يسمح التفكير في القطاعات المعنية بالطلب على الوساطة حسب متغير جغرافية المتظلم، انطلاقاً من معطيات إحصائية دقيقة تنهض على تقاطع بين القطاعات المعنية والمجالات الجغرافية لحامل التظلم، باختبار صلاحية الخلاصات المستمدة في فقرات سابقة من التقرير، بخصوص المواصفات القاعدية لطالب الوساطة، خاصة فيما يتعلق بالطابع الحضري وبغلبة التمثل المركزي في ذهنيته.
- 47- هكذا تؤكد هذه المعطيات، أن جهات مثل الرباط-سلا-القنيطرة، الدار البيضاء-سطات، فاس-مكناس، هي التي تُسجل أعداداً مُرتفعة في التظلمات العابرة لأغلب القطاعات على اختلاف صلاحياتها.
- 48- مُقابل ذلك تُسجل جهات أخرى، بعيدة عن محور الدار البيضاء-القنيطرة، نسباً أدنى، بسبب ضعف التأطير الإداري والانتشار المرفقي داخل مُحيطها الترابي، فيما تحتاج فرضية ضعف ثقافة الطلب على الوساطة داخل هذه الجهات إلى المزيد من المعرفة الميدانية لتأكيدهما أو دحضهما.

جدول (3): القطاعات المعنية بملفات التظلم حسب جغرافية المتظلم

المجموع العام	جهات غير محددة	الداخلية - وادي الذهب	كلميم - وادي نون	درعة - تافيلالت	خارج المملكة	العيون - الساقية الحمراء	بني ملال - خنيفرة	الشرق	طنجة - تطوان - الحسيمة	مراكش - آسفي	سوس - ماسة	فاس - مكناس	الدار البيضاء - سطات	الرباط - سلا - القنيطرة	القطاعات المعنية/ الجغرافية المتظلم
1502	2	5	16	75	79	115	52	90	88	184	156	147	179	314	الداخلية
905	1	2	21	46	32	19	79	74	100	80	92	114	130	115	الاقتصاد والمالية
652	17	10	24	32	0	23	64	79	33	95	75	67	72	61	السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني
536	1	3	14	25	41	26	44	36	88	33	64	57	59	45	الجماعات الترابية والمؤسسات التابعة لها
512	8	4	21	44	23	24	41	34	25	54	69	55	35	75	التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
278	0	2	2	5	3	13	17	18	24	32	42	36	37	47	الصحة والحماية الاجتماعية والقطاع التعاضدي

172	1	2	5	4	5	12	9	9	9	23	18	23	26	26	التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار
150	0	2	3	3	21	5	10	8	17	12	8	19	24	18	الزراعة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات
134	0	0	0	6	16	2	1	11	10	14	9	31	9	25	إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة
125	1	0	4	6	1	50	3	2	4	2	4	16	13	19	الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات
115	0	2	2	5	9	13	2	11	9	15	8	14	17	8	الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة
97	5	0	1	3	12	4	7	8	6	4	6	8	23	10	النقل واللوجستيك
90	0	1	19	3	0	0	2	11	2	3	28	7	8	6	صندوق الإيداع والتدبير
77	1	1	0	4	2	1	2	8	3	6	9	7	14	19	مجال العدالة
65	0	1	2	4	7	0	4	5	14	11	2	3	7	5	التجهيز والماء
49	1	1	1	3	1	2	2	6	5	0	5	8	7	7	إدارة الدفاع الوطنى
47	1	0	0	2	3	0	0	8	4	4	2	11	3	9	الأوقاف والشؤون الإسلامية
37	0	0	1	2	1	1	3	3	4	1	1	8	9	3	المجالات المرفقية للمندوبيات السامية والعامه
36	0	1	1	0	4	4	0	2	2	4	0	2	5	11	الشباب والثقافة والتواصل
32	2	0	0	0	17	0	0	1	2	1	2	3	3	1	الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقى والمغاربية المقيمين بالخارج
28	0	1	2	0	1	0	0	1	1	0	3	1	3	15	رئاسة الحكومة
26	0	0	0	2	2	1	2	0	3	4	3	4	3	2	الصناعة والتجارة
24	1	4	0	1	0	3	2	1	2	0	1	2	3	4	المؤسسات الدستورية وهيئات الحكامة والتقنين
17	0	1	1	2	0	1	0	2	1	0	0	6	3	0	التضامن والإدماج الاجتماعى والأسرة
4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	الأمانة العامة للحكومة
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	مؤسسات التضامن والأعمال الاجتماعية
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	الاستثمار والاتقائية وتقييم السياسات العمومية

1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة
41	1	0	0	0	2	0	2	3	4	2	2	6	5	14	مجالات قطاعية مختلفة
5755	43	43	140	277	282	320	348	432	460	585	610	656	697	862	المجموع

3- القطاعات المعنية بملفات التظلم حسب ترابية الإدارة

49- يُتيح الانطلاق من رصد القطاعات المعنية بالطلب على الوساطة، استنادا إلى مؤشر تُرابية الإدارة، تقديم نظرة مُغايرة للتظلم، من زاوية موقع الفعل الإداري الذي تولد عنه النزاع أو الاختلال، حيث يُلاحظ أن النسبة الأكبر من التظلمات تهم المصالح المركزية للقطاعات الوزارية (الداخلية بـ 382 ملفا، المالية بـ 658 ملفا، التعليم بـ 336 ملفا، الصحة بـ 215 ملفا...)، وهو ما يُعيد طرح الإشكالية المزمنة لمركزية القرار العمومي، وصُعوبة التحول نحو اللاتمركز الإداري.

50- وإذا كان من الطبيعي أن تنزاح عن هذه القاعدة العامة، الجماعات الترابية باعتبارها بنيات لامركزية بالتعريف، فإن الملاحظ هو تسجيل قدر من التوازن في توزيع التظلمات التي تهم قطاع الداخلية، بين المركز والجهات، وهو ما يعود في الغالب إلى الصلاحيات المرفقية التي تواكب الانتشار الترابي لمصالح هذه الوزارة.

جدول (4): القطاعات المعنية بملفات التظلم حسب ترابية الإدارة

القطاعات المعنية / جغرافية الإدارة	الرباط - سلا - القنيطرة	الدار البيضاء - سطات	فاس - مكناس	طنجة - تطوان - الحسيمة	سوس ماسة	مراكش - آسفي	الشرق	العيون - الساقية الحمراء	بني ملال - خنيفرة	درعة - تافيلالت	كلميم - واد نون	الداخلية - وادي الذهب	جهات غير محددة	المجموع	النسبة من المجموع
الداخلية	382	178	167	103	158	185	99	81	57	76	11	5	0	1502	26,10 %
الاقتصاد والمالية	658	45	61	66	28	7	12	8	7	6	7	0	0	905	15,73 %
السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني	649	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	652	11,33 %
الجماعات الترابية والمؤسسات التابعة لها	46	63	67	87	66	42	50	13	50	29	21	2	0	536	9,31 %
التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	336	17	24	13	40	25	17	11	18	1	8	2	0	512	8,90 %
الصحة والحماية الاجتماعية والقطاع التعاضدي	215	3	20	5	22	3	1	6	2	0	0	1	0	278	4,83 %
التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار	78	24	17	6	9	20	4	2	9	2	0	1	0	172	2,99 %
الزراعة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	57	19	11	22	5	9	8	4	5	5	5	0	0	150	2,61 %

إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	28	11	25	12	7	16	21	3	3	8	0	0	0	134	2,33 %
الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات	26	48	8	3	1	0	0	38	1	0	0	0	0	125	2,17 %
الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة	52	16	11	11	1	1	1	13	3	3	2	1	0	115	2,00 %
النقل واللوجستيك	69	15	2	2	2	0	2	5	0	0	0	0	0	97	1,69 %
صندوق الإبداع والتدبير	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90	1,56 %
مجال العدالة	66	2	2	3	2	0	2	0	0	0	0	0	0	77	1,34 %
التجهيز والماء	29	4	4	15	4	1	1	4	0	1	2	1	2	65	1,13 %
إدارة الدفاع الوطني	46	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	0,85 %
الأوقاف والشؤون الإسلامية	19	1	13	6	1	4	3	0	0	0	0	0	0	47	0,82 %
المجالات المرفقية للمندوبيات السامية والعامة	16	7	9	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	37	0,64 %
الشباب والثقافة والتواصل	29	1	1	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	36	0,63 %
الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0,56 %
رئاسة الحكومة	23	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	28	0,49 %
الصناعة والتجارة	17	1	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	26	0,45 %
المؤسسات الدستورية وهيئات الحكمة والتقنين	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0,42 %
التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة	10	0	5	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	17	0,30 %
الأمانة العامة للحكومة	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,07 %
مؤسسات التضامن والأعمال الاجتماعية	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,03 %
الاستثمار والالتقائية وتقييم السياسات العمومية	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02 %
الانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02 %
مجالات قطاعية مختلفة	20	5	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11	41	0,71 %
المجموع	3025	459	458	366	347	315	222	193	159	131	56	12	11	5755	100,00 %

في المحصلة

تكشف قراءة خريطة التظلمات بحسب القطاعات، والانتماء المجالي للمشتكي/للمتظلم، وتراوية الفعل الإداري، عن انتظام نسقي في عدد من المؤشرات التي تتكرر سنويا، وتبرز تموقعا واضحا لبعض الإدارات في واجهة التظلم. وتبين هذه المؤشرات وجود أعطاب متكررة في بعض أنماط التدبير، وضعفا في التفاعل الداخلي مع التظلمات، وتفاوتا في القدرة على تصريف القرارات في مستوياتها المركزية واللامركزية.

كما يستخلص من تكرار الشكايات/التظلمات الموجهة ضد قطاعات بعينها أن المشكلة لا تقتصر فقط على حجم الملفات، بل تمتد إلى طبيعة العلاقة بين المرتفق والإدارة، ومدى قدرة هذه الأخيرة على احتواء التظلم في منبعه، وتديبره داخليا قبل أن يتحول إلى ملف وساطة.

في ضوء ذلك، لا تقتصر أهمية هذه المعطيات على وظيفتها الوصفية، بل تمثل أداة لإثارة الانتباه المبكر، توجه المؤسسة في تدخلاتها الاستراتيجية، وتشعر القطاعات المعنية بحجم الاختلالات التي تستوجب إصلاحا بنيويا، أو تواصلها، أو مسطريا، بما يرسخ الثقة بين الإدارة والمرتفق، ويحد من التظلمات المتكررة.

خلاصة الجزء الأول

يبرز تحليل الطلب على الوساطة برسم سنة 2024، صورة مركبة لتفاعل المرتفقين مع مؤسسة الوسيط، تتقاطع فيها المؤشرات الإحصائية مع الأبعاد الدلالية والاجتماعية. فقد أظهرت المعطيات تزايداً مطرداً في عدد الملفات، وتنوعاً في طبيعة التظلمات، مع تمركز واضح في قطاعات ومجالات إدارية بعينها. كما كشفت ملامح المشتكي عن تفاوت في القدرة على اللجوء إلى المؤسسة، وفجوات في تمثيل أدوارها، وخصائص اجتماعية وقانونية تستدعي مزيداً من التمكين والتوجيه.

ومن خلال تتبع الإدارات محل التظلم، تتأكد الحاجة إلى مقارنة بنيوية لا تكتفي بمعالجة الشكايات، بل ترصد انتظام التظلم كظاهرة دالة على اختلالات في منظومة المرفق العمومي، وتفاوتات في تجاوب الإدارة مع المرتفق، سواء من حيث القرار أو من حيث الوساطة التواصلية.

وتظهر هذه المعطيات في مجموعها أن مؤسسة الوسيط لم تعد تستدعي فقط كجهة معالجة لاحقة، بل باتت تتموضع تدريجياً كفاعل يواكب التحول في سلوك المرتفق التظلمي، ويقرأ من خلاله مستوى العدالة الإدارية بالمرفق العمومي.

ويملي هذا الوضع الجديد ضرورة الانتقال من منطق التفاعل الإجرائي إلى منطق الرصد الاستراتيجي، بما يتيح للمؤسسة ليس فقط تتبع الملفات، بل بناء رؤية استباقية قادرة على التأثير في ثقافة التدبير العمومي وآليات الجواب الإداري.

ويشكل هذا الجزء الأول من التقرير، قاعدة تحليلية لرصد عمق العلاقة بين المرتفق والإدارة، وتمهيداً ضرورياً للجزء الثاني، الذي يخصص لرصد تجليات الاختلالات المرفقية، وتفكيك طبيعة التفاعل المؤسسي مع التظلمات، وتقييم مستوى تجاوب الإدارات، وقياس الفاعلية المرفقية داخل المرفق العمومي، من خلال تحليل أنماط الجواب، وأجاله، وجودته، ومناطق الصمت الإداري التي ما تزال قائمة.



الجزء الثاني: الاختلالات بين تفاعل الوسيط وتجاوب الإدارة

51- تمثل الاختلالات المرفقية التي ترصدها مؤسسة الوسيط من خلال معالجة التظلمات الواردة عليها، سلسلة من الانقطاعات أو التعثرات التي تعرقل السير الطبيعي للمساطر الإدارية، سواء بفعل البطء أو التأجيل أو التوقف غير المبرر. وتكتسي هذه الاختلالات طابعاً سلبياً عابراً للقطاعات، إذ تتداخل مجالاتها وتتقاطع آثارها على مستويات متعددة، تشمل الأبعاد الإدارية، والمالية، والإجرائية، وقد تمتد إلى التأثير على فعالية المرفق العمومي في أداء أدواره الأساسية.

ولا يمكن تحليل هذه الاختلالات بمعزل عن المعطيات النوعية التي ترد على المؤسسة، إذ تمثل التظلمات مصدراً مركزياً لفهم مظاهر القصور، سواء من حيث طبيعتها أو تواترها أو تموقعها داخل النسق الإداري العام. كما لا يقتصر تدخل المؤسسة على الجانب المسطري المحض، بل يمتد ليشمل تحليلاً نوعياً لاتجاهات التظلم، ورصداً دقيقاً لتفاعلات الإدارة، ما يتيح استخلاص أنماط متكررة من السلوك الإداري السلبي، من قبيل: ضعف مبدأ تكافؤ الفرص في الولوج إلى الإدارة، غياب الاستمرارية في أداء الخدمات، والتأخر غير المبرر في تلبية الطلبات الإدارية.

52- تظهر هذه الاختلالات في صيغ متعددة، منها تعقيد المساطر، وإشكالية الولوج الرقمي، وضعف استجابة الإدارة لتطلعات المرتفقين، ما يبرز تفاوتاً واضحاً بين اختلالات ذات طابع هيكلي تمس التنظيم العام، وأخرى ذات طابع وظيفي تتصل بمستوى الأداء والتواصل الإداري. وفي بعض الحالات، تنعكس هذه الاختلالات سلباً على تنفيذ السياسات العمومية، مما يقتضي الوقوف عندها كأحد مؤشرات ضعف النجاعة المؤسسية.

وفي هذا السياق، تركز منهجية هذا الجزء من التقرير على ثلاثة محاور متكاملة:

✓ تشخيص أبرز صور الاختلالات المرفقية؛

✓ تتبع أشكال تفاعل مؤسسة الوسيط مع هذه الاختلالات؛

✓ تقييم مدى تجاوب الإدارات المعنية مع تدخلات المؤسسة وتوصياتها.

كما يمثل هذا الجزء حلقة مركزية ضمن البنية التحليلية للتقرير، من حيث كونه يستند إلى المعطيات الكمية والنوعية المتوفرة لدى المؤسسة، ويستخلص منها خلاصات دالة بشأن طبيعة الأعطاب البنيوية والوظيفية التي تمس العلاقة بين المرتفق والإدارة.

أولاً: الاختلالات المرفقية المرصودة

53- تبرز المعطيات المستخلصة من التظلمات المحالة على المؤسسة، خلال السنة المرجعية، جملة من الاختلالات البنيوية والوظيفية التي تعيق تحقيق الفعالية المرفقية، وتمس بشكل مباشر جوهر العلاقة بين الإدارة المرتفق، سواء في بعدها الخدماتي أو الحقوقي.

وتتنوع هذه الاختلالات على عدة مستويات، يأتي في مقدمتها ضعف تجاوب الإدارات مع تدخلات المؤسسات الدستورية، لا سيما ما يتعلق منها بعدم توفير الأجوبة المطلوبة، أو بالقصور في التنسيق والتفاعل، مما يؤثر على دينامية التتبع، ويضعف أثر الوساطة المؤسساتية.

54- كما تتجلى هذه الاختلالات بوضوح في تدبير عدد من الحقوق الاجتماعية الأساسية، حيث تم تسجيل صعوبات متكررة في ضمان الحق في السكن اللائق، من خلال عدم ضبط مسطرة إعادة الإيواء ومحدودية آليات معالجة البناءات الآيلة للسقوط، وكذا المس بالحق في الصحة، سواء من حيث جودة الرعاية الطبية، أو من حيث الإكراهات المرتبطة بتوسيع نطاق التغطية الصحية الإجبارية. ويضاف إلى ذلك، استمرار الإشكالات المرتبطة بضمنان الحقوق المرتبطة بالتقاعد والمعاشات، مما يطرح تحديات حقيقية على صعيد استدامة الحماية الاجتماعية.

من جهة أخرى، رصدت المؤسسة حالات متعددة من ضعف تمكين المواطن من حقوقه الأساسية في الولوج إلى المعلومة، والحصول على الوثائق الإدارية، أو التوصل بجواب صريح ومعلل في الآجال المعقولة، إلى جانب تظلمات متعلقة بالصعوبات المرتبطة بالولوج الفعلي إلى العدالة.

55- كما تعاني بعض المرافق من محدودية تفعيل مبدأ استمرارية الخدمة العمومية، خاصة في الفترات الانتقالية أو في الحالات المرتبطة بالموارد البشرية. وتضاف إلى هذه المنظومة، اختلالات أخرى تهم تدبير الشأن البيئي، لا سيما فيما يتعلق بضعف الاستباق في إدارة المخاطر البيئية الكبرى وضمنان الحق في بيئة سليمة.

وتشكل هذه المؤشرات، في مجموعها، مدخلا تحليليا لفهم ملامح العجز الوظيفي والهيكلية في أداء المرافق العمومية، وتبرز في الآن ذاته الأثر المتعدد المستويات الذي تخلفه هذه الاختلالات على استقرار العلاقة بين الإدارة ومرتفقيها، وهي المحاور التي سيتم تفصيلها في الوحدات الموالية.

56- في إطار مقاربتها المتجددة لرصد أعطاب المرفق العمومي، اختارت مؤسسة الوسيط، خلال هذه السنة المرجعية، وكما دأبت عليه في السنوات السابقة، تسليط الضوء على موضوع الاختلالات المرفقية باعتبارها مدخلا مركزيا لتقييم الأداء الإداري من منظور قائم على الحقوق، انطلاقا من كون هذه الاختلالات تشكل، في جوهرها، عوائق بنيوية تحول دون تمتع المرتفقين الفعلي بحقوقهم، وتؤثر سلبا على فعالية الخدمة العمومية، وعلى فعالية الولوج للبرامج الحكومية.

57- وفي هذا السياق، يعد الحق في مرفق عمومي فعال ومنتج للخدمة الإدارية، من بين الحقوق الجوهرية، إذ يتجلى في تمكين جميع المواطنين من الولوج المتكافئ إلى خدمات الإدارة العمومية، في إطار من الشفافية، والجودة، والاستمرارية، والتكيف مع التحولات الاجتماعية والتكنولوجية، وداخل آجال معقولة. ويتأسس هذا الحق على منظومة متكاملة من المبادئ المترابطة، يمكن إجمالها في:

- ✓ مبدأ المساواة: الذي يقر بحق جميع المرتفقين، دون تمييز، في الاستفادة من الخدمات العمومية.
- ✓ مبدأ الاستمرارية: الذي يلزم الإدارة بتوفير خدماتها بانتظام، بصرف النظر عن التحولات أو الظروف.
- ✓ مبدأ التكيف: الذي يفرض على المرفق العمومي تطوير أدائه وآلياته استجابة للحاجيات المتجددة للمرتفقين.

58- ومن هذا المنظور، لا يمثل رصد الاختلالات المرفقية التزاما قانونيا فحسب، وفق ما تنص عليه المادة 24 من القانون المنظم للمؤسسة، بل هو محور بنيوي في التقرير السنوي، غايته مزدوجة: غاية وصفية تروم إبراز أوجه الإخلال وتحديد أثرها على الحقوق، وغاية تحليلية وضبطية تهدف إلى تشخيص مصدر الإخلال، والمرفق المسؤول عنه، ومواطن الخلل، بما يسمح بتفعيل وظيفة التنبيه والتذكير بمبادئ العدل والإنصاف، والدعوة إلى تصحيح الأوضاع حماية لحقوق المرتفقين.

59- كما تندرج هذه المهمة في صميم الدور الدستوري لمؤسسة الوسيط، باعتبارها آلية بديلة عن القضاء في تسوية النزاعات التي قد تنشأ بين المرتفق والإدارة، وهيئة لرصد ملامح العطب الإداري ومعالجتها، عبر تتبع مآلات التوصيات الصادرة عنها، ومدى التزام الإدارات بتنفيذها.

1 - الاختلالات المرتبطة بإدارة السياسات العمومية والبرامج الاجتماعية

60- في سياق التزاماتها بتكريس العدالة الاجتماعية وضمان ظروف عيش كريمة للمواطنين، انخرطت الدولة في تنفيذ عدد من البرامج الاجتماعية الكبرى، الرامية إلى تأمين الحقوق الأساسية للمواطنين، وعلى رأسها الصحة، والتعليم، والحماية الاجتماعية، وذلك من خلال تحسين شروط الولوج إلى الخدمات، وتوسيع التغطية الاجتماعية، وتجويد آليات التدبير العمومي. وقد انطلقت هذه الأوراش تحت شعار ترشيد الموارد العمومية، وضمان التوزيع العادل للخدمات ذات الطابع الاجتماعي، على قاعدة المساواة والإنصاف في الاستفادة.

61- تفيد المعطيات الواردة على مؤسسة الوسيط، وجود اختلالات جوهرية تعيق تنفيذ هذه البرامج بالشكل المطلوب، وتؤثر سلبا على فعاليتها. إذ يتعلق الأمر بمجموعة من الأعطاب، التي تتقاطع فيها أبعاد زمنية (تأخر أو تعثر في الولوج للخدمة)، وموضوعية (القصور في تحقيق الأثر الاجتماعي المرجو)، وفئوية (عدم التناسب بين الفئات المستهدفة والمستفيدة فعليا من البرامج).

62- تسائل هذه الاختلالات، في عمقها، نجاعة السياسات العمومية الاجتماعية وجدوى التدابير المعتمدة لتنفيذها، ومدى التزام الإدارات المعنية بتفعيل المبادئ الدستورية المؤطرة للمرفق العمومي، وخاصة: المساواة، الإنصاف، الاستمرارية، والتكافؤ في الفرص. وهو ما يجعل من تقييم هذه الأعطاب مدخلا حاسما لفهم محدودية أثر بعض البرامج الاجتماعية، ويعزز الحاجة إلى إعادة النظر في هندسة تنفيذها وآليات حكامتها.

1.1 - الاستفادة من الحق في السكن اللائق

63- يعد الحق في السكن اللائق من الحقوق الأساسية، التي أكد عليها الفصل 31 من الدستور المغربي، كما يشكل أحد الدعائم الجوهرية للعدالة الاجتماعية التي تتعهد الدولة بتفعيلها من خلال توفير الظروف الكفيلة

بتمكين المواطنين من سكن يحفظ كرامتهم وأمنهم واستقرارهم. وقد التزم المغرب دوليا بهذا المبدأ، بمصادقته على عدد من الاتفاقيات الدولية ذات الصلة، لا سيما العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

64- في هذا الإطار، وضعت الدولة مجموعة من البرامج، أهمها: برنامج مدن بدون صفوح، السكن الاجتماعي المدعم، وآليات دعم التمويل العقاري. غير أن المعطيات التي توفرت للمؤسسة، من خلال التظلمات المتوصل بها، تبرز استمرار عدد من الاختلالات التي تمس جوهر هذا الحق، سواء من حيث معايير الاستفادة، أو من حيث تدبير المساطر، أو من حيث تعاطي الإدارة مع المرتفقين.

65- عرفت على الخصوص جهتا الدار البيضاء-سطات والرباط-سلا-القنيطرة توترا مرفقيا ملحوظا نتيجة الإخلال بشروط الاستفادة من برامج السكن، وتزايد التظلمات المرتبطة بعدم الإدراج في لوائح المستفيدين رغم توفر الشروط، أو التأخر في معالجة الملفات، أو التحلل من الالتزامات السابقة. كما لاحظت المؤسسة بطء تنفيذ برامج إعادة الإسكان، وتضاربا في المعايير بين المتدخلين، فضلا عن غياب ضوابط موحدة تؤطر هذه المبادرات.

66- تبين للمؤسسة، من خلال فحص التظلمات، أن أبرز صور الاختلال تتمثل في:

✓ عدم تمكين حاملي شهادات الهدم من الاستفادة، بدعوى غياب الإقامة الفعلية، رغم توفر المرتفقين على قرائن حاسمة؛

✓ تكرار عمليات الإحصاء دون مواكبتها بإنجاز المشاريع المبرمجة، مما يؤدي إلى تفويت فرص الاستفادة وتفاقم الأوضاع الاجتماعية؛

✓ استخلاص دفعات مالية من بعض المرتفقين دون تمكينهم من الاستفادة المقررة، مع تسجيل بطء في استرداد المبالغ المدفوعة، مما ينال من الثقة في البرامج والمؤسسات؛

✓ إقصاء الأنشطة الاقتصادية داخل الأحياء الصفيحية من برامج إعادة الإيواء، رغم ارتباطها بمعيش المواطنين؛

✓ إقامة المشاريع فوق أوعية عقارية غير مكتملة التسوية، مما يؤدي إلى تعثر التنفيذ وتعقيد مساطر تسوية الملكية بالنسبة للمستفيدين.

67- أما فيما يخص الدور الآيلة للسقوط، فقد عاينت المؤسسة تزايد التظلمات الواردة بشأنها، لا سيما داخل المدن العتيقة، حيث اتضح وجود فئتين:

✓ الأولى تخص منازل قابلة للإصلاح تبين أن معتمريها لم يستفيدوا من دعم الكراء بسبب نفاذ الاعتمادات؛

✓ والثانية تشمل البنايات التي تستوجب الهدم الكلي، والتي لا تنطبق عليها شروط برامج إعادة الإسكان القائمة، رغم هشاشة الفئات الاجتماعية لقاطنيها.

68- في ضوء ما أبانت عنه التظلمات المتعلقة بالحق في السكن اللائق، يتضح أن اختلالات هذا المجال تتوزع بين الارتباك في ضبط عمومية وشفافية معايير الاستفادة، وعدم توحيد المساطر بين الجهات، وبطء تنفيذ برامج إعادة الإسكان، وتكرار الإحصاء دون ترجمة ميدانية لواقع الاستفادة، فضلا عن محدودية التفاعل الإداري مع بعض المطالب، وتعقيد معالجة الحالات الهشة وغير المشمولة بالبرامج الرسمية، لا سيما القاطنين في الدور الآيلة للسقوط.

69- كشفت المعطيات الواردة على المؤسسة عن تفاوتات بين المناطق من حيث حجم التظلمات، واستمرار بعض البرامج في حالة تعثر رغم الأداء المالي المسبق من قبل عدد من المتظلمين المعنيين بالاستفادة، وهو ما يعكس وجود فجوات على مستوى التنسيق بين المتدخلين، وتحديات في تدبير الوعاء العقاري، تعرقل ضمان الشفافية والعدالة في الاستفادة. وتبرز هذه المعطيات، في مجملها، ما يشبه مفارقة قائمة بين الجهود المعلنة لتأمين الحق في السكن، من جهة، وبين تعقيدات الواقع الإداري والتنفيذي، من جهة ثانية، بما يفرض قراءة معمقة لهذه التظلمات كمرآة لاختلالات السياسة العمومية في هذا المجال الحيوي، وليس فقط كحالات فردية معزولة.

2.1- الحق في التغطية الصحية والتأمين الإجباري عن المرض

70- يعد الحق في الصحة من الحقوق الأساسية، ويعني تمكين كل فرد من التمتع بأعلى مستوى ممكن من العلاج والعناية الصحية، البدنية والنفسية، وضمن منظومة صحية عادلة وشاملة. وقد كرسه الدستور المغربي في فصله 31، كما نصت عليه الاتفاقيات الدولية، وعلى رأسها العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (المادة 12)، ومبادئ منظمة الصحة العالمية. يشمل هذا الحق ضمان الولوج المتكافئ إلى مؤسسات صحية مجهزة وتأطيرا بشريا مهنيا، وأدوية آمنة ومعوّض عنها، وتغطية صحية ناجعة تشمل خدمات الوقاية والعلاج والتأهيل.

71- في هذا السياق، شكل ورش تعميم الحماية الاجتماعية، منذ انطلاقه سنة 2020، منعطفا نوعيا في بناء الدولة الاجتماعية. غير أن التظلمات الواردة على مؤسسة الوسيط كشفت عن اختلالات مستمرة في الولوج الفعلي إلى هذا الحق، سواء من حيث جودة الخدمات، أو سرعة الاستفادة منها، أو نجاعة أنظمة التغطية، وهو ما سيتم عرضه في الفقرة التالية.

1.2.1- تأمين الحق في التغطية الصحية

72- رصدت مؤسسة الوسيط استمرار عدد من الاختلالات التي تقوض الفعالية المفترضة لمنظومة التغطية الصحية، وتحد من الأثر الاجتماعي المرجو منها. وتتمثل أبرز هذه الاختلالات في:

- ✓ تأخر معالجة ملفات استرجاع المصاريف الطبية، مما يثقل كاهل المرضى الذين يضطرون لتحمل تكاليف العلاج لفترات طويلة دون تعويض؛
- ✓ رفض تعويض أدوية باهظة الثمن توصف لعلاج أمراض مزمنة، لكونها غير مدرجة ضمن لائحة الأدوية المعوّم عنها رغم الترخيص لبيعها في الصيدليات ما يهدد استمرارية الولوج إلى العلاج لدى الفئات الهشة؛
- ✓ تدخل بعض صناديق الاحتياط الاجتماعي في قرارات الأطباء، مما يمس بحرية الممارسة ويضعف الثقة في العلاقة العلاجية بين المريض والطبيب المعالج؛
- ✓ غياب الوضوح بخصوص نطاق الخدمات والعلاجات المشمولة بالتغطية، مما يربك المستفيدين ويعرقل ولوجهم للخدمة؛
- ✓ اعتماد نسب استرجاع لا تعكس التكاليف الواقعية للعلاج، الأمر الذي يستدعي مراجعة التعريف المرجعية الوطنية لتتلاءم مع التحولات الاقتصادية والمعيشية؛

✓ رفض التعويض في بعض الحالات بدعوى حذف الطبيب المعالج من اللائحة المعتمدة، رغم عدم مسؤولية المؤمن له عن هذا الوضع.

73- إن هذه الاختلالات تمس بشكل مباشر جوهر الحق في الولوج العادل والمنصف إلى العلاجات، وتفرض من منظور المؤسسة، مراجعة عاجلة لجوانب من منظومة التغطية الصحية بما يعزز بعدها الحقوق، وفعاليتها الاجتماعية.

2.2.1- تعميم التأمين الإجباري الأساسي عن المرض (AMO)

74- رغم الأهمية الاستراتيجية لتعميم التأمين الإجباري الأساسي عن المرض باعتباره إحدى ركائز الدولة الاجتماعية، ورافعة مركزية لتقليص الفجوة في الولوج إلى التغطية الصحية، خاصة لدى الفئات الهشة، فقد رصدت مؤسسة الوسيط، من خلال التظلمات المتوصل بها، مجموعة من الاختلالات التي تعيق تفعيل السليم لهذا الورش، وتحد من فعاليته في ضمان الإنصاف الصحي. وتشمل هذه الاختلالات ما يلي:

✓ صعوبات الولوج الرقمي للتسجيل في خدمات النظام: يعجز عدد كبير من المستهدفين (الحرفيين، التجار، العاملين لحسابهم الخاص...) عن التسجيل عبر المنصة الرقمية بسبب ضعف الكفايات الرقمية، ما يدفعهم إلى الاستعانة بخدمات وسطاء غير مؤهلين، ينتج عنها إدخال معطيات خاطئة أو استغلال بياناتهم، مما يؤدي إلى حرمانهم من الاستفادة؛

✓ عدم ملائمة قيمة الاشتراكات مع القدرة الاقتصادية للفئات المعنية: تحدد هذه القيمة وفق معدلات موحدة لا تعكس التفاوت في الدخل، خاصة لدى المهن ذات الدخل المتقلب أو المحدود، مما يجعلها عبئاً مالياً يصعب تحمله، ويدفع بعض المعنيين إلى الانسحاب من النظام أو عدم الانخراط فيه أصلاً؛

✓ تأثير غير عادل لمؤشر الاستهداف: أدى اعتماد بعض المؤشرات في تصنيف الأسر (كنوعية الأغراض المملوكة أو التجهيزات المنزلية...)، إلى حرمانها من الاستفادة من هذا البرنامج رغم هشاشتها الفعلية، وهو ما يطرح سؤال عدالة المنهجية المعتمدة في تحديد الأهمية في الاستفادة؛

✓ إقصاء غير مباشر من الدعم الاجتماعي: سجلت المؤسسة حالات استخدم فيها الدعم الاجتماعي المباشر لأداء اشتراك التأمين الصحي، مما يفقد الدعم جدواه ويثقل كاهل المستفيدين؛

✓ غياب التحقق الفعلي من مزاولة النشاط: طلب من عدد من الأشخاص المنتمين للقطاع الفلاحي أداء متأخرات الاشتراك للاستفادة من النظام، دون وجود آليات تحقق دقيقة بشأن مزاولة النشاط الفعلية لهذا النشاط، ما ينم عن خلل في مسطرة الاستهداف والتصنيف المهني.

75- تعيد هذه الاختلالات إلى الواجهة الحاجة لإعادة النظر في هندسة الاستهداف، وتبسيط مساطر الانخراط، وتوفير مواكبة رقمية للفئات الهشة، مع الحرص على ضمان إنصاف اجتماعي حقيقي يراعي الأوضاع الواقعية للفئات المستهدفة.

3.1 - تأمين الحق في المعاش والاستفادة من أنظمة التقاعد

76- يعد المعاش من الحقوق الاجتماعية الأساسية التي يكفلها القانون لفائدة الأجراء والموظفين عند انتهاء مساهمهم المهني، سواء ببلوغ سن التقاعد أو بسبب العجز أو الوفاة. ويهدف هذا النظام إلى تأمين دخل شهري قار يضمن للمعنيين أو لذوي حقوقهم (كالأرملة والأبناء) مورد عيش يحفظ لهم الكرامة ويعوضهم عن فقدان الدخل الناتج عن التوقف عن العمل، إلا أن المؤسسة، من خلال التظلمات الواردة عليها ومتابعتها للملفات ذات الصلة، سجلت استمرار مجموعة من الاختلالات التي تعيق التمتع الفعلي بهذا الحق، من أبرزها:

- ✓ أخطاء في تحويل الاشتراكات: يؤدي تسجيل الإدارة للاشتراكات في نظام غير النظام المعني به المنخرط، إلى تعقيد إجراءات تحويلها وإبطاء احتساب المعاش المستحق؛
- ✓ عدم التصريح بفترات الاشتغال: يفضي ذلك إلى خفض مبلغ المعاش، ويحمل المتضرر عبء تسوية وضعيته المالية بأثر رجعي، بما في ذلك أداء الواجبات المتعلقة بتلك الفترات مضافا إليها فوائد التأخير، رغم أن المسؤولية غالبا ما تقع على عاتق الإدارة؛
- ✓ تعقيد مساطر التصحيح: يقتضي غياب آليات إدارية واضحة ومبسطة لتدارك الأخطاء، تدخل السلطات الحكومية المختصة لبلورة حلول إجرائية عملية وشفافة لمعالجة مثل هذه الحالات؛
- ✓ ضعف مبالغ المعاشات: يسهم ذلك في تكريس أوضاع هشة لفائدة المتقاعدين الذين يتقاضون معاشات متدنية، يقتطع منها مبلغ التغطية الصحية، مما يقلص من أثرها الفعلي في ضمان الأمن الاجتماعي والكرامة المعيشية.

4.1- تدبير البرامج العمومية: برنامج "فرصة" نموذجا

77- في إطار التوجهات الملكية السامية الداعية إلى تعزيز ريادة الأعمال لدى الشباب، أطلقت الحكومة، بتاريخ 11 مارس 2022، البرنامج الحكومي "فرصة" لمواكبة وتمويل 10.000 حامل مشروع. ويأتي هذا البرنامج ضمن الاستراتيجية التنموية للدولة الرامية إلى تأهيل الرأسمال البشري، وتثمين المبادرات الفردية، وخلق فرص الشغل، بما يضع الشباب في صلب الدينامية التنموية.

وقد نص المنشور الحكومي رقم 6/2022، الصادر في 15 مارس 2022، على تفاصيل تنفيذ البرنامج، مستهدفا تحفيز المقاولين الذاتيين، وتشجيع استثمار الطاقات المحلية والمجالية.

78- توصلت المؤسسة بتظلمين جماعيين بخصوص برنامج "فرصة"؛ الأول من "التنسيقية الوطنية لضحايا برنامج فرصة"، يشتكي الإقصاء من التمويل رغم استيفاء المشاركين لمختلف مراحل البرنامج، والثاني من "الرابطة المغربية للمواطنة وحقوق الإنسان"، يطلب تدخل المؤسسة لتسوية الوضعية الجماعية لحاملي المشاريع غير الممولة.

79- اعتبر وسيط المملكة أن طبيعة هذه التظلمات لا تسمح بالتعامل معها كملف جماعي، نظرا لاختلاف المعطيات الفردية لكل حالة، وما تتطلبه من تحليل خاص مرتبط بالوثائق المدلى بها، ومستوى التقدم في مراحل البرنامج.

لذلك تقرر التصريح بمعاينة عدم التسوية، كما تقرر حفظ الملف الجماعي، لعدم استيفائه شروط المعالجة الجماعية، وضرورة إخضاع كل ملف على حدة لفحص شكلي وموضوعي.

80- بالموازاة مع حفظ التظلمين الجماعيين، عملت المؤسسة على فتح ملفات فردية بشأن التظلمات التي وردت عليها بمختلف وسائل التلقي من المعنيين بالمشاريع، حيث تمحور موضوعها الأساسي حول الإقصاء من مرحلة التمويل، رغم استيفاء المعنيين، حسب تصريحاتهم، لكافة مراحل المواكبة والتكوين واستجابتهم لشروط الانتقاء.

وبغرض التحقق من وقائع هذه التظلمات، بادرت المؤسسة إلى عقد جلسات استماع مع المتظلمين، كما نظمت لقاءات تنسيقية مع الجهات المشرفة على البرنامج، خاصة وزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني، والشركة المغربية للهندسة السياحية، ووزارة الاقتصاد والمالية، من أجل استجماع المعطيات الكافية المتعلقة بمراحل الانتقاء وشروطه وإجراءات التمويل.

81- تلقى عدد من حاملي المشاريع موافقة مبدئية، واجتازوا مراحل التكوين، لكنهم انتظروا لأشهر قبل صرف الدعم. وقد كان من انعكاسات هذا التأخير:

- ✓ ارتفاع تكاليف المشروع قبل بدايته؛
- ✓ إحباط وفقدان الثقة في البرنامج؛
- ✓ تأخر في انطلاق المشاريع أو توقفها بسبب غياب التمويل؛
- ✓ اصطدام الشباب المستوفين لكل المراحل وحظيت مشاريعهم بالقبول، باستنفاد الغلاف المالي المخصص للبرنامج، وعدم استيعاب الميزانية المخصصة لكل المرشحين، مما حرمهم من التمويل؛
- ✓ تحمل المشاركين المستوفين للشروط المطلوبة لعدة التزامات قانونية وآثار مالية نتجت عن تكبد مصاريف تكوين الملفات وإعداد الفضاء الذي سيخصص لأنشطتهم المقبلة، بما يستدعيه الأمر من انخراط في صناديق التغطية الاجتماعية وأداء للضرائب ولأجور المستخدمين وكذا واجبات الكراء، ليجدوا أنفسهم في الأخير مقصيين من الاستفادة؛
- ✓ حرمان حاملي المشاريع من الاستفادة من التغطية الصحية المجانية باعتبارهم مسجلين ضمن برنامج المقاول الذاتي وهو البرنامج الذي لم يفعل على أرض الواقع؛
- ✓ ينضاف إلى ذلك ضعف التنسيق بين المتدخلين المتعددين في البرنامج (الوزارة، الجهات، المنصات الرقمية، شركات المواكبة...) دون تنسيق محكم بينهم، وهو ما نتج عنه ضياع المعلومات وعدم وضوحها؛
- ✓ كما سجلت المبادرة من جهة مفارقة في التواصل موزعة بين تضخيم الخطاب حول البرنامج بشكل غدى انتظارات الشباب، ومن جهة أخرى ضعف في بلورة خطاب تواصل مهني دقيق يعرف بطبيعة البرنامج وشروط الولوج إليه وعمومية المعايير المعتمدة للاستفادة.

82- بناء على ما تم تجميعه من معطيات وتحريات، أعدت المؤسسة مقترحا في إطار المادة 42 من القانون المنظم لها، تم توجيهه إلى رئيس الحكومة بتاريخ 20 دجنبر 2023، تضمن رسدا للإشكالات الإجرائية والعملية التي أثارها المتظلمون، وما اعتبروه ممارسات مجحفة، وما نجم عنها من شعور بعدم الإنصاف، خاصة بعدما اضطر كثير منهم إلى مواجهة التزامات قانونية ومادية صعبة؛ نتيجة التحملات التي باسروا تنفيذها بمجرد

- قبول مشاريعهم، من أداء ضرائب، والتسجيل في صندوق الضمان الاجتماعي، وتحمل نفقات الكراء، وما ترتب عن تصنيفهم كمقاولين من حرمان من الدعم الاجتماعي والتغطية الصحية.
- 83- استمرت المؤسسة، خلال معالجتها للتظلمات الواردة بشأن هذا البرنامج، في مباشرة إجراءات دقيقة وتحريات ميدانية، عقدت خلالها جلسات بحث واستماع مع المعنيين بالأمر، مستندة إلى أجوبة الإدارة ومداوولات لجنة التنسيق والتتبع المكونة من وزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد التضامني، والشركة المغربية للهندسة السياحية، ووزارة الاقتصاد والمالية.
- 84- وبناء على ذلك، أصدرت المؤسسة قرارات متعددة بحسب خصوصية كل ملف، من بينها:
- ✓ قرارات بعدم القبول: وذلك في الملفات التي لم تستوف الشروط الشكلية المنصوص عليها في المادة 17 من القانون المنظم للمؤسسة؛
 - ✓ قرارات بالحفظ: خصوصا في الحالات التي ثبت فيها أن سبب الإقصاء يرجع إلى عدم استيفاء شروط البرنامج المعلنة سلفا، كشرط "المشروع غير مشغول"، بعد التحقق من أن تاريخ تشغيل المشروع تجاوز ثلاث سنوات؛
 - ✓ قرارات بالحفظ لعدم قابلية التمويل: استنادا إلى رأي اللجنة الجهوية للتمويل، التي تمارس سلطتها التقديرية في هذا الشأن دون أن تكون خاضعة لرقابة المؤسسة؛
 - ✓ قرارات بالتسوية: تخص الملفات التي أكدت الإدارة استعدادها لتسويتها، خاصة تلك المدرجة في لائحة الانتظار وعددها ستة ملفات؛
 - ✓ قرارات باعتبار التسوية: تتعلق بحالات أقرت الإدارة بقبليتها للتمويل، لكنها لم تمول بسبب نفاد الغلاف المالي والزميني المخصصين للبرنامج.
- وفي هذا الإطار، تم التذكير بالبدائل الممكنة التي وضعتها الإدارة، ومن بينها إمكانية اللجوء إلى مؤسستين بنكيتين (القرض الفلاحي وبريد بنك)، في إطار اتفاقية تمنح حاملي المشاريع المؤهلين سعر فائدة تفضيلا، أو إمكانية الانخراط في برامج أخرى متاحة كبرنامج "انطلاقة"؛
- 85- ينتظر أن تفضي المساعي الحكومية، بناء على المقترح الثاني للمؤسسة بتاريخ 19 دجنبر 2024، إلى إعمال حلول استثنائية، سواء عبر رصد ميزانية إضافية، أو توفير آليات تمويلية موازية، تسمح بتمكين هذه الفئة من تحقيق الولوج الفعلي إلى التمويل، وإنصافها في إطار رؤية إصلاحية متكاملة.

في المحصلة

أبرزت التظلمات المعروضة على المؤسسة في هذا المجال وجود تحولات بنيوية في طبيعة العلاقة بين المرتفق والمنظومة العمومية، حيث لم تعد المطالب محصورة في تسوية وضعيات فردية، بل أصبحت تعكس تطلعات جماعية نحو عدالة اجتماعية فعالة، تستحضر كرامة المواطن، وتستجيب لحقوقه الأساسية في الصحة والمعاش والدعم.

وقد كشفت حالات عدة عن ثغرات إجرائية وعلل تنظيمية في تنزيل عدد من برامج الدعم الاجتماعي، لا سيما حين لا يستكمل الإطار الإجرائي بما يلزم من الوضوح والمرونة، أو حين تتسم شروط الاستفادة بعدم التناسب مع الواقع الاجتماعي والاقتصادي للفئات المستهدفة. ويكفي التذكير بما سجلته المؤسسة بشأن تنفيذ

برنامج "فرصة"، من مظاهر للإقصاء غير المعلل، وتعقيد في المساطر، وصعوبات في التوفيق بين شروط التمويل والتزامات حاملي المشاريع، بما فيها تلك الناتجة عن تصنيفهم كمقاولين دون تمكينهم من الدعم الموازي لذلك. وتسجل المؤسسة، في ضوء ذلك، الحاجة إلى إعادة النظر في منطق هندسة هذه البرامج، بما يجعلها أكثر إنصافاً واستيعاباً للفوارق الاجتماعية، وأقدر على ملامسة الحاجات الحقيقية للفئات المستهدفة. كما تؤكد أن فعالية البرامج الاجتماعية لا تقاس فقط بمؤشر عدد المستفيدين، بل أيضاً بمدى مصداقية الوعود العمومية، وسلاسة المساطر، واستقرار أثارها على حياة المواطن.

2- الاختلالات المتصلة بالحكامة

86- تعد مجالات الحكامة الإدارية والاقتصادية وتلك المرتبطة بمرفق العدالة من الركائز الحيوية لضمان فعالية الدولة وجودة خدماتها، إذ تنعكس فيها تفاعلات مركبة بين مختلف الفاعلين، سواء على المستوى المركزي أو الترابي. وقد كشفت التظلمات المعروضة على المؤسسة عن وجود تفاوتات ملموسة في التدبير والتطبيق، تتجلى في تأخر بعض المساطر الإدارية، وتعقيد الإجراءات على مستوى تنفيذ الأحكام القضائية، واختلال توزيع الفرص في الاستفادة من الموارد الاقتصادية.

يظهر تحليل هذه الاختلالات تداخلاً بين عوامل قانونية وتنظيمية وبشرية، مما يستدعي رصدًا دقيقًا لمساراتها وآثارها، خاصة بالنظر إلى ما تفرزه من تمثيلات سلبية حول المرفق العمومي، وتأثيرها المباشر على ثقة المواطنين في المؤسسات.

1.2- الحكامة الإدارية والحق في الولوج إلى العدالة

87- تمثل الحكامة الإدارية وتلك المتصلة بمرفق العدالة جزءاً مركزياً في بنية الدولة الحديثة، غير أنها ما تزال تشهد، في عدد من جوانبها، اختلالات تؤثر على نجاعة الأداء العمومي.

تسجل في المجال الإداري، مظاهر من البطء في الإجراءات وتعقد المساطر، تفضي في كثير من الأحيان إلى شعور بالإجحاف أو الإقصاء، خاصة لدى الفئات الأكثر هشاشة. أما فيما يخص الولوج إلى العدالة، فتطرح إشكالات تتعلق بحق اللجوء إلى القضاء والالتزام بتنفيذ الأحكام الصادرة عنه.

1.1.2- الحق في المعلومة والجواب

88- يعد الحق في المعلومة والولوج إلى الوثائق الإدارية، وكذا الحق في الحصول على جواب معلل من قبل الإدارة، من الدعائم الأساسية لتكريس مبادئ الشفافية والحكامة الجيدة وربط المسؤولية بالمحاسبة. وهو حق دستوري وقانوني يسهم في تعزيز ثقة المرتفق بالإدارة، ويكرس البعد التشاركي في علاقته معها. ويستند هذا الحق إلى مجموعة من المرجعيات التشريعية، من أبرزها:

- ✓ الفصلان 156 و159 من دستور المملكة؛
 - ✓ القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية؛
 - ✓ القانون رقم 41.90 المحدث للمحاكم الإدارية، ولا سيما ما يكرسه من مبدأ التعليل؛
 - ✓ القانون رقم 03.01 بشأن إلزام الإدارات العمومية والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية بتعليل قراراتها الإدارية؛
 - ✓ القانون رقم 54.19 بمثابة ميثاق المرافق العمومية؛
 - ✓ المبادئ العامة للحكمة: الشفافية، المساواة، وربط المسؤولية بالمحاسبة.
- 89- وقد رصدت مؤسسة الوسيط، عبر التظلمات التي توصلت بها، جملة من الاختلالات المتصلة بهذا الحق، تتجلى فيما يلي:
- ✓ غياب الجواب الإداري، سواء من خلال عدم الرد داخل أجل معقول، أو عبر اتخاذ الإدارة موقف الرفض الضمني دون تعليل، مما يفاقم الإحساس بالحيث ويكرس انعدام الثقة؛
 - ✓ عدم أو ضعف تعليل القرارات الإدارية، حيث تكتفي بعض الإدارات في صلب قراراتها بصيغ عامة لا تمكن المرتفق من فهم أسباب ومبررات إصدارها بالشكل الذي يتيح له الدفاع عن حقوقه التي وقع المساس بها؛
 - ✓ تأخر أو امتناع عن تسليم الوثائق الإدارية المطلوبة، إلى جانب غياب النشر الاستباقي لها في المواقع الرسمية، أو تأخر تحيينها، وهو ما يجعل المؤسسة مضطرة للتدخل بإصدار توصيات تدعو إلى الالتزام باحترام هذا الحق؛
 - ✓ خرق مبدأ "مرة واحدة" المنصوص عليه في القانون رقم 55.19، وذلك من خلال مطالبة المرتفقين بنفس الوثائق مرارا، ما يثقل كاهلهم ويعقد المساطر دون مبرر.
- 90- إذا كانت مؤسسة الوسيط تعتمد على الارتكان إلى مرجعية النصوص القانونية، فإنها كثيرا ما تستحضر في أدائها - كذلك - مبدأي العدل والإنصاف، خلال تقييمها للوضعيات المعروضة عليها، بما يضمن روح الإنصاف في تدبير العلاقة بين الإدارة والمرتفق، ويعزز مقومات الثقة في المرفق العمومي.

2.1.2- الحق في اللجوء إلى القضاء وتنفيذ أحكامه

- 91- تولي مؤسسة الوسيط أهمية بالغة لتكريس الحق في اللجوء إلى العدالة، باعتباره ركيزة من ركائز دولة القانون، سواء تعلق الأمر بمواكبة ولوج بعض الفئات إلى القضاء الإداري عبر آلية التوصية بمنح المساعدة القضائية المؤقتة التي خولها لها القانون (المادة 14 من القانون رقم 14.16)، أو عبر النظر في التظلمات المتعلقة بتنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة ضد الإدارات العمومية، وهي المهمة التي تعد من أبرز الرهانات المرتبطة بتعزيز الحماية القضائية الفعلية.
- 92- ورغم ما يفترض من إلزامية وقوة تنفيذية في الأحكام النهائية، فإن المؤسسة وقفت، من خلال التظلمات المعروضة عليها، على استمرار تعثر تنفيذ العديد من الأحكام الصادرة ضد إدارات الدولة، أو الجماعات الترابية، أو المؤسسات العمومية، وذلك بدعوى غياب الاعتمادات أو تعقيدات المساطر، ما يفضي إلى حرمان

المرتفقين من ثمرة التقاضي، ويفاقم أزمة الثقة في النظام الإداري، كما يثير السؤال عن جدوى اللجوء إلى القضاء، على حد سواء.

93- تزايد الجدل حول هذا الموضوع بعد صدور المادة 9 من قانون المالية لسنة 2020، التي تنص على منع الحجز على أموال وممتلكات الدولة والجماعات الترابية ومجموعاتها لتنفيذ الأحكام القضائية النهائية، مع منح هذه الهيئات أجلا أقصاه أربع سنوات لتوفير الاعتمادات اللازمة لأداء المبالغ المحكوم بها في ميزانيات السنوات اللاحقة وفق الشروط المشار إليها في هذه المادة.

غير أن التجربة العملية أظهرت أن هذه المهلة القانونية تحولت إلى ذريعة للتأجيل المفتوح، وأن الإدارات نادرا ما تحترم هذا الأجل، في غياب آليات زجرية أو رقابية فعالة، مما يجعل تفسير المادة 9 عمليا يفضي إلى تقويض الحماية القضائية ويؤسس لحصانة غير مبررة للإدارة تجاه أحكام القضاء.

94- لاحظت المؤسسة أيضا، في هذا الإطار، استمرار بعض الإدارات في الامتناع عن تنفيذ أحكام القضاء الإداري التي تنص على "ترتيب الآثار القانونية"، وخاصة في مجال تسوية الوضعية الإدارية للموظفين، وقضايا إلغاء القرارات الإدارية، بدعوى غموض هذه الصيغة، أو باستعمالها كمبرر غير مشروع للتهرب من التنفيذ. وقد سبق للمؤسسة أن نهت إلى هذا التأويل الخاطئ في تقارير سابقة، مشيرة إلى أن تأويل الإدارة يجرى الحكم من قوته الإلزامية المستمدة من الدستور.

95- إن إشكالية تنفيذ الأحكام القضائية تمثل إحدى المعوقات البنيوية لمنظومة الإنصاف الإداري، وتطرح أسئلة عميقة حول مبدأ سمو القانون، وفعالية المسار القضائي كضامن للحقوق، الأمر الذي يستدعي التفكير في إصلاح شامل لمنظومة تنفيذ الأحكام، يستحضر التوازن بين الالتزامات المالية للإدارات، من جهة، وحقوق المواطنين التي تحميها الأحكام القضائية من جهة ثانية، بما يحقق عدالة تنفيذية منصفة وفعالة.

3.1.2- مبدأ استمرارية المرفق العمومي

96- يعد حل مؤسسات عمومية أو "شبه عمومية" دون تحديد واضح للجهة التي ستتحمل تبعاتها القانونية والمالية، اختلالا تديريا يعكس اضطرابا بنيويا في طريقة تدبير المرافق العمومية. ويبرز هذا الخلل أيضا عند غياب آليات دقيقة لضمان انتقال المهام والمسؤوليات إلى "الجهة التي آلت إليها اختصاصات المؤسسة التي تم حلها" (l'entité successeure)، وهو ما يفضي إلى تعطيل الخدمات المقدمة في ظل غياب بدائل فورية، مما ينعكس سلبا على استمرارية المرفق العمومي.

ولا تنحصر انعكاسات هذا الوضع على المقاولات والمتعاملين الاقتصاديين فحسب، بل تمتد أيضا إلى عموم المرتفقين الذين يجدون أنفسهم محرومين من خدمة عمومية أساسية، مما يضعف ثقتهم في فعالية التدبير الإداري، ويطرح تساؤلات جدية حول الحكامة والنجاعة.

2.2- الحکامة الاقتصادية

97- تشكل الحکامة الاقتصادية إحدى المرتکزات الجوهرية لضمان عدالة الولوج إلى الموارد وتكريس النجاعة في تدبير المال العام. خصوصا حين تمس قضايا محورية تتصل بحماية الحقوق الاقتصادية للأفراد، وفي مقدمتها الحق في الملكية، وكذا تدبير الصفقات العمومية بما يضمن الشفافية والمنافسة وتكافؤ الفرص.

وفي ضوء التظلمات المعروضة على المؤسسة، تبين أن بعض الممارسات الإدارية ما تزال تعيق تفعيل السليم لهذه المبادئ، مما يستدعي الوقوف عند أبرز الاختلالات المسجلة في هذا الصدد.

1.2.2- تأمين الحق في الملكية

98- يعتبر الحق في الملكية من الحقوق الأساسية التي يكفلها الدستور المغربي (الفصل 35 منه)، حيث ينص على ضمان حماية الملكية الخاصة وعدم انتزاعها إلا للمنفعة العامة وفق إجراءات يحددها القانون.

غير أن التظلمات الواردة على المؤسسة أبانت عن وجود اختلالات مست مجموعة من جوانب هذا الحق، سواء في ارتباطه بنزع الملكية، أو بوضع اليد على العقارات دون سند قانوني، أو بالتأخر في صرف التعويضات المستحقة، أو بعرقلة التصرف في الأملاك الخاصة.

وقد وقفت المؤسسة، من خلال دراسة هذه التظلمات، على عدد من التصرفات والممارسات التي تنطوي على مساس جوهري بهذا الحق، بما يستدعي تصنيفها موضوعاتيا ضمن إشكالات ترتبط مباشرة بتملك العقارات واستغلالها، وهو ما سيتم تفصيله في الفقرات الموالية.

1.1.2.2- الإشكاليات المرتبطة بتفعيل تصاميم التهيئة

99- بالرغم من التوصيات الصادرة عن مؤسسة الوسيط، والتي سارت في نفس اتجاهها الدوريتان الصادرتان عن وزير الإسكان والتعمير، بتاريخ 10 دجنبر 2012 و16 مارس 2016، الموجهتان إلى مديري الوكالات الحضرية والمفتشين الجهويين للسكنى والتعمير وسياسة المدينة، واللتان دعتا إلى تعميم وتحسين تغطية المجالات الترابية بتصاميم التهيئة، وبرمجة المصادقة عليها تزامنا مع إعلان المنفعة العامة، مع تفادي إعادة تخصيص المرافق بنفس المواقع في التصاميم الجديدة المعلن عنها، فإن المؤسسة لمست محدودية تجاوب الوكالات الحضرية مع هذه التوجيهات، وعدم تفعيلها ميدانيا بالشكل المنشود.

100- لقد تبين أن الوكالات الحضرية ما تزال تسلم للمالكين بطاقات معلومات تشير إلى قيود ناتجة عن تصاميم تهيئة انتهت صلاحيتها قانونا بعد مرور عشر سنوات من نشر المرسوم المتعلق بها في الجريدة

الرسمية. وإذا كانت هذه الوكالات تبرر موقفها بالمجهودات التقنية والإدارية المبذولة لإعداد تصاميم جديدة، وبالحاجة إلى التنسيق مع مختلف المتدخلين، فإن الواقع يكشف عن بطء شديد في إنجاز هذه التصاميم، مما يترتب عليه حرمان المالكين طيلة مدة سريان التصميم من حق التصرف في عقاراتهم، بل وحتى بعد انقضاء الأجل القانوني، إذ يواجهون استمرار نفس القيود بدعوى عدم جاهزية تصميم بديل.

101- يطرح هذا الواقع تساؤلا جوهريا حول جدوى التنصيب على مدة صلاحية تصميم التهيئة إذا لم تعتمد كآلية لتحرير الملكيات من القيود، خصوصا وأن المادة 28 من القانون رقم 12.90 تنص صراحة على رفع القيد بعد انتهاء الأجل، وحق المالك في استعادة حقوقهم بقوة القانون. كما أن المسؤولية في هذا التأخير لا يمكن أن تحمل للمالكين، بل يفترض أن تتحملها الإدارات المعنية التي لم تنجز المشاريع المبرمجة داخل الأجل القانوني المعقول.

102- لذلك، تبرز الحاجة إلى التفكير في بدائل عملية، قد تكون إحداها مبادرة الجهات الإدارية، فور نشر مرسوم نزع الملكية، إلى اقتناء العقار بتنسيق مع مديرية أملاك الدولة، وتعويض المالكين داخل آجال معقولة، مع مباشرة الإنجاز الفعلي للمشاريع المقررة.

غير أنه لا يمكن، بأي حال من الأحوال، تحميل المالك تبعات تأخر تفعيل تصاميم التهيئة، أو منعه من التصرف في عقاره بعد انتهاء مدة صلاحية التصميم، سيما وأن بطاقة المعلومات الممنوحة له تستمر في الإشارة إلى تخصيص القطعة للمنفعة العامة، في تجاوز صريح لمقتضيات المادة 28 سالف الذكر. إن استمرار هذا الوضع، وما يطرحه من تداعيات قانونية واجتماعية، يستوجب مراجعة أنماط التدبير المعتمدة، بما يضمن التوازن بين ضرورات التخطيط وصيانة حقوق الملاك والتطبيق السليم للقانون.

2.1.2.2- نزع الملكية من أجل المنفعة العامة

103- سبق للمؤسسة أن أثارت في تقاريرها السنوية الإشكالات المتصلة بنزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وعلى رأسها تعقيد المساطر وطول أمدها، وكثرة المتدخلين فيها، فضلا عن ضعف قيمة التعويضات المقترحة من قبل لجان التقويم، مقارنة بالأسعار الفعلية المتداولة، وهو ما يدفع العديد من الملاك إلى اللجوء للقضاء لتقدير التعويض المناسب.

غير أن هذه المسطرة القضائية، وإن كانت تضمن حماية حقوق المنزوعة ملكيتهم، فإنها غالبا ما تثقل كاهل الخزينة العمومية، وتفضي إلى تأخير كبير في صرف التعويضات، نتيجة ضعف الاعتمادات المالية المخصصة.

104- وقفت المؤسسة أيضا، على تعثرات في تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة لفائدة المنزوعة ملكيتهم، رغم أن الإدارات المعنية تسارع إلى إيداع تلك الأحكام لدى المحافظة العقارية، تطبيقا لمقتضيات المادتين 26 و37 من القانون رقم 7.81 المتعلق بنزع الملكية لأجل المنفعة العامة وبالاحتلال المؤقت، بما يخول لها تقييد العقار باسمها والتشطيب على الحقوق العينية المسجلة عليه تلقائيا. إلا أن المالك الأصلي، بعد نزع ملكيته، يصطدم بصعوبات في استيفاء مبلغ التعويض، حيث تشترط عليه وثائق إضافية، من قبيل رفع اليد عن الرهون أو التقييدات، رغم أن شهادة الملكية لا تظهر أحيانا أي قيد فعلي بالرسم العقاري، مما يحول الأثر القانوني المفترض للمسطرة إلى عبء إضافي على المرتفق، ويضعف مبدأ التعويض العادل والفوري المستحق عن نزع الملكية.

3.1.2.2- تدير حق الانتفاع من الأراضي السلالية

105- تعد الأراضي السلالية رصيда عقاريا واجتماعيا وثقافيا مشتركا، يستوجب تدبيرا منصفيا وشفافا يكفل حقوق المنتسبين لها، ويسهم في فتح آفاق واعدة للتنمية المستدامة. فهي أملاك جماعية تكون موضوعا لحق الانتفاع وفق أعراف محلية وتأطير قانوني خاص. وقد مثل الإصلاح القانوني لسنة 2019 (القوانين رقم 62.17 و63.17 و64.17) لحظة مفصلية في تأطير هذه الأراضي، من خلال التنصيب على مبدأ المساواة بين الجنسين في الاستفادة منها، وإمكانية التسجيل بالمحافظة العقارية، وإحداث هيئات تمثيلية منتخبة، وإخضاع التسيير لوصاية وزارة الداخلية.

106- غير أن المؤسسة، من خلال التظلمات المتوصل بها، رصدت مجموعة من الاختلالات التي تعيق الأجرة الفعلية لهذا الإصلاح، أبرزها:

- ✓ بطء تحيين لوائح ذوي الحقوق، ما يؤدي إلى حرمان بعض المستحقين من الانتفاع؛
- ✓ تعقيد مساطر التعويض في حالات تحويل العقارات السلالية إلى استعمالات اقتصادية؛
- ✓ صعوبات تفعيل مبدأ المساواة بين الجنسين، خاصة في المناطق التي تقصى فيها النساء من الاستفادة بفعل ممارسات عرفية أو تصرفات أحادية من قبل الذكور المستفيدين.

107- وتشير هذه الوضعية إلى أن تحقيق الإنصاف العقاري يقتضي تفعيلا صارما للمقتضيات القانونية، وتدعيما للوعي الجماعي بحقوق النساء، وتعزيزا للشفافية في تدبير هذا الرصيد العقاري المشترك.

2.2.2- تدبير الطلبات العمومية

108- يعد تدبير الطلبات العمومية مجالا يتقاطع فيه الوعي القانوني لحقوق المرتفقين، (سواء باعتبارهم مشاركين أو نائلين للطلبية)، مع المبادئ الكبرى للحكامة الجيدة، من تخليق وشفافية وتكافؤ للفرص. وتبرز التظلمات الواردة على المؤسسة سنويا حجم التوترات التي تحيط بمساطر الإعلان والإبرام والتنفيذ، حيث يرى مقدموها أن اختلالات كثيرة تشوب تدبير هذا المجال.

109- إذا كان القانون رقم 14.16 المنظم للمؤسسة، في مادته 12، لا يجيز لها النظر في القضايا الواجب فيها المرور عبر لجان متخصصة قبل اللجوء إلى القضاء، وهو ما ينطبق في حالات متعددة على موضوع الطلبات العمومية، فإن هذا الحصر يجد أساسه في الدور المسند للجنة الوطنية للطلبات العمومية، سواء في تقديم الاستشارات القانونية، أو البت في الإشكالات المرتبطة بمراحل الإبرام، أو تلقي الطعون، أو اقتراح تعديلات تشريعية لضمان حماية المال العام وتعزيز شروط المنافسة المشروعة.

110- غير أن المؤسسة، ضمن حدود اختصاصها، تواصل التعااطي مع التظلمات المرتبطة بعدم أداء مستحقات الطلبات، وهي تظلمات تكشف في مجملها عن اختلالات في تدبير هذه المسطرة، خصوصا في حالات الزيادة في الأشغال، أو التأخر غير المبرر في صرف المستحقات، رغم إنجاز محاضر التسليم المؤقت أو النهائي، ودون وجود تحفظات من الإدارة على الأشغال المنجزة.

111- كما أن هذا الوضع يلقي بظلاله على الذمة المالية للمقاولات، خاصة الصغيرة والمتوسطة، التي تجد نفسها عاجزة عن الوفاء بالتزاماتها تجاه الجبايات، وصناديق الحماية الاجتماعية، وأجور المستخدمين، مما يهدد استمراريتهما ويفقدها الثقة في التعاقد العمومي. ومن ثم، يصبح من واجب الإدارة ضمان احترام آجال الأداء وتمكين المتعاقدين معها من حقوقهم المستحقة، بمجرد التحقق من إنجاز الأعمال المتفق عليها وفقا للقانون.

3.2- الحق في بيئة سليمة وتدابير المخاطر الكبرى

112- يندرج ضمن هذا المحور كل ما يتعلق بصيانة الحق في بيئة سليمة، من خلال تناول عدد من المواضيع المتصلة بحماية الموارد الطبيعية والحفاظ على جودة الإطار المعيشي، باعتباره أحد الشروط الأساسية لحياة كريمة ومستدامة. كما يشمل أيضا تتبع قضايا تدبير المخاطر الكبرى، سواء الطبيعية أو المرتبطة بأنشطة بشرية، مع الوقوف على فعالية الآليات المعتمدة للوقاية منها أو الحد من آثارها على الأفراد والمجتمع.

1.3.2- تدبير الحق في بيئة سليمة

113- يعد الحق في بيئة سليمة من الحقوق الأساسية، التي تلتزم الدولة بتكريسها وفق مقتضيات دستور 2011، خاصة الفصل 31 الذي ينص على ضمان عيش المواطنين والمواطنات في بيئة سليمة. كما يندرج هذا الالتزام ضمن التوجهات الاستراتيجية للمغرب في مجال البيئة، وضمن أهداف التنمية المستدامة لأجندة 2030.

114- عالجت المؤسسة تظلمات متعددة تبرز اختلالات تمس هذا الحق، من أبرزها:

- ✓ منح تراخيص لإحداث وحدات صناعية أو حرفية داخل أحياء سكنية دون مراعاة دراسات الأثر البيئي؛
- ✓ غياب التفاعل الجاد من قبل السلطات مع شكاوى المرتفقين بشأن الأضرار الناجمة عن أنشطة ملوثة (روائح، ضوضاء، نفايات...)
- ✓ تضارب المواقف بين الجماعات الترابية والسلطات المحلية بخصوص تنفيذ قرارات الإغلاق، ما يطيل أمد الأضرار الواقعة على السكان.

2.3.2- إدارة المخاطر الكبرى

- 115- تعد المخاطر الكبرى من بين أصعب التحديات التي عرفها المغرب في الآونة الأخيرة، بالنظر إلى تأثيرها العميق على استقرار الأوضاع العامة للمرتفقين، كما هو الحال خلال انتشار وباء كوفيد-19 سنة 2020، وما خلفه من تداعيات مست الحقوق المرفقية للمواطنين بشكل مباشر أو غير مباشر، وهي تداعيات كانت محل تدخل وتفاعل جاد من جانب مؤسسة وسيط المملكة في حينه.
- 116- واصلت المؤسسة حرصها على الاضطلاع بدورها في الدفاع عن الحقوق خلال فترات الأزمات، لا سيما في أعقاب الكوارث الطبيعية التي شهدتها البلاد، مثل زلزال الحوز، أو الفيضانات التي عرفتها منطقتي الجنوب والجنوب الشرقي ببلادنا، والتي أفرزت عددا من التظلمات، تمحورت حول الحرمان من الاستفادة من التعويضات المقررة بموجب القوانين المعمول بها، خاصة القانون رقم 110.14 المتعلق بإحداث نظام لتغطية عواقب الوقائع الكارثية، وبتغيير وتتميم القانون رقم 17.99 المتعلق بمدونة التأمينات.
- 117- في هذا السياق، تجدر الإشارة إلى أن الغاية من هذا النظام تكمن في تعويض المتضررين عن الأضرار البدنية والمادية، من خلال صندوق التضامن ضد الوقائع الكارثية، ووفق مسطرة محددة وإجراءات واجبة الاستيفاء. ورغم أن المؤسسة قضت بعدم اختصاصها في أغلب التظلمات المعروضة عليها بهذا الشأن، استنادا إلى المادة 12 من القانون المنظم لها⁵، فإنها، في إطار إعداد هذا التقرير، لا يسعها إلا أن تسجل حجم التظلمات الواردة في هذا الباب، والتي تعكس وجود قصور واضح في التواصل مع المتضررين وتدبير شكاياتهم، وهو ما يستدعي مزيدا من العناية والبت فيها داخل آجال معقولة، باعتبار أن غالبيتهم يندرجون ضمن الفئات الهشة.

⁵ - تنص المادة 12 من القانون رقم 14.16، على أن المؤسسة لا يجوز لها النظر في القضايا الآتية:

- التظلمات المتعلقة بالقضايا المعروضة على القضاء؛

- التظلمات الرامية إلى مراجعة الأحكام القضائية؛

- القضايا التي يوجب فيها القانون اللجوء إلى لجن مختصة قبل اللجوء إلى القضاء؛

- القضايا التي تدخل في اختصاص إحدى مؤسسات وهيئات حماية حقوق الإنسان والنهوض بها، أو هيئات الحكامة الجيدة والتقنين المنصوص

عليها في الفصول 161 ومن 163 إلى 167 من الدستور.

في المحصلة

أظهرت المعاينة الملموسة لمختلف الاختلالات المرفقية حضوراً بينا لاختلالات في تدير السياسات العمومية وتنفيذ البرامج الاجتماعية، وذلك في ضوء المبادئ التي تحكم المرافق العمومية، وعلى رأسها: مبدأ المساواة، ومبدأ الاستمرارية، ومبدأ التكيف.

ومن خلال استحضار هذه المبادئ، يتضح أن تلك الاختلالات اتخذت صوراً متعددة، طالت مجالات حيوية من قبيل: الحق في السكن اللائق، والحق في التغطية الصحية والتأمين الإجباري عن المرض، إلى جانب صعوبات تتعلق بالاستفادة من الحق في المعاش ومن أنظمة التقاعد، فضلاً عن اختلالات رافقت تدير بعض البرامج العمومية مثل برنامج "فرصة".

ولم تقتصر مظاهر الخلل على هذه المجالات، بل امتدت إلى اختلالات أخرى تمس مختلف أوجه الحكامة، كما شملت مجالات ذات صلة بالحق في البيئة وتدير المخاطر الكبرى.

وكلها اختلالات تشكل مرآة عاكسة لإكراهات تؤثر في جوهر أدوار المرفق العمومي ووظائفه. فاستمرار هذه الاختلالات لا يختزل فقط في قصور الأداء، بل يمثل عبئاً فعلياً على نجاعة السياسات العمومية وقدرتها على الاستجابة الفعلية لحاجيات المجتمع. وهو ما يستدعي تفكيراً جماعياً في سبل المعالجة، يقوم على تقييم موضوعي وتجديد في أدوات التدير والتخطيط العمومي.

إضاءة تحليلية (2)

من معادلة المرتفق/ الإدارة إلى معادلة المواطن/ السياسات: نحو جيل جديد من التوترات

المرفقية

يظهر استقصاء التوترات المرفقية، كما عكسها مؤشرات سنة التقرير، عن بروز تحولات نوعية في طبيعة العلاقة بين المرتفق والإدارة، وفي أنماط التفاعل مع السياسات العمومية. فلم تعد التوترات المرفقية تنحصر في اختلالات الأداء الإداري التقليدي، بل غدت مرآة دينامية لتحولات أعمق في الطلب الاجتماعي، وفي دينامية مساءلة السياسات العمومية، على خلفية توسع أفق الدولة الاجتماعية وتعقيد رهانات الفعل العمومي.

وفي هذا السياق، تكشف القراءة النوعية لهذه التوترات عن بروز جيل جديد من الاختلالات، تتقاطع فيه ثلاثة أنماط رئيسية: توترات ناتجة عن إدارة السياسات العمومية والبرامج الحكومية؛ توترات مرتبطة بإدارة سياسات الحماية الاجتماعية؛ وتوترات ناجمة عن تدبير المخاطر الكبرى. وهي أنماط تعبر، في جوهرها، عن انتقال متدرج في معادلة العلاقة بين الإدارة والمرتفق، حيث يصبح هذا الأخير في قلب مخرجات السياسات العمومية، ويتكثف رصد انتظاراته في اللقاء اليومي مع المرفق العام.

ضمن هذا الإطار، تتخذ التوترات المرفقية اليوم دلالة استباقية، تنبه إلى عمق التحولات الجارية في العلاقة بين الدولة والمجتمع، وإلى الحاجة إلى مواكبة هذا المسار بفعل عمومي أكثر عدلا ونجاعة وإنصافا، يعيد رسم أفق العلاقة بين الإدارة والمواطن.

يتيح مؤشر القضايا المماثلة، عند فحص مجمل الطلب الوارد على المؤسسة، رصد عينة من الملفات التي شكلت خلال سنة التقرير انشغالا بارزا في علاقة المرتفقين بالإدارة المغربية؛ حين لا يكون هذا التماثل نابعا عن استراتيجية إرادية للترافع الفئوي، وإنما معبرا عن تقدير جماعي لوجود حالة اختلال إداري يدعي أنها تمس مباشرة بمبادئ العدل والإنصاف.

غير أن تماثل القضايا، باعتباره مؤشرا كميا، لا يكفي وحده للدلالة على طفرة التحول من التظلمات الفردية المتفرقة إلى صيغة التوتر المرفقي. ذلك أن هذه الصيغة ترتبط، من حيث طبيعتها النوعية، بقابلية التداخل بين سجل الوساطة الإدارية وسجل الاحتجاج الاجتماعي؛ حيث يبدو زمن الوساطة، في بعض الحالات، لاحقا على اندلاع الحركات الاجتماعية، وي طرح كأحد مخرجها الممكنة؛ أو يسير زمن الوساطة والحركة الاجتماعية في مسار متواز؛ أو يظهر، في حالة ثالثة، كمؤشر على إرهاصات توتر لم يتحول بعد إلى دينامية اجتماعية.

إن التفكير في التوترات المرفقية لا يعني استحضار البعد الجماعي في تقدير وجود حالة مس بمبادئ العدل والإنصاف فحسب، بل يتصل كذلك بتطورات الظاهرة الاجتماعية، وبالقدرة المتنامية للفاعلين الجدد -من تنسيقيات، وتعبيرات فئوية، وحركات اجتماعية- على تعبئة موارد تنظيمية، وتواصلية، وخطابية، انطلاقا من استثمار اختلالات الأداء العمومي وتحويلها إلى توترات اجتماعية.

تأسيساً على ذلك، تبقى إمكانية الانتقال من التوترات المرفقية إلى التوترات الاجتماعية فرضية قائمة، تستند إلى سهولة الولوج إلى الفضاء العمومي، وإلى الإمكانيات التي تتيحها وسائط التواصل لبناء القضايا العمومية. غير أن تحقق هذا الانتقال يظل، في العمق، مرهوناً بالقدرات الذاتية للفاعلين الاجتماعيين، أكثر مما هو مشروط بعمق طبيعة الاختلالات نفسها.

وتبقى قابلية الانتقال من لحظة "التوترات المرفقية" إلى لحظة "التوترات الاجتماعية" مرتبطة بشكل واضح ببعض الاختلالات التي تتجاوز منطق معادلة المرتفق/الإدارة، إلى معادلة المواطن/السياسات؛ وهي اختلالات لا تنبع من عجز في الرضا عن الخدمة العمومية فحسب، بل من عجز أعمق في الرضا عن الأداء العمومي في كليته.

ويجد هذا التحول امتداده الثقافي والمجتمعي، من جهة، في تحولات الطلب الاجتماعي ودينامية التطلع إلى المواطنة ومساءلة السياسات؛ ومن جهة أخرى، في تحولات الفعل العمومي ذاته. وهي تغيرات مست عميقة علاقة المرتفق بالإدارة المغربية، سواء على مستوى التمثيلات، أو الانتظارات، أو أنماط التفاعل.

تكشف القراءة النوعية للاختلالات المسجلة خلال سنة التقرير عن بروز جيل جديد من التوترات المرفقية، يختلف في طبيعته عن النمط التقليدي لها، ويعبر عن تحولات أعمق في العلاقة بين المرتفق والإدارة. ويمكن تصنيف هذا الجيل الجديد وفق نمذجة ثلاثية تبرز طبيعة التحولات الجارية في الحقل المرفقي:

❖ توترات ناتجة عن إدارة السياسات العمومية والبرامج الحكومية

ترتبط هذه الفئة من التوترات باختلالات تمس الإدارة بوصفها حاملة لسياسات عمومية، وليس مجرد مقدم للخدمات. هنا، يعكس سلوك طالب الوساطة/المتظلم موقفا نقديا تجاه الأثر المباشر لسياسة عمومية معينة، أكثر مما يعبر عن إحساس باللاعادلة تجاه حق ذي طابع معياري. وتندرج ضمن هذه الفئة الملفات ذات الصلة ببرامج حكومية كـ "فرصة"، أو قضايا مثل ملف طلبة كليات الطب والصيدلة، أو السياسات المتعلقة ببرامج السكن.

❖ توترات مرتبطة بإدارة سياسات الحماية الاجتماعية

تعكس هذه التوترات اختلالات مرتبطة بإدارة الورش الاستراتيجي للحماية الاجتماعية، حيث يعبر المتظلم عن طلب لتصحيح وضعية شخصية مقارنة بالمرجعية الحقوقية لمرتفقي "الدولة الاجتماعية". وتشمل هذه الفئة ملفات التغطية الصحية، والتأمين الإجباري عن المرض، والحق في المعاش، وغيرها من الحقوق الاجتماعية الأساسية.

❖ توترات ناجمة عن إدارة المخاطر الكبرى

تندرج ضمن هذه الفئة التوترات الناتجة عن إدارة استثنائية لمخاطر كبرى، سواء كانت طبيعية أو صحية أو غيرها. وتبرز الشكايات المتعلقة بتدبير آثار زلزال الحوز مثالا دالا على هذا النوع من التوترات، حيث توضع الإدارة في مواجهة انتظارات جماعية معقدة وملحة في سياقات يتعاضف فيها الشعور بعدم اليقين.

تؤشر هذه التوترات المرفقية، بأشكالها الثلاثة، على تحولات عميقة في معادلة العلاقة بين المرتفق والإدارة، كاشفة عن جيل جديد من الاختلالات التي تعيد صياغة هذه العلاقة في سياقات أكثر تعقيدا. ففي هذه الأوضاع الجديدة، يصبح المرتفق في قلب مخرجات سياسات عمومية ذات هندسة مركبة (كسياسات إعادة الإيواء، وبرامج

القضاء على مدن الصفيح، والبرامج الاجتماعية الموجهة للشباب...)، أو في تماس مع تدبير مشاريع استراتيجية متعددة المستويات والفاعلين (الحماية الاجتماعية...)، أو في علاقة مباشرة مع إدارة لحظات مشحونة باللايقين (المخاطر الكبرى...).

وراء الصورة المرئية لعلاقة مرفقية تعيد إنتاج أنماط الخلل التقليدية واجترارها، تتكشف تحولات نوعية تعيد تشكيل صلب هذه العلاقة؛ إذ تحولت التوترات من تفاوت في درجات الرضا عن الخدمة الإدارية، إلى مستوى توترات اجتماعية أعمق، تعكس ديناميات الطلب الاجتماعي في مواجهة السياسات العمومية ذاتها. وبات اللقاء بين المرتفق والإدارة لحظة يتكثف فيها رصيد انتظارات المواطن من الأداء العمومي.

إن تزايد منحنى تدخل الدولة في اتجاه تعزيز فعالية الحقوق، والاستجابة للطلب الاجتماعي المتنامي على قيم الكرامة والإنصاف، يقابله توسع في نطاق السياسات العمومية، وتعقيد في أبعاد الفعل العمومي. وهو ما ينتج، موضوعيا، ديناميتين متوازيتين: من جهة، تغذية طلب اجتماعي متزايد على فعالية السياسات، وعدالة البرامج، وفعالية الحقوق؛ ومن جهة أخرى، إعادة وضع العلاقة بين المرتفق والإدارة في سياق جديد، تطبعه رهانات اللقاء بين الدولة كمنتجة للسياسات والبرامج، وبين المواطن كمتلق لها، ومسائل عنها.

ضمن هذا السياق، لم تعد العلاقة بين المرتفق والإدارة قابلة للاختزال في مقارنة خدمة عمومية تقليدية، تقاس بمعايير الجودة أو القرب أو التبسيط فحسب؛ بل غدت مجالا مفتوحا لتفاعل معقد بين منطق التسيير الإداري ومنطق الاستجابة للطلب الاجتماعي، في أبعاده القيمية والحقوقية. ومن ثم، باتت العلاقة المرفقية في كثير من الحالات مرآة تعكس توازن القوى بين انتظارات المواطن ومقدرات الأداء العمومي، في ظل تحولات المجتمع وتوسع الفضاء العمومي.

ولا شك أن هذا الترتيب الجديد يعيد رسم معادلة المرتفق/الإدارة، محملا واجهة العلاقة المرفقية مجمل انتظارات المواطن إزاء الدولة؛ بينما تجد الإدارة نفسها مثقلة بمهام ووظائف المسؤولية الاجتماعية للدولة، بما يفوق بكثير حدود منطق الخدمة العمومية التقليدية.

وفضلا عن ذلك، أضى اللايقين المتزايد الذي يرافق الأداء العمومي، في مواجهة مخاطر استثنائية صحية أو طبيعية، عنصر توتر إضافي في العلاقة المرفقية. فقد أصبح مؤشر الاستجابة لهذه التحديات الاستثنائية معيارا جديدا لتقييم المواطن/المرتفق لأداء الإدارة والدولة في أزمنة اللايقين (كما في حالة جائحة كورونا أو زلزال الحوز)، في الوقت الذي وضعت فيه الإدارة تحت اختبارات قصوى لمصداقيتها، ولمنظوماتها الإجرائية والتدخلية.

على سبيل الختم

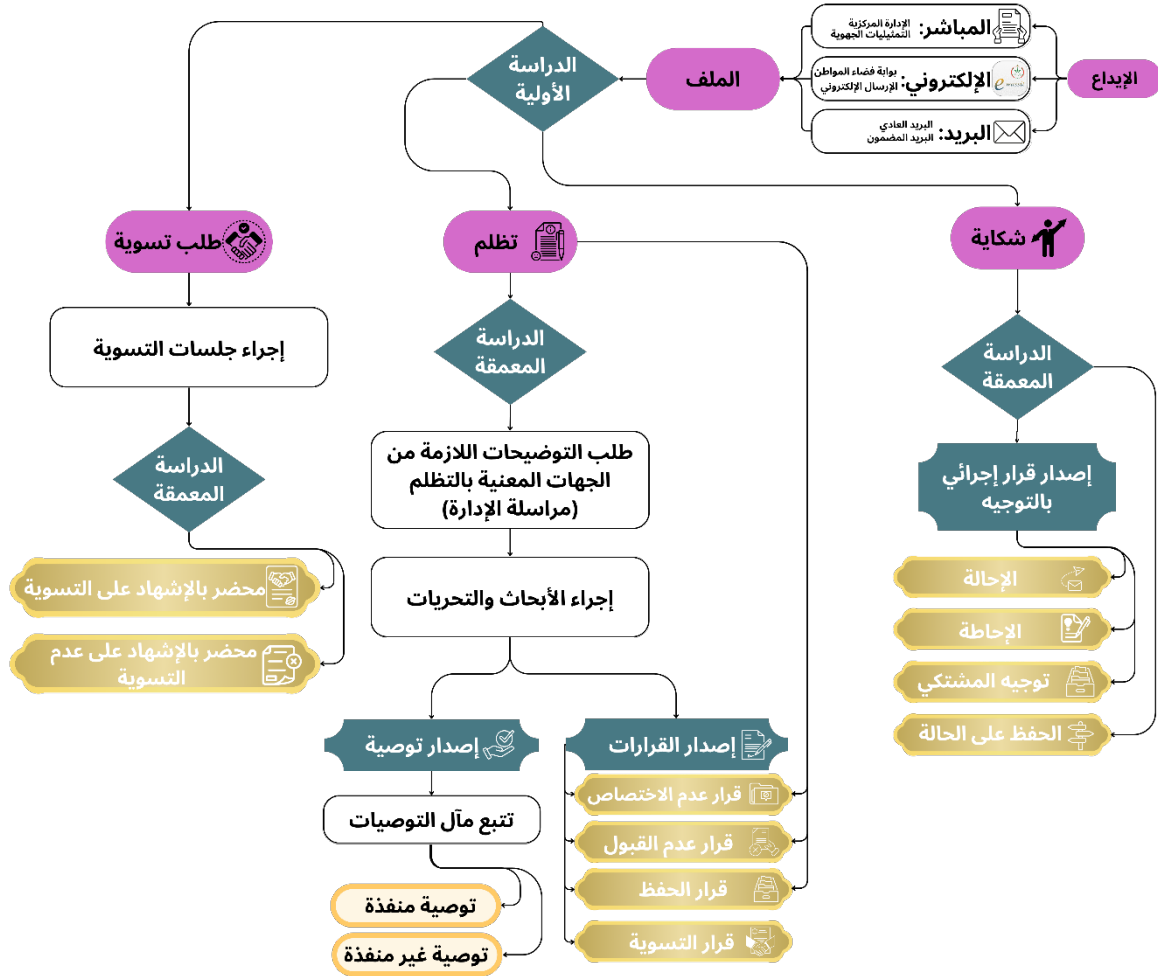
ضمن عمق هذه التحولات التي شخصتها دينامية العلاقة الجديدة بين المرتفق والإدارة، لا تمثل التوترات المرفقية مجرد انعكاس لاختلالات في الأداء الإداري، ولا يمكن اختزالها في معطيات كمية أو قراءات ظرفية. إنها، في العمق، مرآة دينامية لتحولات العلاقة بين الدولة والمجتمع، وتعبير عن انتقال متدرج في طبيعة الطلب الاجتماعي، وفي أنماط مساءلة السياسات العمومية من خلال التجربة اليومية للمرتفق العام.

ويصبح رصد هذه التوترات -من موقع الوساطة المؤسسية- مدخلا حيويا لفهم أعمق لمسارات الفعل العمومي، ولتفكيك أنماط التفاعل الجديدة بين الإدارة والمرتفق، في أفق مواكبة تحولات الدولة الاجتماعية، وضمان تمكين فعلي للحقوق، في سياق يتسم بتزايد منسوب الانتظارات الاجتماعية، وتعقيد رهانات التدبير العمومي.

بهذه القراءة التحليلية الممتدة، تسهم إضاءة التوترات المرفقية في بناء منظور استباقي، يعيد رسم أفق العلاقة بين الإدارة والمواطن، على نحو أكثر عدلا، ونجاعة، وإنصافا.

ثانيا: تفاعل الوسيط

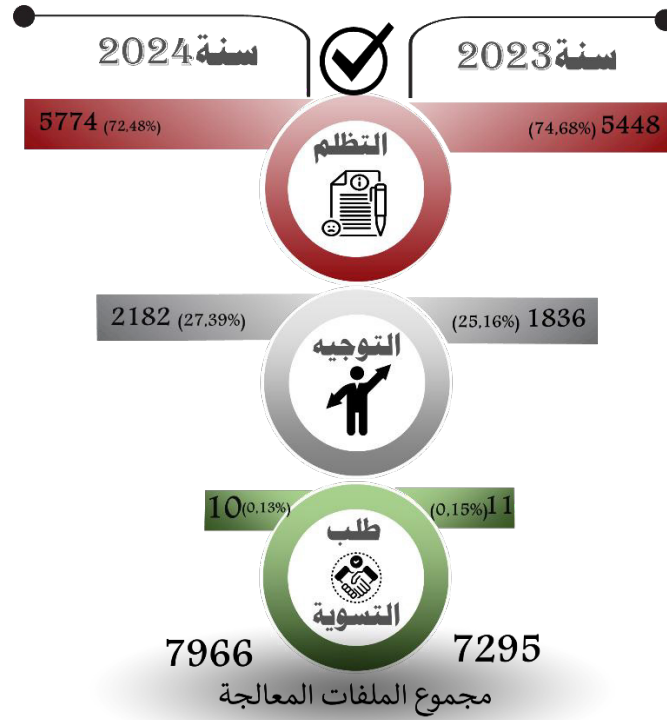
مخطط توضيحي لمسار معالجة الملفات



118- في باب مؤشرات التفاعل المؤسسي للوسيط، لا بد في البداية من استحضار أن ما عالجته من ملفات للتظلم خلال سنة 2024، بلغ عددها 5774 ملفا، مقابل 5448 تظلما معالجا في سنة 2023، ومعالجة 2182 ملف توجيه سنة 2024 مقابل 1836 عولجت سنة 2023.

أما بالنسبة لطلبات التسوية فقد عالجت المؤسسة 10 طلبات، فيما سبق لها أن عالجت 11 طلبا في سنة 2023، على أنه إذا كان عدد محاضر الإشهاد بعد التسوية خلال سنة 2023 قد بلغ 9 محاضر، فإن سنة 2024 قد شهدت التوقيع على 5 محاضر بالإشهاد بالتسوية.

شكل (11): الملفات المعالجة برسم سنتي 2023 و2024



تكشف المقارنة بين سنتي 2023 و2024 عن ارتفاع ملحوظ في عدد الملفات المعالجة، إذ سجلت سنة 2024 زيادة 326 ملفا في صنف التظلمات، و346 ملفا في صنف التوجيهات، مع تسجيل تراجع طفيف في صنف طلبات التسوية الودية، بنقص طلب واحد فقط.

إن هذا التطور المطرد في ارتفاع عدد الملفات المعالجة بمختلف أصنافها، يعكس تطورا ملحوظا في أداء المؤسسة، مما يجعلها في صلب دينامية الوساطة. إنها وساطة مؤسسية تجسد، في عمقها، تعبيراً واضحاً عن ترسيخ فعال لمبادئ العدل والإنصاف.

1- ملفات طلبات التسوية الودية

119- وفقا للمادة 84 من النظام الداخلي، تعالج طلبات التسوية وفق نفس المسطرة المعتمدة في معالجة التظلمات، وينتج عنها، بحسب الأحوال، إما تحرير محضر بالإشهاد بالتسوية، يوقع عليه الطرفين ويخاطب عليه الوسيط أو من ينتدبه لهذه الغاية وتسلم نسخة منه إلى كل منهما، وإما تحرير محضر بالإشهاد بعدم التسوية.

ضمن هذا الإطار، فقد بلغ عدد محاضر التسوية برسم السنة موضوع التقرير 10، تمت تسوية 5 طلبات منها، بينما تم الإشهاد بعدم التسوية بخصوص 5 طلبات أخرى. أما خلال سنة 2023، فقد سجل ما مجموعه 11 محضرا، حيث تمت تسوية طلبين، مقابل 9 محاضر تم الإشهاد فيها بعدم التسوية.

يعد التحسن العددي لطلبات الإشهاد بالتسوية، مؤشراً على فعالية متزايدة لتدخلات الوساطة المؤسسية، غير أن الحاجة تبقى قائمة لإجراء تقييم معمق يرصد أسباب نجاح بعض طلبات التسوية وفشل أخرى.

2- ملفات التظلم

120- إذا كان العدد الذي تعرفه ملفات التظلم يتزايد معدله سنة تلو الأخرى، فإن مسار هذه الملفات يعرف متوسطاً في دراسته الأولية، حيث يبنى هذا المسار على مراسلة المتظلم ومراسلة الإدارة المعنية، وقد يشمل في بعض الأحيان عقد جلسات بحث، قصد استنباط النتائج الموضوعية في ضوء هذه الإجراءات، أو عرض بعض الملفات على اللجان الدائمة كلما استدعى الأمر ذلك لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

1-2 مسطرة المعالجة:

- متوسط مدة الدراسة الأولية/التمهيدية⁶

121- سجلت المؤسسة مدة 16 يوماً كمتوسط الدراسة الأولية أو التمهيدية قبل اتخاذ أول إجراء، وهو مؤشر إيجابي بالنظر إلى حجم الملفات الواردة عليها.

يعد زمن الدراسة الأولية عنصراً بالغ الأهمية في تكريس قيم الوساطة، التي تروم البحث عن حلول ودية لفض التوترات. ومن هذا المنطلق، فإن طول أمد المعالجة قد يشكل أحياناً عائقاً أمام تحقيق هذه الغاية.

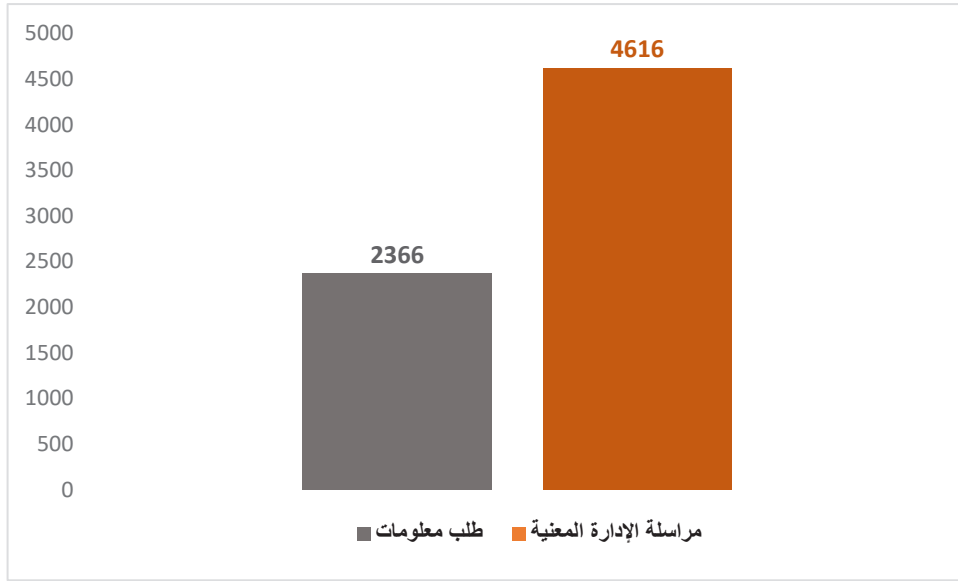
- مراسلة المتظلم ومراسلة الإدارة المعنية

122- باشرت المؤسسة في ضوء التطلعات المتوصل بها إلى توجيه 2366 مراسلة إلى المتظلمين بهدف استيفاء الشروط المطلوبة، وفقاً لمقتضيات المادة 17 من القانون رقم 14.16 المنظم لها، أو لفهم أكثر دقة لموضوع تظلماته، فيما بلغ عدد المراسلات الأولية الموجهة إلى الإدارات المعنية بالتظلمات برسم نفس السنة 4616 مراسلة.

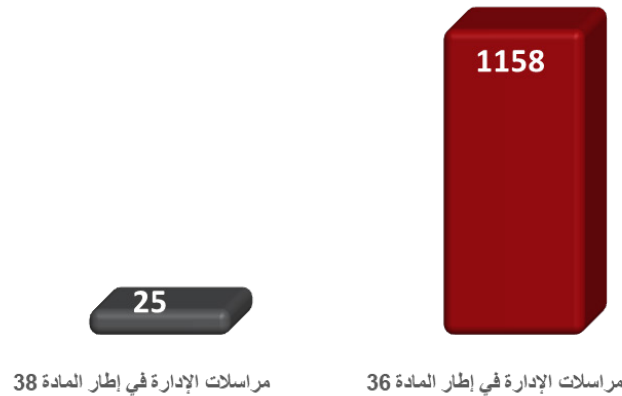
وبلغ عدد المراسلات الموجهة إلى الإدارات بعد انقضاء أجل الشهرين الممنوح لها للجواب عملاً بالمقتضيات القانونية المؤطرة ما مجموعه 1158 مراسلة، بمثابة تذكير لها بضرورة الجواب تحت طائلة البت في الملف في ضوء المعطيات المتوفرة، بينما بلغ عدد المراسلات التي وجهت للإدارات في نطاق المادة 38 من القانون الموماً إليه أعلاه ما مجموعه 25 مراسلة.

⁶- يقصد في تقارير الوسيط بمدة الدراسة الأولية، المدة الفاصلة بين تاريخ تسجيل الملف وتاريخ مباشرة أول إجراء فعلي بخصوصه، سواء عبر مراسلة المتظلم أو مراسلة الإدارة. وتستثنى من ذلك الملفات التي صدر بشأنها قرار دون الحاجة إلى مراسلة المتظلم أو الإدارة.

شكل (12): المراسلات الصادرة عن المؤسسة بشأن ملفات التظلم



شكل (13): مراسلات الإدارة بعد أجل شهرين في إطار المادة 36 والمادة 38 برسم سنة 2024



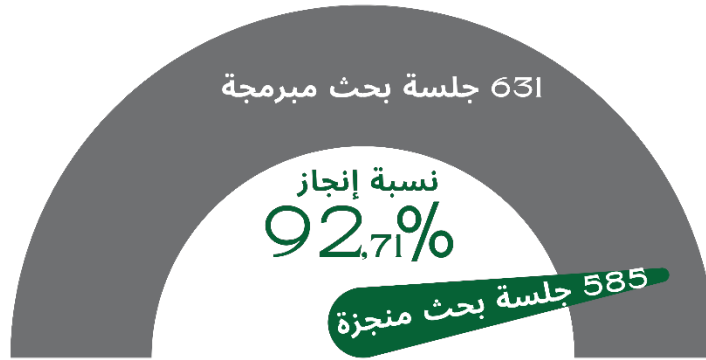
- جلسات البحث والتحري

123- بخصوص إجراءات البحث والتحري، فمن مجموع 631 جلسة مبرمجة تم عقد 585 منها، وهو ما يعني تحقق نسبة حضور بلغت 92.71%.

ما يلاحظ من خلال مجمل المعطيات الواردة أعلاه، أن دينامية تفاعل المؤسسة مع التظلمات، في إطار القوانين الجاري بها العمل، تعكس جدية ملموسة في الاضطلاع بمسؤولياتها، إذ لا تعالج الملفات معالجة شكلية، بل تهدف، في المقام الأول، إلى التمهيد والاستيضاح والتدقيق قبل اتخاذ أي إجراء. وهو ما يعزز صورة المؤسسة كفاعل رئيسي في مجال الوساطة الإدارية، ويفرض عليها في الآن ذاته التوجه نحو نجاعة أكبر تنسجم مع ما تنص عليه القوانين المنظمة لها، ضمن سياق بات يولي أهمية متزايدة لتكريس وساطة

مؤسسية فعالة. ويبدو هذا التوجه جليا على وجه الخصوص خلال لحظات انعقاد اللجان الدائمة للتتبع والتنسيق بين المؤسسة والإدارة.

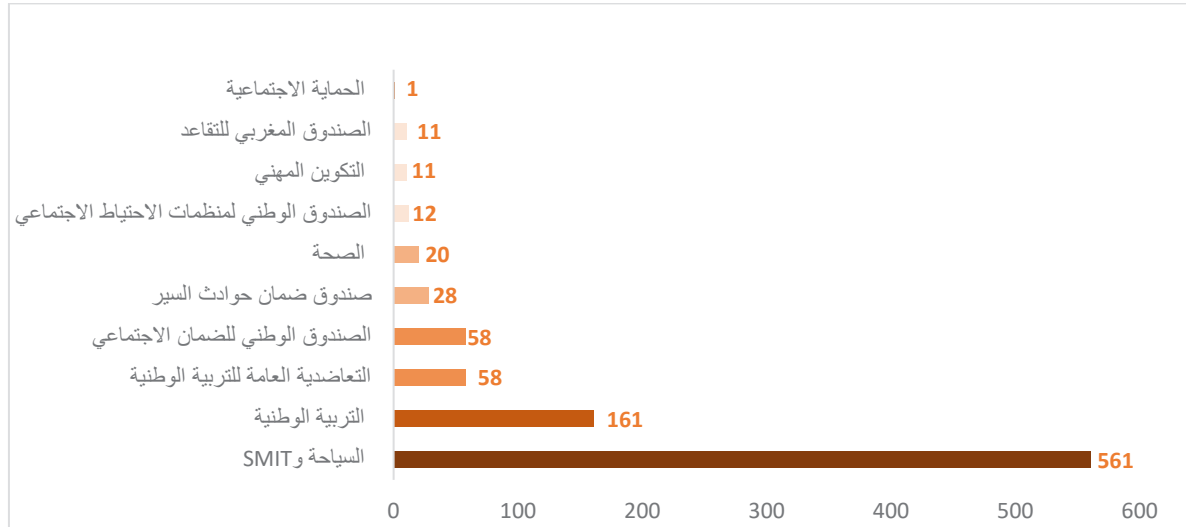
شكل (14): جلسات البحث المنعقدة



- انعقاد اللجان الدائمة للتتبع والتنسيق

- 124- تنص المادة 34 من القانون رقم 14.16 المتعلق بالمؤسسة على إلزامية إحداث لجان للتتبع والتنسيق بين المؤسسة والإدارة، بهدف إيجاد الحلول الكفيلة بتذليل الصعوبات التي تعيق تسوية الملفات. وفي هذا الإطار، وحرصا على تفعيل هذا الإجراء، واصلت المؤسسة خلال السنة موضوع التقرير العمل بهذه الآلية، حيث بلغ عدد محاضر اللجان الدائمة المنعقدة بشأن الملفات المعروضة عليها 921 محضرا.
- 125- تجدر الإشارة إلى أن قطاع السياحة والشركة المغربية للهندسة السياحية، قد استأثرا بأعلى نسبة من الملفات المعروضة عليهما، بما مجموعه 561 ملفا، متبوعين بقطاع التربية الوطنية ب 161 ملفا، ثم التعاضدية العامة للتربية الوطنية ب 58 ملفا، فالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالعدد نفسه.
- أما أقل عدد من الملفات المعروضة على اللجان المذكورة، فقد سجله قطاع الحماية الاجتماعية بملف واحد، في حين لم يعرض سوى 11 ملفا لكل من الصندوق المغربي للتقاعد، والتكوين المهني.

شكل (15): محاضر اللجان الدائمة بشأن الملفات المعروضة عليها



2-2 البت في ملفات التظلم

126- تنتهي المؤسسة في معالجتها لما يعرض عليها من تظلمات بإصدار قرارات أو توصيات تضمنها موقف الوسيط من الموضوع.

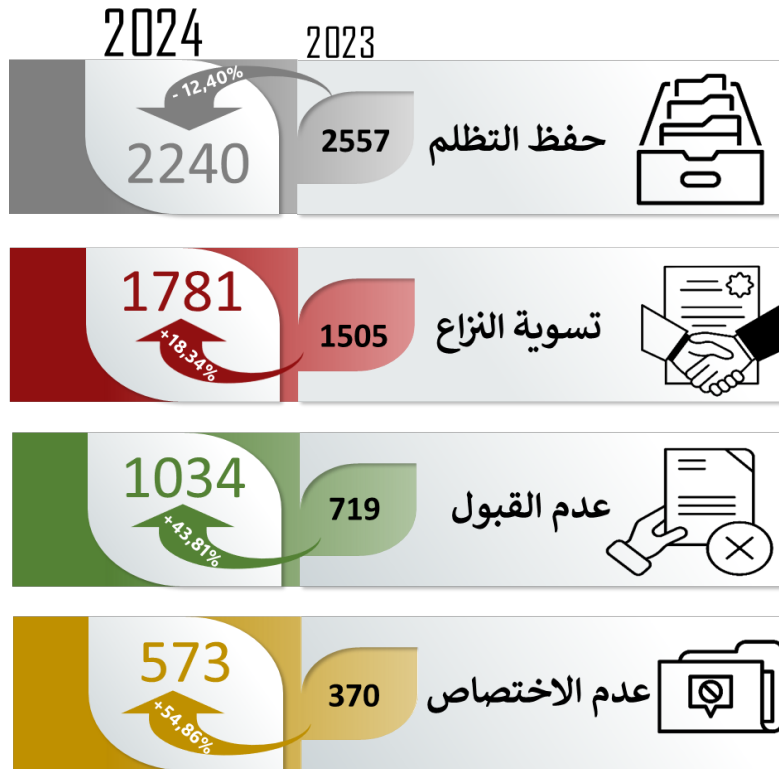
- إصدار القرارات

127- بلغ عدد القرارات التي انتهت بحفظ ملف التظلم خلال سنة 2024، 2240 قرارا مسجلة بذلك انخفاض ملحوظا عن سنة 2023 التي وصل فيها العدد إلى 2557 قرارا بالحفظ، فيما عرفت قرارات التسوية ارتفاعا من 1505 سنة 2023 إلى 1781 قرارا سنة 2024، بنسبة زيادة بلغت 18,34%.

تؤشر معادلة ارتفاع قرارات التسوية مقابل انخفاض قرارات الحفظ، على دلالات إيجابية في تدخل الوسيط.

أما بالنسبة للقرارات الصادرة بعدم القبول، فقد ارتفعت من 719 قرارا سنة 2023 إلى 1034 قرارا سنة 2024. كما سارت في نفس الاتجاه القرارات المتعلقة بعدم الاختصاص التي عرفت هي الأخرى ارتفاعا ملحوظا، حيث انتقلت من 370 قرارا سنة 2023 إلى 573 قرارا سنة 2024، أي بنسبة زيادة بلغت 54,86%.

شكل (16): طبيعة القرارات الصادرة برسم سنّي 2023 و2024



128- يرجح ارتفاع عدد قرارات عدم الاختصاص فرضيتي تزايد الطلب على المؤسسة من قبل المواطنين، بما يعكس رغبتهم المتنامية في البحث عن حلول للمشاكل التي تواجههم، حتى في الحالات التي لا تندرج ضمن صلاحيات المؤسسة، أو صعوبة تمثيل قانوني سليم لحدود تدخلاتها. وفيما يتعلق بقرارات عدم القبول فالراجح أن عددا كبيرا من طالبي الوساطة لا يلتزمون بالشروط الدنيا التي حددها القانون لوضع الطلب من الناحية الشكلية.

- التصنيف الموضوعاتي للتظلمات حسب القرارات الصادرة

129- يظهر التصنيف الموضوعاتي للتظلمات حسب أنواع القرارات أن التظلمات ذات الطبيعة الإدارية جاءت في المرتبة الأولى بمجموع 2516 قرارا، توزعت على 1181 قرارا بالحفظ، و852 قرارا بالتسوية، و325 قرارا بعدم القبول، و158 قرارا بعدم الاختصاص. أما التظلمات ذات الطبيعة المالية فاحتلت المرتبة الثانية بمجموع 1592 قرارا، من بينها 543 قرارا بالحفظ، و669 قرارا بالتسوية، و299 قرارا بعدم القبول، و81 قرارا بعدم الاختصاص. وفي المرتبة الثالثة جاءت التظلمات ذات الطبيعة العقارية، حيث صدر بشأنها 439 قرارا بالحفظ، و84 قرارا بالتسوية، و283 قرارا بعدم القبول، و68 قرارا بعدم الاختصاص. وقد شكلت هذه الأصناف الثلاثة ما نسبته 88,53% من مجموع التصنيفات الموضوعاتية لأنواع القرارات.

في المقابل، لم تتجاوز القرارات المتعلقة بالتظلمات المرتبطة بغلاء المواد أو الخدمات الأساسية 14 قراراً، توزعت على قراراتين بالحفظ، وقرارين بالتسوية، و3 قرارات بعدم القبول، و7 قرارات بعدم الاختصاص. كما لم تتعد تلك المتعلقة بتظلمات تهمة حماية التراث الثقافي 12 قراراً، في حين سجلت 3 قرارات فقط بخصوص طلبات المساعدة القضائية، توزعت على قراراتين بالحفظ وقرار واحد بالتسوية، مما يجعل هذه الأنواع من القرارات الأقل نسبة مقارنة مع تلك الصادرة في التظلمات ذات الطبيعة الإدارية والمالية والعقارية.

130- يلاحظ أن التظلمات التي تنتمي إلى الأصناف الإدارية والمالية والعقارية، هي التي صدر بشأنها العدد الأكبر من القرارات، مما قد يفسر بكون أغلب الإدارات التي يحتك بها المواطن بشكل يومي تندرج ضمن هذه المجالات. وهو ما يعكس حجم التماس المباشر بين المرتفقين ومصالح إدارية ذات طبيعة خدمتية، ترتبط بالحياة اليومية للمواطن.

نماذج لقرارات أصدرتها المؤسسة

+XHA4+ I HCV049 %C.%%M I +XHA4+		المملكة المغربية وسيط المملكة
Le Médiateur du Royaume du Maroc قرار بتسوية النزاع		
ملف عدد: المتكلم: السيد		
عنوانه والمسجل بها بتاريخ	بناء على الطلب المقدم إلى هذه المؤسسة من طرف السيد والذي يتكلم بمقتضاه من عدم تمكنه من التعويض عن ملف المرض عدد الخاص بزوجته المقدر بـ درهم المودع بتاريخ والمتعلق بمصاريف اقتناء "سماعة الأذن" بدعوى عدم توفر المركز المختص ببيع هذا المستلزم الطبي على الرقم الوصفي الاستدلالي، راجعاً التدخل قصد رفع الضرر اللاحق به؛	
وبناء على ما أفادت به كل من الوكالة الوصية للتأمين الصحي والصندوق الوصفي لمنظمات الاحتياك الاجتماعي، خلال جلسة البحث المنعقدة بتاريخ من أن الزام الصندوق بالإدلاء بالرقم الوصفي الاستدلالي هو بمثابة آلية لتحديد هوية المهني الممارس وهوية المساعد الطبي أو الصيدلي، أو مختبر التحليلات الطبية، أو عيادة الطب الإشعاعي، وآلية كذلك لتحقيق الدعم التقني للمهيات المكلفة بالتدبير لضبط منظومة التأمين الإجباري الأساسي عن المرض والسر على احترامها، وأن إضافة هذا الرقم يعتبر من أهم العناصر التي يجب أن تتضمنه ورقة الملاحظات، سيما وأن هذا الإلزام مستند على القانون رقم 45.13 المتعلق بمزاولة مهنة الترويض والتأهيل وإعادة التأهيل الوصفي، وهو الدفع الذي تمت الإجابة عنه بكون القانون مالف الذكر لم يدخل بعد حين التنفيذ؛		

وبناء على ما أكدته الوكالة الوطنية للتأمين الصحي ضمن الجواب المتوصل به بتاريخ من أنه من أجل عدم حرمان المرضى المؤمنين من التعويض عن المصاريف التي يؤدونها للاستفادة من خدمات مقومي السم، وبغية تلافي الأضرار التي يمكن أن تلحق بالمؤمنين ومساعدتهم من حيث وضعتهم المالية والاقتصادية، وتعزيزا لكفالة الحق في الصحة المنصوص عليه في دستور المملكة، وحتى يتسنى لمقومي السم الاعتماد على الحرق القانونية في التأشير على ملفات المرض المتعلقة بطلب التعويض عن الخدمات التي يقدمونها، تمت مراملة الأخصاف المعنية لحضور اجتماع بتاريخ بمقر وزارة الصحة والحماية الاجتماعية لندرس الحلول لهذه الإشكالية:

وقد أوضحت الوكالة أن الاجتماع خلص إلى حصر لائحة معينة للمؤمنين المعنيين، وإلى ضرورة مواصلة التعويض عن الأعمال والخدمات المقدمة إلى حين دخول القانون رقم 45.13 مالف الذكر حين التنفيذ، وتعميم العمل بهذه الإجراءات على بعض الفئات الأخرى من المؤمنين التي تواجه نفس الإشكاليات، وكذا تكليف الوكالة الوطنية للتأمين الصحي لمراملة المينيات المكلفة بتدبير التأمين الإجباري الأساسي عن المرض، ودعوتهم إلى الاستمرار في التعويض عن الملفات المعنية دون اشتراك الإدلاء بالرقم الوطني الاستدلالي إلى حين دخول القانون حين التنفيذ، مضافة أن المراملات التي عملت مصالحها على توجيها إلى الأخصاف المعنية من أجل تبم تنفيذ توصيات الاجتماع المنعقد في هذا الشأن وتفيد الصندوق الوطني لمتكلمات الاحتياك الاجتماعي بما تم الاتفاق عليه بقيت دون رد، ذلك أنها لا زالت تتوصل بالتهللمات المتعلقة بمقومي السم؛

وبناء على المراملة الموجهة من لمراف الصندوق الوطني لمتكلمات الاحتياك الاجتماعي إلى الجمعية الأخوية للتعاون المشترك ومبم مؤلفي الأمن الوطني بتاريخ والتي توصلت المؤسسة بنسخة منها بتاريخ مفادها أن الصندوق أصدر بتاريخ 16 دجنبر 2024 مذكرة تحت عدد 13/2024 تقضي بمدم فرض الرقم الوطني الاستدلالي على مقومي السم لمعالجة ملفات المرض الخاصة

بسماعات الأذن كمالبا إياها بإعادة دراسة ملف المرض وفق الضوابط المعمول بها، وهو ما تم تبليغه للمعني بالأمر بتاريخ

دون أن يدلي بأي رد؛

ونكسر لما تم الوقوف عليه من مباشرة الإجراءات لتمكين المعني بالأمر من التعويض عن ملف المرض وارتباطها بما تم بسكحه، فإن المؤسسة تعتبر أن النزاع قد تمت تسويته، علما أنه يبقى من حقه اللجوء من جديد إليها إذا ما تعش ذلك؛

وبناء على القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة وميك المملكة

لأجله

فإن وميك المملكة

- يصرح باعتبار أن النزاع قد تمت تسويته؛

- ويأمن تبعا لذلك، بتبليغ هذا القرار إلى كل من الصندوق الوطني لخدمات الاحتياط الاجتماعي، والوكالة الوطنية للتأمين الصحي، والمتكلم.

وآخر الرباط، في:



ⵜⴰⴳⴷⴰⵢⵜ ⵏ ⵍⵎⵎⵓⵔ
ⵙⵉⵔ ⵏ ⵍⵎⵎⵓⵔ



المملكة المغربية
وسيط المملكة

Le Médiateur du Royaume du Maroc

قرار بصفحة الملف

ملف عدد:

المتكلم: السيد

بناء على الطلب المقدم إلى هذه المؤسسة من طرف
المسجل بهذه المؤسسة بتاريخ
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من أجل تمكينه من راتب معاش عن سنوات عمله في
القصاص الخاص، مؤكدا أنه يتوفر فقط على 1815 يوما من الاشتراكات، وتم إخباره بأن هناك
تعديل حكومي يقضي بتخفيض أيام الاشتراك المعولة للاستفادة من المعاش من 3240 يوما إلى
1320 يوما، ملتصقا بالتدخل قصد إنصافه؛
وحيث إنه بالرجوع إلى مقتضيات الفصل 53 من الظهير الشريف رقم 1-72-184 الصادر
بتاريخ 27 يوليوز 1972 المتعلق بنظام الضمان الاجتماعي، يتبين أنه ينص على أنه: يقول المؤمن
له البالغ من العمر 60 سنة، والمتوقف عن كل نشاط يؤدى عنه أجر، الحق في راتب الشيخوخة،
إذا أثبت توفره على 3240 يوما، على الأقل من التأمين؛
وحيث إنه في إطار النور الاجتماعي، قررت الحكومة المغربية بتاريخ 30 أبريل 2022 توسيع
الاستفادة من معاش الشيخوخة لفائدة أجراء القصاص الخاص غير المستوفين لشركه 3240 يوم
اشتراك في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وذلك بتخفيض شركه الاستفادة إلى 1320
يوما من الاشتراك، غير أن هذا التعديل لا زال لم يدخل بعد حيز التنفيذ؛
وحيث إنه اعتبارا لما تقدم، والمتكلم لا يتوفر على عدد الأيام اللازمة التي تقوله
الاستفادة من راتب الشيخوخة، والعدد في 3240 يوما من الاشتراك، المنصوص عليها في
القوانين السارية المفعول حاليا، فإن المؤسسة لا ترى ما يستدعي تدخلها لدى الإدارة، وتوجه
المعني بالأمر إلى تقديم طلب استرجاع المبلغ الموازي لسنوات عمله، حسب مقتضيات الظهير
عدد 115.14.1 الصادر في 30 يونيو 2014، إذا كانت الأجل لا زالت تسمح بذلك، ما لم
يكن منخرطا في التأمين الاختياري الذي يفيقه له حقوقه في التغطية الاجتماعية بالنسبة له
ولكؤونه، وتصرح تبعا لذلك بصفحة الملف؛

وبناء على القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة وسيط المملكة؛

لأجله:

فإن وسيط المملكة:

يصرح بصفحة الملف؛

- ويأمر بتبليغ هذا القرار إلى المتكلم؛



محمد بن عبد الله

ⵜⴰⴳⴷⴰⵢⵜ ⵏ ⵍⵎⵎⵓⵔ
ⵙⵉⵔ ⵏ ⵍⵎⵎⵓⵔ



المملكة المغربية
وسيط المملكة

Le Médiateur du Royaume du Maroc

قرار بعدم الاختصاص

ملف عدد:

المتضامنة: شركة

وبناء على الطلب المقدم إلى هذه المؤسسة من طرف شركة
بواسطة ممثليها القانونية السيدات
، عنانها بـ ،
والمسجل بها بتاريخ ،
والذي يتضمن بموجبه
من رفض طلبها المتعلق بالاستفادة من برنامج "انصاف" بعد تكبدها مصاريف إنشاء الشركة
وتجهيز العمل وكرائه،

وبناء على ما جاء في جواب المركز الجمهوري للاستثمار لهذه الولاية من قبل السيد القنصل، المؤرخ في
، من أنه في إطار البرنامج المندمج لدعم وتمويل المقاولات "انصاف"، الذي تم
العمل به ابتداء من سنة 2020 تنفيذا للتوجيهات الملكية السامية العلاقة التي تقدر بحيل جديد
من منتجات الضمان والتمويل لفائدة المقاولات الصغيرة جدا والشباب حاملي المشاريع في
العالم القروي والقصاع الغير المهيكل والمقاولات المصدرة، أبرمت اتفاقية بينه وبين الشركة
الوطنية لضمان وتمويل الشركات تم خلالها الإعلان عن طلب عروض لتكليف 6 مكاتب
للحراسات «على مستوى جميع العمالات والأقاليم بالجهة» لمواكبة 1200 حامل مشروع على
مستوى جهة الولاية من قبل السيد القنصل، ويتمثل عمل هذه المكاتب في المواكبة القبلية والبعدية
لحاملي المشاريع ومساعدتهم على الحصول على قرض "انصاف" من خلال سلسلة من التكوينات
حول زيادة الأعمال والمواكبة الشخصية لكل حامل مشروع لإعداد ملفه،

وبناء على ما أضافته العيية ، من أن الممثلة القانونية للشركة استفادت من العديد من
التكوينات من قبل مكتب "3C AUDIT" في مجال إنشاء الشركات والتمويل وإنجاز الحراسات
التقنية والتسويقية والتوريد واللوجستية وإدارة المخاطر وغيرها، إلا أن ملفها لم ينجح بالقبول

من مصرف بنكين مختلفين، مشيراً إلى أنه لا يتدخل في عملية اتخاذ القرار من مصرف الأبنك، والتي تعتمد على سياسة المخاطر الخاصة بها في اتخاذها لقراراتها؛

وبعدما تم بتاريخ
تتوصل منها المؤسسة بأمر؛

وحيث عزت الإدارة عدم استفادة الشركة المتضلمة من التمويل إلى عدم قبول
مؤسستين بنكيتين تمويلها؛

وحيث وإحالة هذه، وما لحامت أن المؤسسة البنكية هي التي لها صلاحية تقدير منح
القرض لصالحه من عدمه، في إصدار الضمانات التي تراها كفيلة باستخلاصه، وتكتمها في
هذا الإصدار قواعد القانون النقص، علماً أن مصرف النزاع يعتبران من أشخاصه، وبالتالي فإن
موضوع الصلب في جوهره وصيغته، يقع مؤكراً في هذا النقص، ويجعل أمر مواصلة البت
في حالته خارجاً عن اختصاص هذه المؤسسة؛

وبناء على القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة وسيك المملكة؛

لأجله؛

فإن وسيك المملكة؛

- يصرح بعدم الاختصاص؛

- ويأمر بتبليغ هذا القرار إلى كل من المركز الجهوي للاستثمار بجهة الرباط سلا القنيطرة
والمتضلمة.

وتمت في الرباط في ٢٠٢٥



ⵜⴰⴳⴷⴰⵢⵜ ⵏ ⵍⵎⵎⵓⵔ
ⵙⵉⵎⵓ ⵏ ⵍⵎⵎⵓⵔ



المملكة المغربية
وسيط المملكة

Le Médiateur du Royaume du Maroc

قرار بعدم القبول

ملف عدد:

المتضلم السيد

بناء على الطلب المقدم من طرف السيد
بتاريخ ، والذي يتضمن بمقتضاه من الاعتداء المادي على القصعتين الأرضيتين العائنتين في ملكيته من طرف شركة العمران

وبعد حراسة التضلم، وليستوف شروط قبوله، صلب من المتضلم بتاريخ
من عقد ملكية البقعتين الأرضيتين، وبصورة من المصاغة الوصنية، وبقمر هاتفه، وبالإضافة إلى المساعي التي تم القيام بها مع الإدارة، وقد أعصوه أجل شهر، إلا أنه لم يبدل بأي شيء؛
ونظرا لعدم الإحالة بالمصوب فإن المؤسسة ترى التصريح بعدم قبول التضلم علوان يبقو من حق المتضلم تقديم الطلب من جديد متى تسنى له الإحالة بالوثائق المصوبة؛

وامتندا على مقتضيات القانون 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط؛

لأجله؛

فإن وسيط المملكة:

- يصرح بعدم قبول التضلم؛

- ويأمر بتبليغ هذا القرار إلى المتضلم

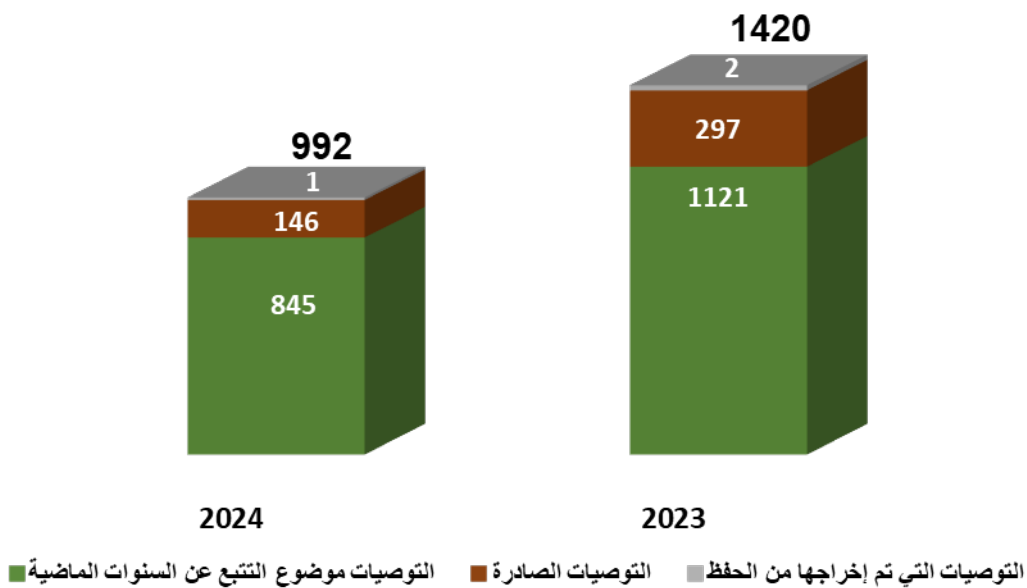
وحرر بالرباط في:



- إجمالي التوصيات

131- بلغ مخزون التوصيات الصادرة إلى حدود السنة موضوع التقرير 992 توصية، موزعة بين 845 توصية تهم ملفات قيد التتبع تعود للسنوات الماضية، وتوصية واحدة تم إخراجها من الحفظ، و 146 توصية جديدة صدرت خلال سنة 2024. وبذلك يكون مخزون التوصيات قد عرف انخفاضا بمجموع 428 توصية مقارنة مع السنة الماضية.

شكل (17): إجمالي التوصيات برسم سنتي 2023 و 2024



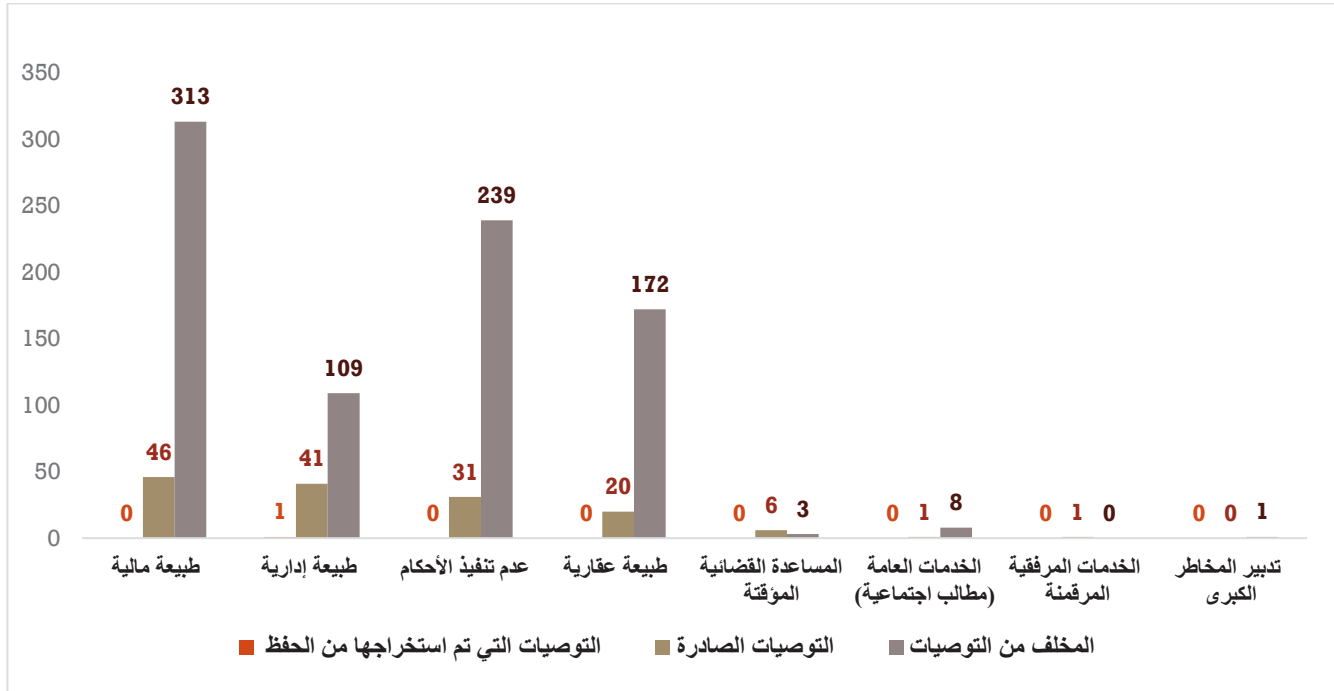
- التوصيات موضوع التتبع حسب التصنيف الموضوعاتي

132- في تحليل المخلف من التوصيات خلال بداية السنة موضوع التقرير، لوحظ تصدر التوصيات ذات الطبيعة المالية بما مجموعه 313، تلتها التوصيات المرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام ب 239، ثم توصيات همت تظلمات ذات طبيعة عقارية ب 172، ثم توصيات متعلقة بتظلمات ذات طبيعة إدارية ب 109. في حين توزعت باقي التوصيات على بعض الأصناف من التظلمات الأخرى، منها ما هو متعلق بخدمات عامة (مطالب اجتماعية) ب 8 توصيات، و 3 مرتبطة بطلبات للمساعدة القضائية المؤقتة، وتوصية واحدة متعلقة بتدبير المخاطر.

أما فيما يخص التوصيات الصادرة خلال السنة المرجعية للتقرير، تصدرت القائمة التظلمات ذات الطابع المالي ب 46 توصية، تلتها التوصيات ذات الصلة بالتظلمات الإدارية ب 41 توصية... أما تلك المتعلقة

بالمساعدة القضائية المؤقتة، فقد انحصرت في 6 توصيات، في حين صدرت توصية واحدة لها علاقة بتظلم مرتبط بالخدمات العامة ذات البعد الاجتماعي، وأخرى تتصل بالخدمات المرفقية الرقمية.

شكل (18): التوصيات موضوع التتبع حسب التصنيف الموضوعاتي



- مآل التوصيات موضوع التتبع حسب التصنيف الموضوعاتي

133- استمر التصنيف الموضوعاتي للتوصيات في نهاية السنة موضوع التقرير بنفس التراتبية تقريبا، حيث ارتفع عدد التوصيات غير المنفذة إلى 640 توصية توزعت إلى 201 توصية مرتبطة بتظلمات ذات طبيعة مالية، و184 توصية همت تظلمات تنفيذ الأحكام، و146 توصية ارتبطت بتظلمات ذات طبيعة عقارية، و102 توصية بخصوص تظلمات ذات طبيعة إدارية.

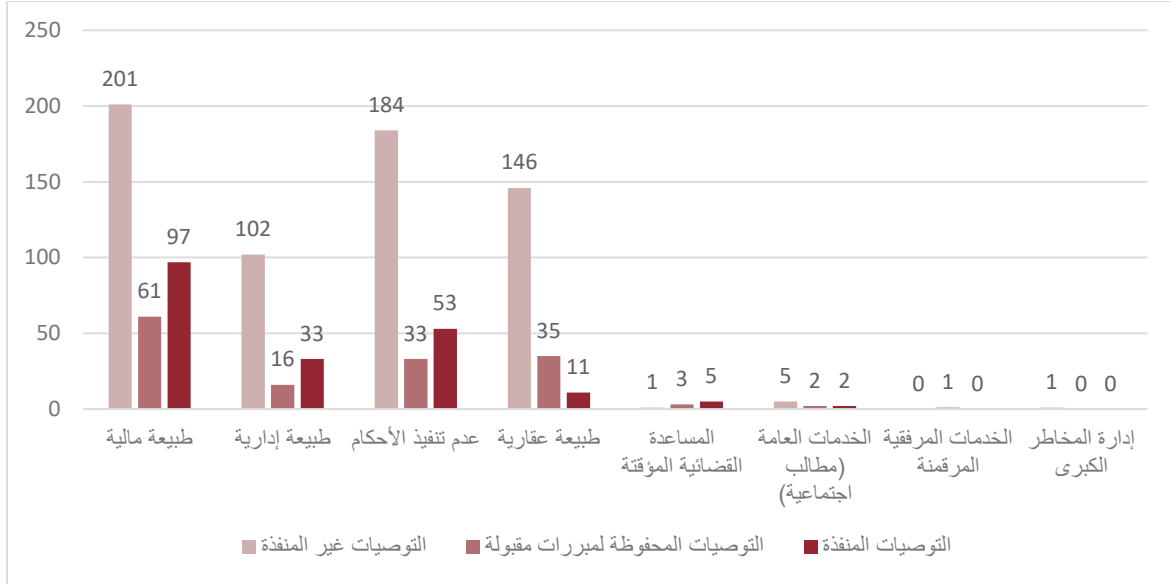
134- أما التوصيات المحفوظة لمبررات مقبولة، فقد بلغ عددها 151 توصية، توزعت على 61 توصية ذات طبيعة مالية، و35 ذات طبيعة عقارية، و33 مرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، و16 ذات طبيعة إدارية.

135- في المقابل، بلغ عدد التوصيات المنفذة 201 توصية، توزعت بين 97 توصية بخصوص تظلمات ذات طبيعة مالية، و53 تهم تظلمات مرتبطة بعدم تنفيذ الأحكام في مواجهة الإدارة، و33 ذات صلة بالتظلمات الإدارية، و11 ذات طبيعة عقارية.

136- وتجدر الإشارة إلى أن إجمالي التوصيات محل التتبع بلغ 992 توصية، مع ملاحظة أن باقي التصنيفات الموضوعاتية لم تسجل أعدادا كبيرة، خصوصا فيما يتعلق بالتوصيات ذات الصلة بتظلمات متعلقة

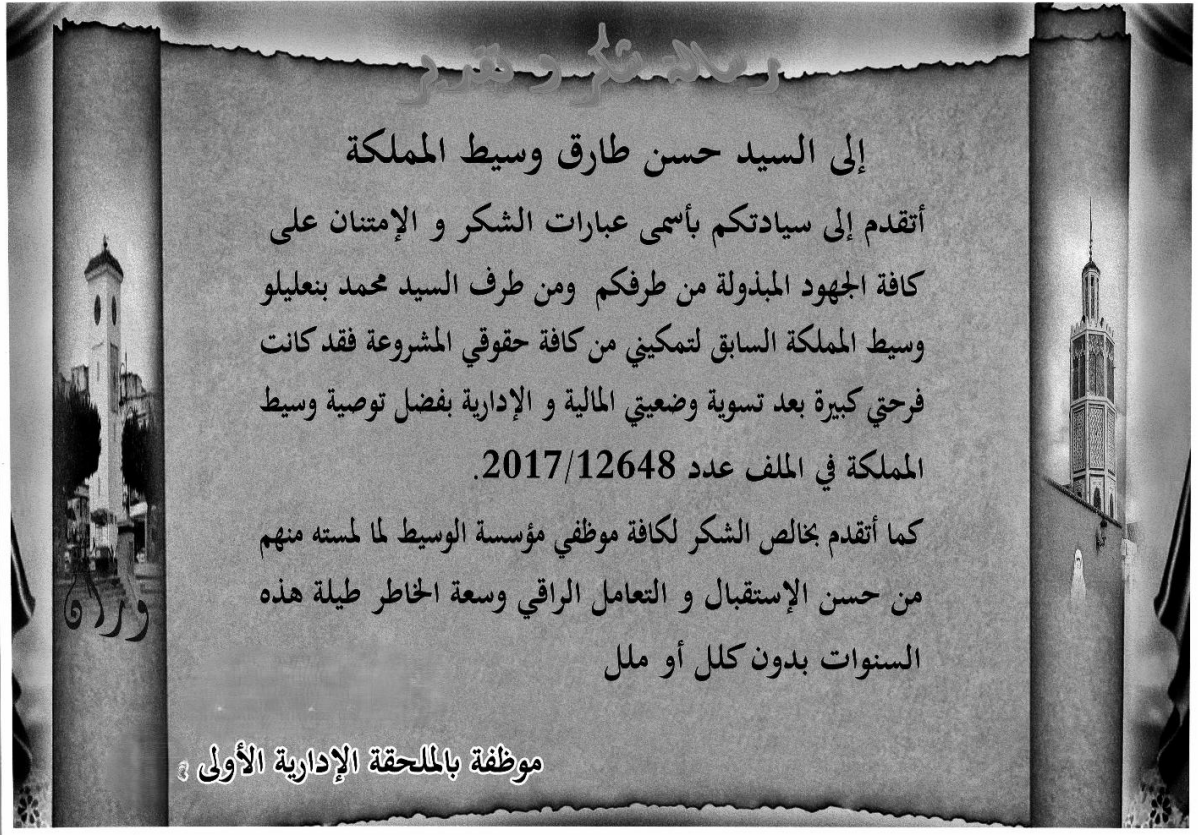
بالخدمات العامة (مطالب اجتماعية)، والمرتبطة بالخدمات المرفقية المرقمنة، والمتعلقة بتدبير المخاطر الكبرى.

شكل (19): مآل التوصيات موضوع التتبع حسب التصنيف الموضوعاتي



137- ما يلاحظ بشأن ارتفاع عدد التوصيات الصادرة في التظلمات ذات الطبيعة المالية، قد يعزى إلى تأخر الإدارة في صرف بعض التعويضات والمستحقات المالية، وهو أمر قد تكون له عواقب وخيمة على حقوق المرتفقين، وتزداد خطورته عندما يتعلق الأمر بتظلم يخص امتناع الإدارة عن تنفيذ حكم قضائي بأثر مالي في ظل غياب آلية فعالة لإلزام الإدارة بالتنفيذ.

رسالة شكر من مشتكية بعد تسوية ملفها



138- لأن كانت المؤسسة تسعى جاهدة إلى البحث عن حلول للتسوية بين الأطراف، فإنها، في حالات أخرى، وبوعي منها بأهمية الدور الذي تضطلع به في إرساء وساطة فعالة، انتقلت إلى تبني مبادرات اقتراحية وصفت بالمهمة، وجاءت نتيجة رصد اختلالات تمس قطاعات بعينها، كما هو الأمر بالنسبة لتأمين استفادة المتقاعدين من التغطية الصحية الإجبارية الذين تقل مبالغ رواتب معاشهم عن الحد الأدنى للمعاش.

3- التقارير الخاصة كقوة اقتراحية للمؤسسة

"يرفع الوسيط، في إطار اختصاصاته، وبصفته قوة اقتراحية لتحسين أداء الإدارة والرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها، تقارير خاصة إلى رئيس الحكومة تتضمن توصياته ومقترحاته..."

المادة 42 من القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط، الصادر الأمر بتنفيذه بمقتضى الظهير الشريف رقم 1.19.43 بتاريخ 4 رجب 1440 (11 مارس 2019)

139- في سياق تفعيل مؤسسة الوسيط لدورها كقوة اقتراحية، وفق ما تخوله لها المادة 42 من القانون رقم 14.16، في ضوء الرصد المستمر لواقع العلاقة بين الإدارة والمرتفقين وتحليل ديناميات تنفيذ السياسات العمومية، بادرت المؤسسة خلال سنة 2024، إلى رفع ثلاثة تقارير خاصة إلى رئيس الحكومة. وتعد هذه التقارير الخاصة إحدى الآليات المركزية في ممارسة القوة الاقتراحية للمؤسسة، بما يتيح من إمكانيات للتعبير عن انشغالات المؤسسة وانتظارات المواطنين، ونقلها إلى صانعي القرار في صيغة مؤسساتية واضحة، تساهم في تحسين أداء الإدارة، وتجويد الخدمات العمومية، وتعزيز ضمانات الحكامة والعدالة في علاقة الإدارة بالمرتفقين.

وتشكل هذه التقارير امتدادا للنهج الذي تعتمده المؤسسة لمواكبة الإصلاحات ذات الطابع الاجتماعي، والانخراط في الأوراش الوطنية الكبرى، وعلى رأسها ورش تعميم الحماية الاجتماعية، بما يساهم في تعزيز حقوق المرتفقين، وتكريس مبادئ الحكامة، والارتقاء بجودة الخدمات العمومية.

140- وقد انصبت على ثلاث قضايا أساسية ذات ارتباط بإعمال الحقوق الاجتماعية والاقتصادية، وهي:

- ✓ تأمين استفادة المتقاعدين ذوي المعاشات الضعيفة من التغطية الصحية الإجبارية؛
 - ✓ معالجة الإكراهات المرتبطة بتنفيذ برنامج "فرصة" لدعم المبادرات الفردية؛
 - ✓ ضمان ولوج فعلي ومنصف إلى خدمة التسجيل بالنسبة لطالبي الدعم الاجتماعي المباشر.
- ويعرض هذا القسم الاعتبارات التي استندت إليها المؤسسة في بلورة كل مقترح، والأهداف المرجوة منه، والتوصيات المقدمة بشأنه.

أولاً: التقرير الخاص بتأمين استفادة المتقاعدين الذين تقل أعمارهم عن الحد الأدنى للمعاش من التغطية الصحية الإجبارية⁷

141- يتناول هذا التقرير أحد الإشكالات التي تلامس جوهر الحق في الصحة، ويتعلق الأمر بتمكين فئة من المتقاعدين الذين تقل أعمارهم عن الحد الأدنى المقرر، من الاستفادة من التأمين الإجباري عن المرض، بما ينسجم مع التوجه الوطني الرامي إلى تعميم الحماية الاجتماعية.

⁷ رسالة وسيط المملكة، بخصوص توجيه التقرير الخاص إلى رئيس الحكومة بتاريخ 15 مارس 2024.

142- رصدت المؤسسة، من خلال معالجة عدد من الشكايات ذات الصلة، وجود حرمان فعلي لهذه الفئة من التغطية الصحية، سواء في صفوف منخرطي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي أو منخرطي الصندوق المغربي للتقاعد.

وقد أظهرت التحريات أن هذا الوضع يجد أساسه في مقتضيات تنظيمية تقرر حدودا دنيا للاشتراك أو للمعاش، تمنع استفادة المعنيين من حقهم في التأمين الإجباري عن المرض. تكشف هذه الاعتبارات عن تعارض قائم بين الوضع الراهن ومبادئ المساواة والإنصاف التي تضمنها الوثيقة الدستورية، فضلا عن كونه يمس بمرتكزات ورش تعميم الحماية الاجتماعية، كما نص عليها القانون الإطار رقم 09.21. وهو ما من شأنه أن يهدد بانحراف هذا الورش عن غاياته الشمولية، ويبقي فئات هشة خارج دائرته.

143- يهدف هذا المقترح إلى تعزيز الحق في الصحة وتكريس مبدأ الإنصاف في الاستفادة من أنظمة التغطية الصحية، عبر ضمان ولوج كافة المتقاعدين إلى التأمين الإجباري عن المرض، بغض النظر عن مستوى معاشاتهم. كما يسعى إلى الإسهام في تحقيق الانسجام التشريعي بين مختلف القوانين ذات الصلة، ودعم استدامة وعدالة نظام الحماية الاجتماعية في شموليته.

144- في ضوء ما تقدم، أوصت المؤسسة باتخاذ حزمة من التدابير الكفيلة بتجاوز هذا الإقصاء، وفي مقدمتها:

- ✓ مراجعة النصوص القانونية والتنظيمية ذات الصلة بالتأمين الإجباري عن المرض، بما يتيح استفادة المتقاعدين ذوي المعاشات الضعيفة من هذا النظام؛
- ✓ إدماج الفئة المعنية ضمن النظام الخاص بالأشخاص غير القادرين على تحمل واجبات الاشتراك، مع مراعاة وضعها كفئة متقاعدة؛
- ✓ ضمان انسجام المنظومة التشريعية في مجال الحماية الاجتماعية، بما يكفل تكافؤ الفرص في الاستفادة من التغطية الصحية؛
- ✓ إرساء مبدأ المساواة والعدالة في ولوج خدمات الحماية الاجتماعية، بما يتماشى مع الالتزامات الدستورية والاتفاقيات الدولية ذات الصلة.

145- موقف الحكومة من التقرير الخاص: لم تتفاعل الحكومة إلى غاية إعداد هذا التقرير السنوي.

ثانيا: التقرير الخاص بشأن التظلمات التي تهم برنامج "فرصة" لدعم المبادرات الفردية⁸

146- يعالج هذا التقرير الإشكالات التي برزت بمناسبة تنفيذ برنامج "فرصة" لدعم المبادرات الفردية، في ضوء ما أثارته من تظلمات عديدة وردت على المؤسسة، ولما لها من صلة مباشرة بتكافؤ الفرص وجودة علاقة الإدارة بالمرتفقين.

147- رصدت المؤسسة، في ضوء التظلمات التي توصلت بها والتي بلغت 585 ملفا، تمثل حوالي 10,50% من مجموع التظلمات المسجلة برسم السنة، أن عددا من الشباب الذين استوفوا جميع مراحل البرنامج، وحظيت مشاريعهم بالقبول، حرموا في نهاية المطاف من الاستفادة من التمويل بسبب استنفاد الغلاف المالي المخصص للبرنامج.

8 - رسالة وسيط المملكة، بخصوص توجيه التقرير الخاص إلى رئيس الحكومة، بتاريخ 19 دجنبر 2024.

وقد وقف تحليل المؤسسة لهذه الوضعية عند أثرها البالغ على المستفيدين، الذين وجدوا أنفسهم في وضع هش نتيجة التزامات مالية وقانونية تحملوها في سياق الاستعداد لتنفيذ مشاريعهم، بما في ذلك كراء محلات، وأداء أجور، وتحمل مصاريف تجهيز.

148- تعكس هذه الاعتبارات وجود إشكال في طريقة تدبير سقف الاستفادة من البرنامج، حيث تم اللجوء إلى ترتيب زمني رقي مجرد، فرض استبعاد فئة من المستفيدين المستوفين للشروط، دون مراعاة للعدالة الشاملة في معالجة الملفات. وقد لاحظت المؤسسة أن هذا المعيار، رغم ما يوفره من موضوعية على مستوى النظم الرقمية، لا يفي بمتطلبات المساواة وتكافؤ الفرص كما هي مؤطرة دستوريا، خصوصا في ظل أثره السلبي على أوضاع فئات شابة كانت تراهن على هذا البرنامج لولوج مجال ريادة الأعمال.

149- يهدف هذا التقرير إلى لفت الانتباه إلى مخاطر استمرار هذا النوع من التمييز الزمني أو العددي في تدبير البرامج العمومية ذات الطابع الاجتماعي والاقتصادي، وما قد ينتج عنه من توترات مرفقية ومن تأثير سلبي على الثقة في العمل الحكومي، في إطار تعزيز ثقافة تكافؤ فرص الولوج إلى مثل هذه البرامج، وتحفيز مقاربة أكثر إنصافا ومرونة في معالجتها.

تأسيسا على هذا التشخيص، أوصت المؤسسة بالآتي:

- ✓ ضرورة إيجاد صيغ مبتكرة لتدبير طلبات الأشخاص الذين استوفوا جميع شروط الاستفادة، بما في ذلك إمكانية رصد غلاف مالي إضافي، أو تطوير برامج بديلة لاحتضان هذه المشاريع، ضمانا للإنصاف، ولتفادي ما قد ينتج عن الوضع الراهن من إحباط لدى الشباب المستهدف.
- ✓ تطوير آليات تدبير سقف الاستفادة بما يضمن مقاربة أكثر عدالة وشفافية، ويعزز ثقة المواطنين في البرامج الحكومية ذات الطابع التنموي.

150- موقف الحكومة من المقترح: أحال رئيس الحكومة مقترح المؤسسة على وزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني، مرفقا بتوضيح حول الإكراهات التي أثارها المؤسسة بشأن وضعية حاملي المشاريع الذين لم يستفيدوا من البرنامج، رغم استيفائهم لجميع الشروط، وذلك بسبب بلوغ سقف العدد المستهدف، أو نتيجة عدم كفاية الميزانية المرصودة، أو بسبب ترتيبهم الزمني اللاحق في معالجة الطلبات. ودعا رئيس الحكومة الوزارة إلى إعادة دراسة ملفات هؤلاء المستفيدين، بتنسيق مع الجهات المعنية، واقتراح الحلول المناسبة لمعالجة الوضعية، مؤكدا أن عدد الملفات المعنية لا يتجاوز 272 طلبا.

ثالثا: التقرير الخاص بشأن ضمان الولوج الفعلي والمنصف والمتكافئ إلى خدمة التسجيل بالنسبة لطالبي الدعم الاجتماعي المباشر⁹

151- من بين الإشكالات التي رصدتها مؤسسة الوسيط في سياق تتبعها لتنزيل نظام الدعم الاجتماعي المباشر، برزت صعوبات في مسار تسجيل طالبي الدعم، وهو ما أثار موجة من التظلمات التي توصلت بها المؤسسة خلال سنة 2024.

أبان تحليل هذه التظلمات على أن اعتماد مسار رقمي وحيد لإيداع الطلبات، من خلال البوابة الإلكترونية www.asd.ma، دون توفير بدائل ملائمة، أدى إلى إقصاء عملي لفئات من المواطنين، خاصة المنحدرين من

⁹ - رسالة وسيط المملكة، بخصوص توجيه التقرير الخاص إلى رئيس الحكومة، بتاريخ 31 دجنبر 2024.

الأوساط الهشة أو من المناطق التي تعاني ضعفا في البنية التحتية الرقمية، أو الذين يواجهون "الأمية الرقمية". وقد وقفت المؤسسة على أن عددا معتبرا من المرتفقين وجدوا أنفسهم غير قادرين على إتمام عملية التسجيل بأنفسهم، ما اضطرهم إلى الاستعانة بأطراف وسيطة، في ظروف لا توفر الضمانات اللازمة لحماية معطياتهم الشخصية.

152- وإلى جانب صعوبات الولوج، لاحظت المؤسسة أن اعتماد المسار الرقعي الوحيد قد أفرز وضعيات تعرض المعطيات الشخصية للمرتفقين لمخاطر جدية، سواء من حيث اضطرارهم إلى استعمال فضاءات غير آمنة (كفضاءات مقاهي الإنترنت)، أو من حيث تفويض بياناتهم إلى أشخاص غير مؤهلين، وهو ما يشكل انتهاكا لمبدأ حماية الحياة الخاصة المكفول دستوريا، وي طرح تحديات تتعلق بسلامة وأمن البيانات، في ظل مقتضيات القانون رقم 09.08 المتعلق بحماية الأشخاص الذاتيين تجاه معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي.

153- وقد دفعت هذه الاعتبارات المؤسسة للتنبية إلى أن خيار الرقمنة، رغم كونه توجهها استراتيجيا محمودا ينسجم مع سياسة الدولة في تحديث الإدارة وتجويد الأداء العمومي، لا ينبغي أن يتم على حساب مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص. فالإقصاء الرقعي، أيا كانت نسبته، يمس بحقوق فئات من المواطنين، ويقوض البعد الحقوقي لنظام الدعم الاجتماعي المباشر.

154- يهدف هذا المقترح إلى المساهمة في تحقيق توازن منسود بين ضرورات الانتقال الرقعي ومتطلبات الإنصاف في الولوج إلى الخدمات العمومية، بما يكفل عدم تحول المسار الرقعي إلى عائق أمام الاستفادة من حق دستوري. ذلك أن التمكين العادل والمنصف من الولوج إلى خدمة التسجيل يعد شرطا أساسيا لنجاح ورش الدعم الاجتماعي وضمان شموليته، ويعكس في الآن ذاته مدى احترام الإدارة لالتزاماتها الحقوقية.

155- وانطلاقا من هذا التشخيص، أوصت المؤسسة باعتماد التدابير التالية:

- ✓ اعتماد بديل حضوري بمقر الإدارة أو القطاع المعني، لتلقي طلبات الاستفادة من الدعم الاجتماعي المباشر، مع مراعاة متطلبات العدالة المجالية في توزيع نقاط الاستقبال؛
- ✓ توفير شبابيك إدارية مخصصة، وموظفين مؤهلين لموازة المرتفقين الذين يواجهون صعوبات في استعمال المسار الرقعي، في ظروف تضمن احترام خصوصيتهم وحماية معطياتهم الشخصية؛
- ✓ إسناد مهمة إدخال البيانات المطلوبة في البوابة الإلكترونية www.asd.ma إلى موظف تابع للإدارة المعنية، عند الحاجة، مع توفير ضمانات تكفل دقة المعطيات وصون الحياة الخاصة للأفراد؛
- ✓ ضمان أن تتم جميع عمليات إدخال البيانات أو تقديم الطلبات في بيئة آمنة، تحول دون لجوء المرتفقين إلى تفويض بياناتهم إلى أطراف غير مؤهلة أو إلى فضاءات غير محمية (كفضاءات مقاهي الإنترنت)؛
- ✓ استثمار الإمكانيات التي يتيحها المرسوم رقم 2.23.1067 (المادة 4)، التي تخول للإدارة التواصل مع المرتفقين عبر جميع الوسائل المتاحة، وتوسيع مسارات التواصل بما لا يحصر المرتفق في استعمال البوابة الإلكترونية فقط؛
- ✓ مراجعة مقتضيات تفعيل المواد 3 و5 من نفس المرسوم، بما يتيح تنوع قنوات إيداع الطلبات والتظلمات، وإدراج مسارات مكملة تأخذ بعين الاعتبار التفاوتات المجالية والاجتماعية، وتكافؤ الفرص؛

- ✓ تعزيز حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي للمرتفقين، من خلال وضع تدابير مؤسسية واضحة تكفل أمن المعطيات وصون الحياة الخاصة للأفراد أثناء عملية التسجيل؛
- ✓ تكريس الثقة في الأداء الإداري وفي منظومة الدعم الاجتماعي، من خلال تحقيق ولوج فعلي وعادل إلى خدمة التسجيل لجميع المواطنين دون تمييز، وإرساء بيئة خدماتية تنمي الشعور بالمواطنة والإنصاف.
- 156- موقف الحكومة من المقترح: أحال رئيس الحكومة مقترح المؤسسة على كل من وزارة الداخلية، والوزارة المنتدبة لدى وزارة الاقتصاد والمالية المكلفة بالميزانية. وقد تفاعلت هذه الأخيرة مع الموضوع، موضحة أن اعتماد التسجيل عبر البوابة الإلكترونية www.asd.ma، لتقديم طلبات الاستفادة من نظام الدعم الاجتماعي المباشر ساهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف المرجوة من النظام خلال الأشهر الأولى من انطلاقه، معتبرة أن هذا الخيار يندرج ضمن التوجهات الملكية السامية الرامية إلى تحديث آليات العمل الإداري. وأشارت الوزارة إلى أن تدبير المنصة الرقمية تم تفويضه مؤقتاً إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، بموجب اتفاقية تدبير مفوض تشمل أيضاً الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين. كما أوضحت أنه بعد تنصيب الوكالة الوطنية للدعم الاجتماعي، ستنتقل إليها مهمة تدبير البرنامج بصفة كاملة، استناداً إلى الصلاحيات المخولة لها بموجب القانون رقم 59.23 المتعلق بإحداث الوكالة الوطنية للدعم الاجتماعي. وأكدت الوزارة أن هذه الوكالة تتوفر على إمكانية إحداث تمثيلات على الصعيد الترابي، معززة بمستشارين معتمدين، من أجل تحقيق مبدأ المساواة في الاستفادة من خدمات المرفق العام، وضمان تكافؤ الفرص بين طالبي الدعم. كما التزمت الوكالة بالسهل على حماية المعطيات الشخصية للمرتفقين، طبقاً لمقتضيات القانون رقم 09.08، وبأن الطابع اللامادي لتدبير طلبات الاستفادة والتظلمات سيساهم في تعزيز الشفافية والجودة والنجاعة. وأكدت الوزارة أن مخطط عمل الوكالة يولي أهمية خاصة لإشراك فعاليات المجتمع المدني، قصد مؤازرة الفئات التي تعاني من هشاشة رقمية، وتيسير ولوجها إلى البوابة الإلكترونية المخصصة لهذا الغرض، وفق شروط ومساطر يتم تحديدها بدقة.

في المحصلة

تجسد التقارير الخاصة التي رفعتها مؤسسة الوسيط إلى رئيس الحكومة خلال سنة 2024 ممارستها الفعلية لدورها كقوة اقتراحية، وفق ما تخوله لها المادة 42 من القانون المنظم لها، وانخراطها المستمر في مواكبة الأوراش الاجتماعية ذات الأولوية في السياسات العمومية الوطنية.

وقد عكست هذه التقارير تنوع انشغالات المؤسسة، من خلال معالجة قضايا تمس جوهر الحقوق الاجتماعية والاقتصادية، سواء فيما يتعلق بتكريس الحق في الصحة والولوج المنصف إلى التغطية الصحية، أو في ضمان تكافؤ الفرص في الاستفادة من برامج الدعم الاقتصادي، أو في تحقيق عدالة رقمية في ولوج المواطنين إلى خدمات الدعم الاجتماعي.

وإذ تسجل المؤسسة تفاوتاً في مستوى التفاعل المؤسسي مع توصياتها ومقترحاتها، فإنها تؤكد على أهمية ترسيخ ثقافة مؤسسية تقوم على التفاعل البناء مع القوة الاقتراحية التي تمارسها، بما يمكن من تطوير الإطار التشريعي والتنظيمي، وتحسين مساطر العمل، والارتقاء بجودة الأداء الإداري. إن تعزيز هذا التفاعل من

شأنه أن يسهم في توطيد جودة العلاقة بين الإدارة والمرتفقين، وترسيخ مقومات الحكامة الرشيدة في تدير الشأن العام.

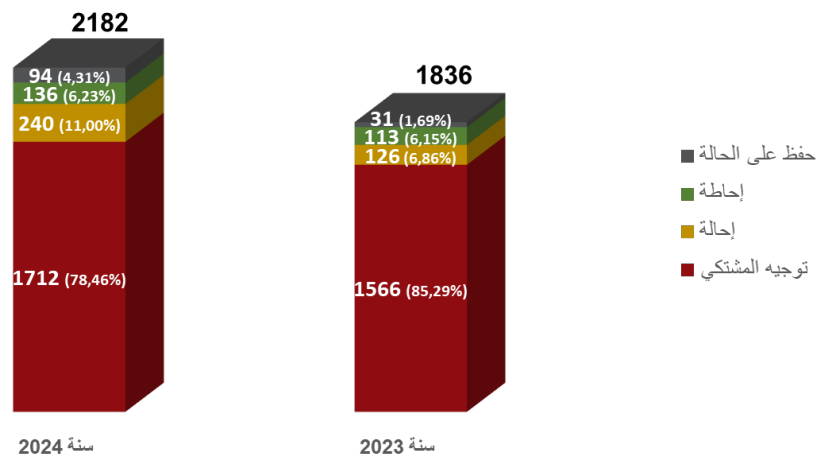
وتجدد المؤسسة التزامها بمواصلة هذا النهج، وعزمها على متابعة رصد الإشكالات التي تعترض مسار أعمال الحقوق، و اقتراح الحلول العملية التي من شأنها تعزيز فعالية السياسات العمومية، وتحقيق تطلعات المواطنين إلى خدمة عمومية منصفة وعادلة.

4- ملفات التوجيه¹⁰

157- تصنف ملفات التوجيه حسب طبيعة القرار الإجرائي المتخذ بشأنها إلى: توجيه المشتكي، إحالة، إحاطة، وحفظ على الحالة. وقد بلغ عدد القرارات الإجرائية المصنفة ضمن توجيه المشتكي خلال سنة 2024 ما مجموعه 1712 قرارا إجرائيا بالتوجيه، أي ما يعادل 78.46% من مجموع القرارات الإجرائية، مسجلة بذلك نسبة نمو بلغت 9.32% مقارنة بسنة 2023 التي سجل فيها 1566 قرارا إجرائيا بالتوجيه. وشمل هذا التطور الملحوظ أيضا صنف الإحالة، حيث ارتفع عددها إلى 240 إحالة برسم سنة 2024، مقابل 126 إحالة صادرة خلال سنة 2023.

أما الإحاطة، فقد عرفت بدورها ارتفاعا، حيث انتقلت من 113 إحاطة تمت سنة 2023 إلى 136 إحاطة اتخذت سنة 2024. وفيما يتعلق بالحفظ على الحالة، فقد شهد هذا الصنف نموا كبيرا بنسبة 203.23% خلال سنة 2024، شمل 94 قرارا إجرائيا مقابل 31 متخذا في سنة 2023.

شكل (20): طبيعة القرارات الإجرائية برسم سنتي 2023 و2024



¹⁰- إذا كان التوجيه يبدو واضحا، ويعبر عن إرشاد المشتكي، فإنه من المهم تفسير كل من، الإحالة والإحاطة والحفظ على الحالة. يقصد بالإحالة، القرار الإجرائي الذي تتخذه المؤسسة عندما يتعلق الأمر بموضوع يخرج عن نطاق اختصاصها، وتقوم بناء عليه بإرسال الطلب أو التظلم أو الشكاية إلى المؤسسة أو الإدارة أو الهيئة المختصة بمعالجته. وتعتبر الإحاطة عن قرار إجرائي تتخذه مؤسسة الوسيط تقوم بموجبه بإخبار القطاع الإداري المعني بوضع أو نازلة بالنظر لأهمية موضوعها وللملاستها لمواضيع تستأثر باهتمام الرأي العام أو تمس مجالات حقوقية عامة. أما الحفظ على الحالة، فهو قرار إجرائي تتخذه المؤسسة كلما تعلق الأمر بشكاية أو طلب أو تظلم لا تتوفر في موضوعه مقومات الحق المرفقي أو يكون موضوعه غير محدد بدقة والمعني به غير معروف وبياناته ومعطياته غير متوفرة.

في المحصلة

تشكل محطة تفاعل الوسيط مع التظلمات قناة مهمة لاستكشاف اتجاهات هذه التظلمات، حيث تبرز من خلالها مسطرة المعالجة التي تمر عبر مراحل متعددة، ضمن دورة زمنية بلغ متوسطها 16 يوما لإصدار أول إجراء، تليها مدد زمنية أخرى تنتهي بإصدار القرارات والتوصيات. ومن خلال تتبع عدد من الملفات، أمكن الوقوف عند نماذج من القرارات، أبرزها محضري التسوية الودية المنجزة في ملفي طلبية كليات الطب والصيدلة، والذي سيخصص له بعد هذا الجزء حيز تحليلي لإبراز مضامينه الأساسية.

إن تفاعل الوسيط ضمن ما ذكره الجهد المتواصل الذي ما فتئ يبذل من أجل جعل عملية الوساطة ذات جدوائية وفعالية في معالجة التظلمات، غير أن هذا المسار لا يمكن أن يمضي في منحى إيجابي إلا بوجود تفاعل جدي من طرف الإدارة مع المؤسسة، وهو تجاوب ينبغي أن يقوم على المسؤولية وروح التعاون المؤسسي، بما يضمن تحقيق الأهداف المشتركة في خدمة المرتفق وتعزيز الثقة بينه وبين الإدارة، وهذا ما سيقف التقرير على بيان أبرز مؤشرات.

إضاعة تحليلية (3)

أزمة طلبة كليات الطب والصيدلة: من التوتر المرفقي إلى الاحتجاج الاجتماعي وصولاً للوساطة

مثل ملف كليات الطب والصيدلة وطب الأسنان، خلال الموسم الجامعي 2023-2024، أحد أبرز التوترات ذات البعد المرفقي والاجتماعي، بعدما تحول من خلاف بيداغوجي داخلي إلى أزمة عامة مست أطرافاً متعددة، فاقمت مشاعر القلق لدى الأسر والطلبة ومكونات المنظومة الصحية. وقد تدخلت مؤسسة وسيط المملكة بصفقتها هيئة وساطة مؤسساتية، بموجب القانون رقم 14.16، استناداً إلى طلب رسمي للتسوية الودية تقدمت به اللجنة الوطنية لطلبة كليات الطب والصيدلة.

وبنهج تفاوضي متدرج، تم تفكيك عناصر التوتر عبر فصل مساري الطب والصيدلة، وإطلاق جلسات وساطة موسعة مع مختلف المتدخلين المؤسساتيين والأكاديميين والتمثيليات الطلابية. وأسفر المسار عن التوصل إلى تسويتين توافقيتين، مكنتا من الاستجابة لعدد معتبر من المطالب، أبرزها: تحسين جودة التأطير والتكوين، ضمان الاستمرارية البيداغوجية، مراجعة التعويضات، تسوية العقوبات، وتوسيع فرص التداريب والتكوين بالخارج.

عززت هذه الوساطة موقع المؤسسة بصفقتها فاعلاً ضامناً للعدالة المرفقية وجسراً مؤسساتياً للتوازن بين المرفق العمومي ومكونات المجتمع. كما كشفت في المقابل عن أثر العبء الإداري المترتب عن تعقيد المساطر وغياب التفسير القبلي للقرارات، وضعف الوساطة المجتمعية التقليدية، والحاجة إلى هندسة قنوات دائمة للوساطة داخل الجامعة، وإشراك فعلي للطلبة في تدبير الشأن الجامعي. ويمكن اعتبار هذا التدخل ممارسة نوعية تعيد التعريف بأدوار الوسيط، كفاعل استباقي في حماية الحقوق وإنضاج ثقافة الإنصاف.

شهدت كليات الطب والصيدلة وطب الأسنان بالمغرب، منذ مطلع الموسم الجامعي 2023-2024، توتراً متصاعداً بين طلبة شعبي الطب والصيدلة من جهة، ووزارة التعليم العالي من جهة ثانية، على خلفية قرار تقليص مدة التكوين من سبع سنوات إلى ست سنوات. وقد جاء هذا القرار في سياق تعمقت فيه اختلالات تتعلق بجودة التكوين، وظروف التداريب الاستشفائية، ومضامين نظام التقويم، ما عمق الإحساس بعدم الاطمئنان داخل الأوساط الطلابية. وبينما دافعت الوزارة عن اختياراتها باعتبارها جزءاً من ورش إصلاح المنظومة الصحية، اعتبر الطلبة أن القرار اتخذ بشكل أحادي، دون إشراك فعلي لممثلهم، أو توفير شروط ملائمة لتنزيله البيداغوجي، حيث أدى إلى مقاطعة شاملة للدروس، التداريب، والامتحانات، طيلة عدة أشهر، شملت فئات واسعة من الطلبة في مختلف مستويات التكوين.

وما لبث أن تحول هذا التوتر، الذي بدا في بداياته مرفقياً محصوراً داخل الفضاء الجامعي، إلى توتر اجتماعي متسع الأثر، خاصة بعد مرور ما يقارب عشرة أشهر من المقاطعة والاحتجاجات دون التوصل إلى حل فعلي. الأمر الذي سرع خروج الأزمة من إطارها الفتوي لتلقي بظلالها على مكونات أخرى؛ إذ لم يعد المتضرر الوحيد هو الطالب، بل امتد الضرر إلى الأسر التي استبد بها القلق بشأن مستقبل أبنائها، وإلى الأطر الصحية التي رأت في استمرار الشلل تهديداً مباشراً لجودة التكوين الطبي. كما اتسعت دائرة التفاعل الإعلامي والسياسي مع الملف، وبرزت مخاوف مرتبطة بتأثيره على الخدمة العمومية الصحية، خاصة مع تكرار ربط الأزمة بجودة المنظومة ككل. وقد أظهر هذا المسار المتعثر حجم

العبء الإداري غير المعلن الذي واجهه الطلبة في غياب قنوات واضحة للفهم والتوجيه والتظلم، مما عزز منسوب الاحتقان، وعرقل فرص الاحتواء المبكر للتوتر.

وفي ظل ما باتت الصحافة الوطنية تصفه حينئذ بـ "أزمة طلبة كليات الطب والصيدلة"، توصلت مؤسسة وسيط المملكة، بتاريخ 03 شتنبر 2024، بطلب تسوية ودية من اللجنة الوطنية لطلبة كليات الطب والصيدلة بالمغرب، قصد التدخل، في إطار صلاحياتها، من أجل مباشرة مساعي الوساطة والتوفيق، بحثا عن حلول منصفة ومتوازنة، وذلك استنادا إلى مقتضيات المادة 25 من القانون رقم 14.16 المنظم لها.

وبموجب المادة 26 من القانون ذاته، باشرت المؤسسة أولى خطواتها باستدعاء "اللجنة الوطنية لطلبة كليات الطب والصيدلة"، باعتبارها الجهة طالبة التسوية، من أجل الاستماع إليها، وبناء أرضية دقيقة للملف المطلي. وقد ضمت اللجنة ممثلين عن مختلف مكاتب طلبة الطب والصيدلة على الصعيد الوطني، من كليات: الرباط، الدار البيضاء، وجدة، مراكش، فاس، طنجة، أكادير، والعيون.

وقد عقد أول اجتماع بمقر مؤسسة وسيط المملكة بتاريخ 05 شتنبر 2024، تم خلاله الاستماع إلى ممثلي طلبة كليات الطب والصيدلة، بشعبيهم (الطب) و(الصيدلة)، قصد تيسير فهم دقيق لطبيعة الملف المعروض على أنظارها. وخلال هذا الاجتماع، دعي المعنيون إلى تحديد سقف واضح ومحدد للمطالب، لتيسير التفاعل مع القطاع الإداري المعني، وفتح المجال أمام بحث تسوية متوافق عليها، تراعي مقتضيات الإنصاف والتوازن.

وبالنظر إلى تباين الملف المطلي بين شعبي الطب والصيدلة، سواء من حيث خصوصية بعض الإشكالات أو أولوية المطالب، ارتأت المؤسسة، وبتوافق مع ممثلي الطلبة، أن تفرد لكل شعبة ملفا مستقلا، يمكن من معالجة كل حالة بحسب خصوصياتها المضمونية والتدبيرية. وهكذا، تم اعتماد مسارين متوازيين في مساعي التسوية الودية: ملف خاص بطلبة شعبة الصيدلة، وملف خاص بطلبة شعبة الطب.

أولا: ملف طلبة كليات الطب والصيدلة (شعبة الصيدلة)

استنادا إلى مقتضيات المادة 26 من القانون رقم 14.16 المنظم لمهام مؤسسة وسيط المملكة، باشرت المؤسسة، بعد استجماعها لكل عناصر الملف المطلي المقدم من طرف طلبة شعبة الصيدلة، دراسة دقيقة لمختلف الوثائق والمعطيات المدلى بها. وانخرطت، تبعا لذلك، في تفعيل مساعي الوساطة والتوفيق، من خلال سلسلة جلسات استماع ونقاشات موسعة مع الأطراف المعنية، شملت ممثلي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، وعمداء كليات الطب والصيدلة، وممثلين عن هيئة الأساتذة، وجامعيين، إلى جانب ممثلي الطلبة.

وقد أكد ممثلو الوزارة، خلال الاجتماع المنعقد بتاريخ 20 شتنبر 2024، استعداد القطاع للتفاعل الإيجابي مع تدخل المؤسسة، وانفتاحه على المقترحات المقدمة في إطار الحوار المشترك، بما يعكس إرادة صريحة في تسوية الملف بروح توافقية.

ومنذ انطلاق هذه المساعي، حرصت المؤسسة على التمييز الواضح بين مكونات الملف المطلي؛ حيث اعتبرت أن الشق البيداغوجي الذي يهتم هندسة التكوين وآليات تقييمه لا يدخل ضمن نطاق اختصاصها المباشر، في حين ركزت جهودها على الملفات ذات الطابع التوافقي الممكن، وسعت إلى تيسير التفاهم حولها بين مختلف الفاعلين.

وفي هذا السياق، أعلنت المؤسسة، بوضوح، عدم إمكانية التدخل في المطالب ذات الطبيعة البيداغوجية المحضة، من قبيل:

- ✓ الحد من الزيادة في عدد المسجلين بشعبة الصيدلة؛
 - ✓ برمجة امتحان وطني انتقائي للحاصلين على شواهد أجنبية؛
 - ✓ اعتماد دورتين للامتحان الوطني بدل امتحان نهاية التخصص (DSM) ؛
 - ✓ تنظيم مباراة الولوج إلى السنة الثالثة لدبلوم دكتور في الصيدلة قبل انطلاق الموسم الجامعي؛
 - ✓ منح إمكانية التسجيل المتوازي في مؤسسات ذات استقطاب مفتوح بنفس شهادة البكالوريا.
- في ضوء مساعي الوساطة والتوفيق التي باشرتها المؤسسة مع الأطراف المعنية، تم التوصل إلى جملة من الاتفاقات التي جرى تثبيتها بتوافق تام بين الإدارة وطلبة شعبة الصيدلة، والتي همت عددا من الجوانب الجوهرية المرتبطة بجودة التكوين وظروفه، وكذا وضعية الطلبة داخل الفضاء الجامعي. وقد شملت هذه الاتفاقات ما يلي:
- ✓ التزام الإدارة بضمان توفير التدريبات التطبيقية الكافية والملائمة لطلبة الشعبة، بما في ذلك أربع دورات تدريبية بمعدل شهر ونصف لكل واحدة، وتدريب ميداني داخل الصيدليات لمدة أربعة أسابيع، إضافة إلى فترات تكوين في مجالات العلاجات والإسعافات الأولية؛
 - ✓ تمكين الطلبة من التمثيلية داخل مجلس الكلية، في إطار تعزيز مشاركتهم في الحياة الجامعية؛
 - ✓ السماح باجتياز مباراة الإقامة مباشرة بعد نيل شهادة الدكتوراه في الصيدلة، مع الالتزام برفع عدد المناصب المخصصة لمباراة الإقامة والمباراة الداخلية؛
 - ✓ إصدار دفتر ضوابط التخصص الصيدلي، كوثيقة مرجعية لتأطير التكوين في السلك الثالث؛
 - ✓ توسيع فرص التكوين بالخارج، بما يعزز الانفتاح العلمي والتبادل المعرفي؛
 - ✓ تجهيز المختبرات وتوفير الأدوات والمعدات الضرورية للتكوين التطبيقي الجيد؛
 - ✓ استفادة طلبة الصيدلة من نفس نظام التعويضات المخول لطلبة الطب، بما يشمل التأمين الإجباري عن المرض ووجبات التغذية خلال فترات المداومة؛
 - ✓ مراجعة سقف التأطير البيداغوجي للأطروحات، ووضع منصة رقمية لتدبير مواضيعها، إضافة إلى إرساء برنامج للتكوين بالمحاكاة؛
 - ✓ التعجيل بإخراج دليل الدراسات الصيدلانية وتعميمه؛
 - ✓ تنظيم دورة استثنائية موحدة، بدون امتحانات استدراكية، تغطي مختلف الأسدس، وتنتهي في أفق متم شهر نونبر، مراعاة لخصوصية الزمن الجامعي للسنة المعنية.

وقد تم إبلاغ ممثلي طلبة شعبة الصيدلة بهذه المخرجات، التي اعتبرتها المؤسسة استجابة معقولة وممكنة، تجسد حلولاً منصفة ومتوازنة، وتراعي مبادئ العدالة المرفقية. وقد عبر ممثلو الطلبة عن قبولهم الكامل بهذه المقترحات، معلنين التزامهم برفع المقاطعة واستئناف الدروس والامتحانات، في أفق العودة إلى السير العادي للتكوين والدراسة بالكلية.

سجلت المؤسسة هذا التفاعل الإيجابي من قبل الطرفين، واعتبرته تنويجا لمسار التوفيق الذي قادته، حيث تم بتاريخ 22 شتنبر 2024 التصريح الرسمي بتسوية الملف المطلي لطلبة شعبة الصيدلة، وتوقيع محضر التسوية من قبل كافة الأطراف المعنية.

ثانياً: ملف طلبة كليات الطب والصيدلة (شعبة الطب)

قدم طلبة كليات الطب والصيدلة بالمغرب (شعبة الطب)، من خلال "اللجنة الوطنية لطلبة كليات الطب والصيدلة" (شعبة الطب)، ملفهم المطلي إلى مؤسسة وسيط المملكة، وذلك خلال الاجتماع المنعقد بتاريخ 09 شتنبر 2024. وبموجب مقتضيات القانون رقم 14.16، باشرت المؤسسة مساعي الوساطة والتوفيق، عبر سلسلة من جلسات الاستماع والنقاش، بهدف تجاوز مظاهر الاحتقان والاحتجاج التي أُلقت بظلالها على السير العادي للموسم الجامعي، وبحث إمكانيات التوافق حول حلول منصفة ومتوازنة.

شملت اللقاءات مختلف الأطراف المعنية، من ممثلي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار، وعمداء كليات الطب والصيدلة، وأعضاء من هيئة التدريس، إلى جانب ممثلي الطلبة. وخلال الاجتماع المنعقد بتاريخ 20 شتنبر 2024، أكد ممثلو الوزارة انفتاحهم على التفاعل الإيجابي مع تدخل المؤسسة، واستعدادهم للنظر في المقترحات الكفيلة ببلورة تسوية عادلة ومستدامة.

وفي هذا الإطار، عبر ممثلو الطلبة، خلال جلسة الاستماع الرسمية، عن مواقفهم من الإصلاحات الهيكلية التي تعتمدها الحكومة تنزيلها في مجال التكوين الطبي، وخاصة ما يتعلق بقرار تقليص سنوات الدراسة من سبع إلى ست سنوات. وقد أثاروا، بتركيز، مسألة اعتماد الإصلاح ابتداء من الموسم الجامعي 2024-2025 على الطلبة الجدد فقط، دون توضيح مصير الطلبة المسجلين فعلياً بمختلف السنوات الدراسية، وهو ما اعتبروه مصدراً لهشاشة في التنزيل، وسبباً موضوعياً في استمرار الاحتجاج، لما يترتب عليه من تفاوتات داخل نفس الفضاء الجامعي.

وبعد دراسة مختلف المعطيات التي شكلت أرضية هذا الملف، واستحضار آراء جميع المتدخلين، خلصت مؤسسة وسيط المملكة إلى عدد من الخلاصات والتوصيات التي شكلت إطاراً لمسار التسوية.

1. محور مدة التكوين:

استجابت الإدارة لمطلب عدم تطبيق القرار الوزاري رقم 2175.22، القاضي بتقليص مدة التكوين من سبع إلى ست سنوات، على الأفواج المسجلة قبل دخوله حيز التنفيذ، مع حصر أثره على فوج 2023-2024 وما بعده، تفعيلاً لمبدأ عدم رجعية القرارات التنظيمية ذات الأثر البيداغوجي. كما تم الالتزام بتمكين الطلبة من تداريب سريرية كاملة تصل مدتها إلى سنة، وضمان تلبية كافة الطلبات المرتبطة بالتدريب.

2. محور العقوبات التأديبية والقضائية:

انطلاقاً من الطبيعة غير القابلة للتدخل من طرف المؤسسة في القرارات القضائية الجارية، تم احترام مبدأ استقلال القضاء في ما يخص المتابعات الجزية الناتجة عن الوقفات الاحتجاجية. ومع ذلك، ويهدف تعزيز مناخ الثقة، ساهمت المؤسسة في الدفع نحو تراجع الإدارة عن عدد من العقوبات التأديبية التي سبق اتخاذها، والشروع في الإجراءات الإدارية لرفعها. كما تم الاتفاق على استمرار مكاتب الطلبة القائمة، شريطة موافقتها خلال ستة أشهر مع مقتضيات القانونية الواردة في المادة 72 من القانون 01.00 المتعلق بتنظيم التعليم العالي، وتكييف وضعيتها داخل الأنظمة الداخلية للكليات.

3. محور الامتحانات وإعادة البرمجة:

أقر مبدأ إلغاء النقطة الصفر للطلبة الذين لم يجتازوا الامتحانات بسبب المقاطعة، على أن تعوض بالنقاط المحصل عليها في الدورات الاستثنائية. كما تم الاتفاق على إعادة برمجة امتحانات استثنائية لكل أسدس، قبل متم فاتح يناير 2025، وضمان تنظيمها في ظروف بيداغوجية ملائمة. وتم التأكيد على مراعاة نظام "الاعتمادات" (Système de crédits) ضمن حدود الإمكانيات التربوية الممكنة.

4. محور التمثيلية والمشاركة في الإصلاح:

قبلت الإدارة بمطلب إشراك الطلبة في النقاش البيداغوجي، وتوسيع دائرة تمثيلتهم داخل اللجان المعنية بإصلاح منظومة التكوين الطبي. كما أعلنت عن استعدادها لتأجيل مباراة الداخلية، والرفع من عدد المناصب المالية المخصصة لمباراتي الداخلية والإقامة، بما يستجيب لحجم أفواج التخرج الاستثنائية.

5. محور التعويضات والتدابير الاستشفائية:

تم الالتزام بالزيادة في قيمة التعويضات المخولة لطلبة الطب، حسب مستوياتهم الدراسية، وتوسيع مجالات التدابير السريرية، عبر تفعيل الهيكلة الجديدة للمجموعات الصحية الترابية (GST)، وتوفير التأطير الملائم داخلها. كما تقرر نشر قائمة أراضي التدابير مع بداية كل موسم جامعي، وضمان استفادة الطلبة المتدربين من التغطية الصحية والتأمين عن المرض.

6. محور السلك الثالث والتكوين المستقبلي:

أحدثت لجنة وطنية من الخبراء قصد اقتراح توجهات إصلاح السلك الثالث، وفق مقارنة تشاركية. كما تم التأكيد على حق الطبيب المقيم في الاستفادة من الحركة الدولية، في إطار الضوابط البيداغوجية الجاري بها العمل.

7. محور طب الأسرة والأطروحات:

تم التنصيب على إدراج وحدتين خاصتين بطب الأسرة ضمن السنة السادسة من التكوين، وفق دفتر الضوابط البيداغوجية الوطنية. كما جرى الاتفاق على مراجعة سقف تأطير الأطروحات من طرف الأساتذة الباحثين، بما يواكب الارتفاع العددي للطلبة، مع اعتماد منصة رقمية لتدبير عملية تسجيل المواضيع وتأطيرها.

وبعد عرض هذه الحلول على الطرفين، عبر كل من ممثلي الإدارة وممثلي الطلبة عن موافقتهم عليها، ليتم توقيع محضر التسوية النهائي بتاريخ 08 نونبر 2024، باعتباره تنويجا لمسار الوساطة التي قادتها المؤسسة، ولحظة فارقة في استعادة مناخ الثقة داخل الفضاء الجامعي الطبي.

على سبيل الختم

في يوميات الوساطة المؤسسية، لم يكن بلوغ تسوية مقبولة بين ممثلي طلبة كليات الطب والصيدلة وقطاع التعليم العالي مجرد رقم إضافي في سجل الملفات المعالجة خلال السنة المرجعية لهذا التقرير، بل شكل لحظة نوعية في مسار تدبير توتر مرفقي انزاح تدريجيا من طابعه القطاعي إلى توتر اجتماعي حاد ومرهق، حمل في طياته رهانات أوسع تتصل بصورة الجامعة، وأدوار الفاعلين، وممكنات الإصلاح.

وإذا كان مشروعنا، من زاوية تقييم الأداء العام لمؤسسة وسيط المملكة، اعتبار هذا التدخل من الممارسات الفضلى التي تستحق الثمين، فذلك راجع إلى ما اختزنه من دلالات وظيفية جديدة قادرة على إعادة تعريف أدوار المؤسسة خارج التمثلات التقليدية التي تحصرها في كونها مجرد مكتب لتلقي الشكايات. غير أن هذا التقييم الذاتي – على أهميته – لا يغني عن استحضار خلاصات أساسية تمخضت عن هذا الملف، يمكن إجمالها في النقاط التالية:

✓ أولا: يعد هذا الملف حالة مدرسية معبرة عما أسمته هذه الإضاءة "الجيل الجديد من التوترات المرفقية"، التي تمتلك قابلية التحول إلى توترات اجتماعية ممتدة، لا لكونها ناتجة عن أعطاب إدارية نمطية، بل بسبب شعور جماعي بغياب العدالة والإنصاف في صلب السياسات والبرامج العمومية.

✓ ثانيا: يستند الملف في جوهره إلى اختلالات تنظيمية أولية، تجلت في التأخر المبرك لنشر القرار التنظيمي الذي فجر حالة التوتر، مما عزز شبهة خرق مبدأ عدم رجعية النصوص التنظيمية في آثارها، وفاقمه ضعف التواصل المؤسسي مع موجات التفاعل الطلابي الأولى. وقد ساهم هذا الوضع في إنتاج عبء إداري إضافي؛ تمثل في تعدد التفسيرات، وتضارب الإجراءات، وغياب وضوح المساطر البيداغوجية، مما عمق منسوب الاحتقان.

كما مثل غياب التحيين الفوري للأنظمة الداخلية للكليات، وعدم تفعيل مقتضيات القانونية المرافقة للقرار، عاملا مباشرا في تأجيج التوتر، بما يبرز أهمية الارتكاز على المشروعية الإجرائية كضمانة للإنصاف والفعالية.

✓ ثالثا: تكشف إعادة تركيب مراحل تطور هذا التوتر عن هشاشة بنية الوساطة المجتمعية، حيث لم ترق المبادرات التي باشرتها التنظيمات النقابية والمهنية وبعض الفعاليات البرلمانية إلى مستوى الفعل الواسطي الناضج. وتجلّى ذلك في ضعف أو غياب دور التنظيمات الوسيطة التي يفترض أن تلعب وظيفة تصريف المطالب وتأطير التوتر، مثل الهيئات النقابية والمهنية، والتي لم تفعل إلا في لحظات متأخرة، وبتأثير ضعيف.

- ✓ رابعاً: تبرز هذه التجربة الحاجة الملحة إلى إعادة التفكير في ثلاثية مؤسساتية تهم تدبير الفضاء الجامعي وتماسكه الداخلي:
- ضرورة إعمال مشاركة طلابية فعالة في اتخاذ القرارات المرتبطة بالحياة الجامعية، عبر تمثيلية حقيقية داخل هياكل المؤسسات.
 - استعجالية تنظيم الحق في الاحتجاج داخل الفضاء الجامعي، بما يضمن المواءمة بين تعبيرات الفاعلية الطلابية ومبدأ استمرارية المرفق العمومي.
 - فتح المؤسسات الجامعية على آليات الوساطة الداخلية، باعتبارها قناة عقلانية لمعالجة النزاعات التي تنشأ بين مكوناتها.

ثالثاً: تجاوب الإدارة مع تدخلات الوسيط

158- يحكم تجاوب الإدارة مع مؤسسة الوسيط قواعد معيارية منصوص عليها في القوانين الجاري بها العمل. وإذا كانت العلاقة بين الإدارة ومؤسسة الوسيط علاقة مؤسساتية، فإن هذا الطابع يفرض أن ينظر إلى التجاوب باعتباره تعبيراً عن وجود بنية مؤسساتية صلبة، تقوم على احترام قواعد التعاون والتفاعل بين المؤسسات. في هذا الإطار، يعد تجاوب الإدارة مؤشراً بالغ الأهمية، يمكن رصده وقياسه من خلال مجموعة من المظاهر، أبرزها: مؤشر تنفيذ التوصيات الصادرة عن المؤسسة، ومؤشر التسوية من خلال القرارات، ومؤشر القيم المالية للأحكام، ومؤشر الزمن من خلال آجال تنفيذ التوصيات، ومؤشر الاستجابة في تفاعل الإدارة مع تدخلات الوسيط.

1- مؤشر تنفيذ التوصيات حسب القطاعات

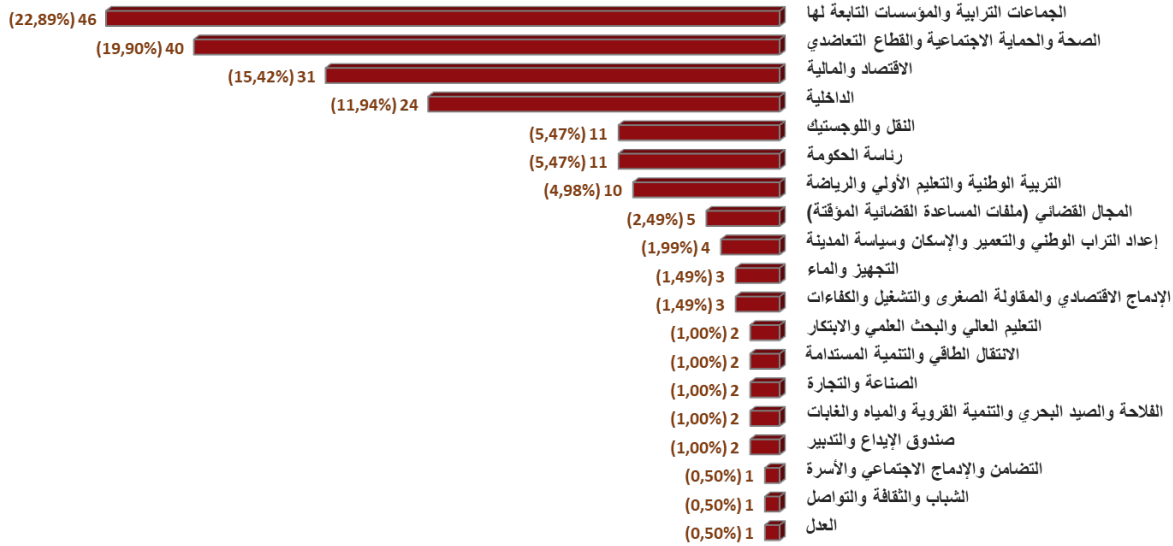
159- بلغ عدد التوصيات المنفذة من قبل القطاعات المعنية بالتظلم ما مجموعه 201 توصية. وتعتبر الجماعات الترابية والهيئات التابعة لها (مؤسسة التعاون بين الجماعات...) من بين أكثر القطاعات استجابة، حيث نفذت 46 توصية¹¹، تلاها قطاع الصحة والحماية الاجتماعية والقطاع التعاضدي بـ 40 توصية منفذة، ثم وزارة الاقتصاد والمالية بـ 31 توصية، تليها وزارة الداخلية بـ 24 توصية. وتمثل هذه القطاعات الأربعة من أصل 18 قطاعاً مصنفاً، نسبة 70.15% من مجموع التوصيات المنفذة، مما يجعلها في صدارة القطاعات المستجيبة لتوصيات مؤسسة الوسيط.

160- في المقابل، لوحظ انخفاض في تنفيذ التوصيات لدى بعض القطاعات الأخرى، من بينها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار وقطاع الانتقال الطاقوي والتنمية المستدامة، حيث نفذ كل منهما توصيتين

¹¹- بالرغم من هذا المعطى الإحصائي، يبقى هناك تفاوت كبير في حجم تجاوب الجماعات الترابية والهيئات التابعة لها مع توصيات المؤسسة، خاصة منها جماعة الدار البيضاء.

فقط، بينما لم يتم تنفيذ سوى توصية واحدة من طرف كل من قطاعات الشباب والثقافة والتواصل، وقطاع العدل.

شكل (21): مؤشر تنفيذ التوصيات حسب القطاعات

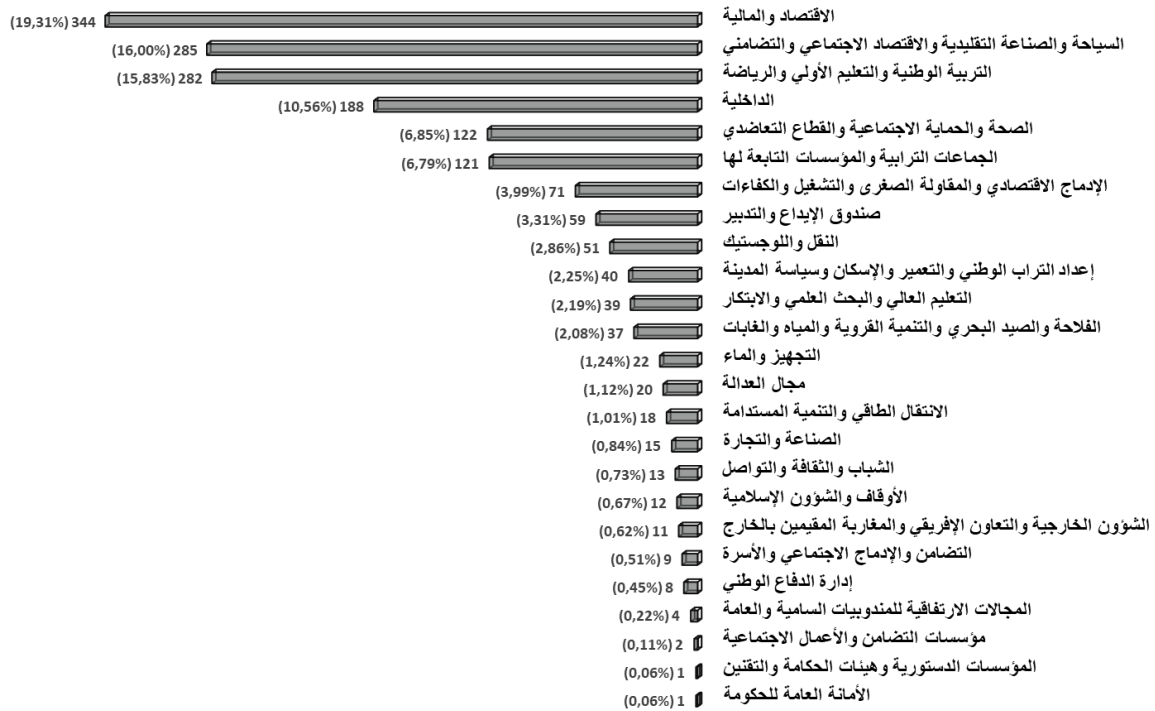


2- مؤشر التسوية¹² من خلال القرارات الصادرة حسب القطاعات المعنية

161- بناء على القرارات الصادرة حسب القطاعات، يبرز قطاع الاقتصاد والمالية كأكثر القطاعات من حيث عدد التسويات، حيث تم تسجيل 344 قرارا بالتسوية من أصل 1781 قرارا صادرا. ويأتي في المرتبة الثانية قطاع السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني بـ 285 قرارا بالتسوية، يليه قطاع التربية الوطنية بـ 282 قرارا بالتسوية، ثم بعد ذلك يأتي قطاع الداخلية بـ 188 تسوية، فقطاع الصحة والحماية الاجتماعية والقطاع التعاضدي بـ 122 قرارا بالتسوية. كما تم تسجيل 59 قرارا بالتسوية يهم صندوق الإيداع والتدبير، و51 تسوية في قطاع النقل واللوجستيك. أما أدنى نسب التسوية فقد سجلت في كل من المجالات المرفقية للمندوبيات السامية والعامة بـ 4 تسويات، وبقراري تسوية لمؤسسات التضامن والأعمال الاجتماعية، فالمؤسسات الدستورية وهيئات الحكامة والتقنين بتسوية واحدة فقط. كما سجلت 6 تسويات موزعة على مجالات قطاعية مختلفة. وبذلك، بلغ عدد القطاعات المعنية بمؤشر التسوية استنادا إلى القرارات الصادرة أكثر من 26 قطاعا.

¹²- مؤشر التسوية، هو مؤشر نسبي بلورته المؤسسة لقياس مدى نجاعة تدخلها في إيجاد الحلول المناسبة للتظلمات المعروضة عليها، وذلك استنادا إلى عدد قرارات التسوية الصادرة عنها خلال السنة في علاقتها بعدد التظلمات المقدمة أمامها برسم نفس السنة.

شكل (22): مؤشر التسوية بمقتضى قرارات حسب القطاعات



162- تعبر قرارات التسوية الصادرة عن الدور البارز الذي تضطلع به المؤسسة في مجال الوساطة، حيث يعد بلوغ مؤشر التسوية لما مجموعه 1781 قرارا معطى ذا أهمية بالغة، نظرا لمساهمته في تقليص عدد كبير من التوترات المرفقية وحماية حقوق قائمة. ويؤكد تسجيل قطاع الاقتصاد والمالية نسبة تسوية ب 344 قرارا بالتسوية، أن المطالب ذات الطبيعة المالية تحظى بأولوية خاصة في الدفع نحو التسوية، لما يترتب عنها من آثار مباشرة على الأفراد. كما أن تباين نسب التسوية بين باقي القطاعات يعكس حرص المؤسسة على تكريسها كآلية ناجعة لمعالجة التظلمات، تقوم على التوافق بين المتظلم والإدارة، مما يعزز ثقة المواطن في عمل الإدارة ويكرس حضوره داخل المنظومة المؤسسية.

3- مؤشر القيم المالية للأحكام موضوع التوصيات

163- يتيح مؤشر القيم المالية للأحكام حسب الإدارات المعنية، بيان أهمية هذه القيم وتفاوتها من قطاع لآخر، مما يساعد على فهم أعمق لطبيعة الإشكالات التي تفرزها مخرجات بعض التظلمات. ويكتسي هذا الفهم دورا أساسيا في تعزيز آليات المتابعة والتقييم، سواء من حيث حجم الالتزامات المالية المترتبة عن كل قطاع على حدة، أو من حيث تحديد القطاعات التي تتطلب نجاعة أكثر في معالجة النزاعات وتنفيذ القرارات والتوصيات.

1.3- القيم المالية لقرارات التسوية بحسب الإدارات المعنية

164- فيما يتعلق بالقيم المالية لقرارات التسوية حسب الإدارات المعنية، فقد سجلت أعلى قيمة لدى إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة (الإدارة المركزية)، حيث بلغت 37.265.850,91 درهما. تلتها في المرتبة الثانية

مندوبية أملاك الدولة بالمحمدية بمبلغ قدره 20.972.775 درهم، ثم المديرية الجهوية للأملاك الدولة بجهة طنجة-تطوان-الحسيمة التي سجلت 12.916.855 درهم، تليها وزارة الصحة والحماية الاجتماعية بـ 9.672.000 درهم. أما باقي القطاعات فقد تراوحت مبالغ التسوية لديها بين مستويات متوسطة ومحدودة. 165- في المقابل، سجلت أدنى القيم المالية لدى كل من جماعة مولاي بوعزة بـ 14.804,20 درهم، تليها وزارة العدل بـ 10.000 درهم، ثم المديرية الجهوية لبريد بنك بطنجة بـ 4000 درهم، وأخيرا الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية) بـ 2700 درهم، تجدر الإشارة إلى أن مجموع القيم المالية لقرارات التسوية بلغ 118.295.562,92 درهم.

جدول (5): القيم المالية لقرارات التسوية بحسب الإدارات المعنية

القيمة المالية للحكم بالدرهم	الإدارات المعنية
37 265 850,91	إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة (الإدارة المركزية)
20 972 775,00	مندوبية أملاك الدولة بالمحمدية
12 916 855,00	المديرية الجهوية للأملاك الدولة بجهة طنجة - تطوان - الحسيمة
9 672 000,00	وزارة الصحة والحماية الاجتماعية
5 087 542,00	جماعة طنجة
4 149 650,00	التمثيلية الإقليمية لقطاع التجهيز بطنجة
3 486 750,00	قطاع الماء
3 286 400,00	جماعة بني انصار
2 983 000,00	جماعة إنزكان
2 562 100,00	جماعة ناوور
2 370 451,34	صندوق ضمان حوادث السير
2 225 669,00	مديرية أملاك الدولة
2 091 750,00	جماعة مولاي عبد الله
1 990 200,00	قطاع التجهيز
1 461 703,51	قطاع التربية الوطنية
1 130 888,00	وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
1 044 693,33	الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة كلميم - واد نون (كلميم)
834 000,00	وكالة مارتشيك
429 100,98	المديرية العامة للضرائب (الإدارة المركزية)
328 000,00	المديرية الجهوية للأملاك الدولة بالدار البيضاء
308 667,69	جماعة وزان
300 000,00	التمثيلية الإقليمية لقطاع النقل واللوجستيك بتطوان
300 000,00	جماعة بني زرننل

237 000,00	التمثيلية الجهوية لقطاع النقل واللوجستيك بجهة الدار البيضاء-سطات
198 000,00	التمثيلية الإقليمية لقطاع التجهيز بالناضور
145 500,00	جماعة بركان
124 000,00	مندوبية أملاك الدولة بكلميم
96 739,84	جماعة تاهلة
92 800,00	التمثيلية الإقليمية لقطاع التجهيز بالحسيمة
82 400,00	مجلس إقليم مديونة
34 650,00	المنندوبية الجهوية للشؤون الإسلامية بجهة طنجة
32 174,50	الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR
22 746,97	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (الإدارة المركزية) CNSS
14 804,20	جماعة مولاي بوعزة
10 000,00	وزارة العدل
4 000,00	المديرية الجهوية لبريد بنك بطنجة
2 700,00	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
118 295 562,92	المجموع

استنادا إلى مجموع القيم المالية لقرارات التسوية، يتضح أن تدخل المؤسسة يكتسي أهمية بالغة من حيث المساعي التي تقوم بها، لإيجاد صيغ كفيلة بتنفيذ الأحكام القضائية، وترسيخ فكرة الالتزام بمنطوقها في غياب أي مبرر قانوني لامتناعها عن التنفيذ.

2.3- القيم المالية لمجموع التوصيات الصادرة برسم سنة 2024 بحسب الإدارات المعنية

166- بلغت القيم المالية الإجمالية للتوصيات الصادرة برسم سنة 2024 ما مجموعه 77.945.161,75 درهما، موزعة على عدد من الإدارات والمؤسسات العمومية، وقد سجلت أعلى القيم لدى أربع إدارات، تصدرتها جماعة الدار البيضاء التي بلغت القيمة المالية للتوصيات الصادرة في مواجهتها 26.821.543,63 درهما، متبوعة بجماعة فاس ب 17.238.594,73 درهما، ثم جماعة الناظور ب 15.796.500,00 درهم، تلتها مديرية أملاك الدولة بمبلغ قدره 7.273.600,00 درهما.

في المقابل، تم تسجيل أدنى القيم المالية لدى أربع إدارات، وهي على التوالي: وزارة الداخلية ب 283.577,84 درهما، والأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة طنجة - تطوان - الحسيمة (تطوان) ب 260.419,86 درهما، وولاية جهة الدار البيضاء - سطات ب 199.778,89 درهما، ثم صندوق ضمان حوادث السير ب 162.155,21 درهما.

جدول (6): القيم المالية لمجموع التوصيات الصادرة برسم سنة 2024 بحسب الإدارات المعنية

القيمة المالية للحكم بالدرهم	الإدارات المعنية
26 821 543,63	جماعة الدار البيضاء
17 238 594,73	جماعة فاس
15 796 500,00	جماعة الناظور
7 273 600,00	مديرية أملاك الدولة
3 455 000,00	جماعة جمعة سحيم
1 610 000,00	جماعة طنجة
1 581 933,75	وزارة الاقتصاد والمالية
1 214 280,00	قطاع التجهيز
1 115 000,00	جماعة وجدة
596 344,02	قطاع التربية الوطنية
336 433,82	الخزينة العامة للمملكة (الإدارة المركزية)
283 577,84	وزارة الداخلية
260 419,86	الأكاديمية الجهوية للتربية والتكوين لجهة طنجة - تطوان - الحسيمة (تطوان)
199 778,89	ولاية جهة الدار البيضاء- سطات
162 155,21	صندوق ضمان حوادث السير
77 945 161,75	المجموع

يظهر من خلال ما ذكر، أن العديد من الإدارات تتماهى في عدم الامتثال لمنطوق الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، رغم المساعي التي تبذلها المؤسسة التي ما فتئت تؤكد من خلالها، عدم وجود مبررات ومركزات قانونية يمكن اعتمادها لتعزيز موقفها بشأن عدم التنفيذ، وهو ما تحاول المؤسسة تجاوزه عبر إصدار توصيات تؤكد فيها على أن تنفيذ الأحكام القضائية، هو التزام دستوري يتعين التقيد به، ويعطي انطبعا لدى المرتفق بجدوى اللجوء إلى القضاء، ورفع منسوب الثقة فيه.

3.3- القيم المالية لمجموع التوصيات المنفذة بحسب القطاعات المعنية والإدارات التابعة لها

167- بلغت القيم المالية الإجمالية للتوصيات المنفذة برسم سنة 2024 ما مجموعه 33.319.559,14 درهما، موزعة على عدد من القطاعات الوزارية والإدارات والمؤسسات العمومية التابعة لها. وقد تصدر قطاع الاقتصاد والمالية قائمة القطاعات المنفذة للأحكام ذات القيم المالية، بمبلغ إجمالي قدره 15.211.594,21 درهما، موزع بين وزارة الاقتصاد والمالية نفسها ب 14.086.800,00 درهم، وبمبالغ متفاوتة بين كل من صندوق ضمان حوادث السير ومديرية أملاك الدولة والصندوق المغربي للتقاعد. في المرتبة الثانية، جاءت الجماعات الترابية والمؤسسات التابعة لها بمبلغ إجمالي بلغ 13.320.682,21 درهما، وتوزعت هذه القيمة على عدة جماعات من بينها الدار البيضاء، فاس، تطوان، زاكورة، تاونات، كلميم وتافراوت، بالإضافة إلى مجلس إقليم وزان.

168- أما باقي القطاعات فقد سجلت مبالغ أقل نسبياً، من بينها قطاع التجهيز والماء بـ 1.512.650,00 درهماً، وقطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة بـ 1.225.800,00 درهم. كما نفذت توصيات في قطاعات أخرى مثل التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة بمبلغ إجمالي قدره 896.344,02 درهماً، يليه الصناعة والتجارة بـ 450.000,00 درهم، الداخلية بـ 375.027,70 درهماً، الصحة والحماية الاجتماعية بـ 157.160,00 درهماً، والتضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة بـ 130.000,00 درهم.

جدول (7): القيم المالية لمجموع التوصيات المنفذة بحسب القطاعات المعنية والإدارات التابعة لها

القطاعات المعنية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	الإدارات التابعة له	القيمة المالية للحكم بالدرهم
الاقتصاد والمالية	15 211 594,21	وزارة الاقتصاد والمالية	14 086 800,00
		صندوق ضمان حوادث السير	783 314,21
		مديرية أملاك الدولة	311 480,00
		الصندوق المغربي للتقاعد (الإدارة المركزية) CMR	30 000,00
الجماعات الترابية والمؤسسات التابعة لها	13 320 682,21	جماعة الدار البيضاء	4 421 543,63
		مجلس إقليم وزان	4 178 732,00
		جماعة فاس	2 794 787,50
		جماعة تطوان	1 048 000,00
		جماعة زاكورة	274 892,00
		جماعة تاوانات	228 000,00
		جماعة كلميم	200 000,00
		جماعة تافراوت	174 727,08
التجهيز والماء	1 512 650,00	قطاع التجهيز	1 243 160,00
		قطاع الماء	269 490,00
إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة	1 225 800,00	قطاع الإسكان وسياسة المدينة	1 225 800,00
التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	896 344,02	قطاع التربية الوطنية	896 344,02
الصناعة والتجارة	450 000,00	غرفة التجارة والصناعة والخدمات (جهة الرباط-سلا-القنيطرة)	450 000,00
الداخلية	375 027,70	ولاية جهة العيون - الساقية الحمراء	214 500,00
		وزارة الداخلية	160 527,70
الصحة والحماية الاجتماعية	157 160,00	وزارة الصحة والحماية الاجتماعية	157 160,00

130 000,00	مؤسسة التعاون الوطني (الإدارة المركزية)	130 000,00	التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة
40 301,00	رئاسة الحكومة	40 301,00	رئاسة الحكومة
33 319 559,14	المجموع	33 319 559,14	المجموع

الاطلاع على القيم المالية لمجموع التوصيات المنفذة المتعلقة بالأحكام القضائية، يوحى أن نزوع الإدارة إلى تنفيذ الأحكام القضائية بشكل عام، لا يرقى إلى المستوى المطلوب، مما يتعين معه تنبيه هذه الإدارات إلى ما قد يترتب عليها من تبعات وأثار مالية إضافية، من قبيل الفوائد القانونية، والتعويض عن عدم تنفيذ هذه الأحكام، وما ينتج عنها من إيقاع حجوزات على حساباتها وأموالها المنقولة والعقارية في إطار مساطر التنفيذ المباشرة ضدها، مع العلم أن تنفيذها الطوعي كان سيجنبها هذه التبعات.

4-3 القيم المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة في موضوع التوصيات التي بقيت دون جواب أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب القطاعات المعنية

169- بلغت القيم المالية الإجمالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة بشأن التوصيات التي لم يتم الرد عليها أو التي تعذر تنفيذها بتبريرات ارتأت المؤسسة أنها غير مقبولة ما مجموعه 122.499.137,15 درهما، أي ما يمثل 34,10 % من مجموع القيم المالية للتوصيات غير المنفذة.

وقد احتلت فيها الصدارة الجماعات الترابية والمؤسسات التابعة لها القائمة، بقيمة مالية بلغت 92.891.898,22 درهما، أي بنسبة 25,86 % من المجموع، منها 61.508.466,22 درهما تتعلق بتوصيات لم يتم الرد عليها (17,12 %) و 31.383.432,00 درهما بتوصيات تعذر تنفيذها لأسباب غير مبررة.

وجاء قطاع الداخلية في المرتبة الثانية بمبلغ إجمالي بلغ 17.844.931,02 درهما (4,97 %)، موزع بين 16.293.233,94 درهما لتعذر التنفيذ و 1.551.697,08 درهما دون جواب. أما قطاع الاقتصاد والمالية، فقد سجل عدم تنفيذ أحكام بقيمة 8.835.255,96 درهما (2,46 %)، منها 7.842.386,31 درهما لتوصيات ظلت دون جواب، و 992.869,65 درهما لتوصيات تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة.

فيما بلغ مجموع مبالغ التوصيات غير المنفذة في قطاع التجهيز والماء 1.338.859,11 درهما (0,37 %)، تتوزع بين 1.288.059,11 درهما بسبب تعذر التنفيذ، و 50.800,00 درهم دون جواب. وسجل قطاع النقل واللوجستيك مبلغا قدره 1.329.655,00 درهما (0,37 %) لتوصيات لم يتم الرد عليها، في حين بلغت القيمة في قطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة 168.127,54 درهما (0,05 %).

كما سجل أدنى مبلغ غير منفذ بسبب عدم الرد لدى الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات قدر في 90.410,30 درهما (0,03 %).

170- تعكس المعطيات المتعلقة بالقيم المالية للأحكام موضوع التوصيات الصادرة في مواجهة الإدارة، التي لم يتم تنفيذها أو لم تتلق المؤسسة جوابا في شأنها، صورة مقلقة بشأن تجاوب عدد من القطاعات العمومية مع آليات الوساطة الإدارية، حيث شكلت 34,10 % من مجموع القيم المالية للتوصيات بمبلغ إجمالي يفوق 122 مليون درهم، وهو مؤشر يعكس وجود اختلالات حقيقية في التفاعل الإداري مع مخرجات مؤسسة دستورية.

171- يلاحظ أن قطاع الجماعات الترابية والهيئات التابعة لها يتصدر هذه القائمة، سواء من حيث الحجم المالي أو من حيث نسبة التوصيات التي لم تحض بأي جواب، أو التي تعذر تنفيذها لأسباب غير مقبولة. ويبرز هذا

الأمر تحديدا كبيرا في مجال الحكامة الترابية ومدى التزام الجماعات بقرارات مؤسسة الوسيط، رغم كونها فاعلا أساسيا في تدبير الشأن المحلي.

بخصوص باقي القطاعات، وإن كانت المبالغ المحكوم بها في مواجهاتها أقل نسبيا، فإن مجرد وجود توصيات غير منفذة أو دون جواب، ولو بمبالغ بسيطة، يعتبر مؤشرا على ضعف في الثقافة الإدارية القائمة على التفاعل الإيجابي مع ملاحظات وتوصيات مؤسسة الوسيط.

جدول (8): القيم المالية للأحكام الصادرة في مواجهة الإدارة موضوع توصيات بقيت دون جواب أو تعذر تنفيذها بتبريرات غير مقبولة بحسب القطاعات المعنية

القطاعات المعنية	القيمة المالية للحكم بالدرهم	مآل التوصية	القيمة المالية للحكم بالدرهم
الجماعات الترابية والهيئات التابعة لها	92 891 898,22	دون جواب	61 508 466,22
		تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	31 383 432,00
الداخلية	17 844 931,02	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	16 293 233,94
		دون جواب	1 551 697,08
الاقتصاد والمالية	8 835 255,96	دون جواب	7 842 386,31
		تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	992 869,65
التجهيز والماء	1 338 859,11	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	1 288 059,11
		دون جواب	50 800,00
النقل واللوجستيك	1 329 655,00	دون جواب	1 329 655,00
التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة	168 127,54	تعذر التنفيذ (بتبريرات غير مقبولة)	165 007,54
		دون جواب	3 120,00
الزراعة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات	90 410,30	دون جواب	90 410,30
المجموع	122 499 137,15	المجموع	122 499 137,15

في المحصلة

يشكل مؤشر دراسة القيم المالية للأحكام غير المنفذة المعروضة على المؤسسة محطة، لها دلالاتها تساعد على الوقوف عند مدى احترام الإدارات لتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة ضدها، وينعكس هذا المعطى على مدى التزامها بالمقتضى الدستوري الوارد في الفصل 126، الذي ينص على أن الأحكام النهائية الصادرة عن القضاء ملزمة للجميع.

كما تبين معالجة التظلمات المعروضة على المؤسسة أن الإدارات غير المنفذة للأحكام النهائية الصادرة ضدها، تتمسك غالباً بمواقف غير مبررة من قبيل وجود صعوبات واقعية أو قانونية تعتري التنفيذ، دون الإدلاء بما يعزز موقفها، أو تتمسك بكونها مارست طعوناً ضد هذه الأحكام، مع العلم أن غالبية هذه الطعون لا تسمح بإيقاف مسطرة التنفيذ. وتحرص المؤسسة في هذا الصدد على توجيه الإدارات إلى ما يمكن أن يترتب عن موافقها غير المطابقة للقانون من تبعات مع حثها على ضرورة التقيد بتنفيذ الأحكام.

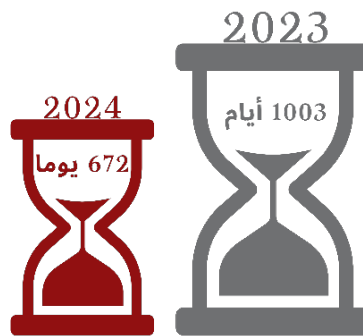
4- مؤشر الزمن

172- يكتسي الزمن أهمية بالغة في الحفاظ على الحقوق المكتسبة للمتظلمين، وتبرز هذه الأهمية بشكل واضح في الأحكام القضائية على سبيل المثال، حيث يعتبر صدورها داخل أجل معقول من المبادئ الأساسية التي يقوم عليها دور القضاء في حماية الحقوق والحريات. وعلى نفس المنوال، تأتي مضامين هذا المحور لتسلط الضوء على آجال تنفيذ التوصيات، ومعدل تنفيذها حسب كل قطاع على حدة، إضافة إلى آجال التجاوب الإجرائي، وآجال التجاوب الموضوعي، وكذا آجال البت في ملفات التظلم التي تمت معالجتها بمقتضى قرارات أو توصيات، وهو ما يشكل عنصراً مهماً في تقييم نجاعة التفاعل الزمني بين المؤسسة والإدارة.

1.4- آجال تنفيذ التوصيات

173- بلغ معدل آجال تنفيذ التوصيات خلال برسم سنة 2024 ما مجموعه 672 يوماً، مسجلاً تراجعاً قدره 331 يوماً مقارنة بسنة 2023، التي بلغ فيها معدل الآجال 1003 أيام لتنفيذ التوصيات، على أن عدد التوصيات المنفذة برسم سنة 2004 كان قد بلغ 201.

شكل (23): معدل آجال تنفيذ التوصيات باليوم

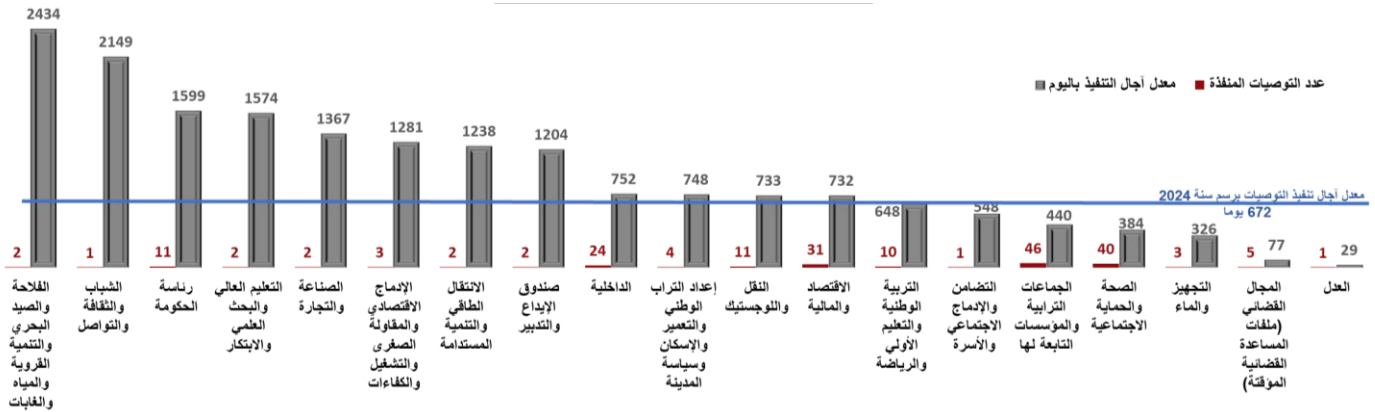


2.4- معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة بحسب القطاعات المعنية

174- سبقت الإشارة في هذا التقرير إلى عدد التوصيات المنفذة، غير أن الملاحظة الأبرز ضمن المعطيات المسجلة تتعلق بمعدل آجال التنفيذ، الذي يكشف عن تفاوتات كبيرة بين القطاعات. فقد سجل قطاع العدل أقصر مدة لتنفيذ توصية واحدة في 29 يوماً، بينما بلغ أطول أجل لدى قطاع الفلاحة والصيد البحري والتنمية

القروية والمياه والغابات، حيث تم تنفيذ توصيتين في 2434 يوما، مما يعكس بطئا واضحا في التجاوب. وتكررت نفس الملاحظة بالنسبة لقطاعات أخرى، كالتجهيز والماء (3 توصيات في 326 يوما)، والنقل واللوجستيك (11 توصية في 733 يوما)، والشباب والثقافة والتواصل (توصية واحدة في 2149 يوما). في المقابل، يظهر تحسن نسبي في آجال التنفيذ لدى قطاع الصحة والحماية الاجتماعية والقطاع التعاضدي، الذي نفذ 40 توصية في 326 يوما، وقطاع الجماعات الترابية والمؤسسات التابعة لها، ب 46 توصية منفذة في 440 يوما. وتبرز هذه الفوارق الحاجة إلى تعزيز آليات الإدارة للتتبع والتفاعل، ضمانا لسرعة أكبر في تنفيذ التوصيات وتحقيق الأثر المطلوب.

شكل (24): معدل آجال تنفيذ التوصيات الصادرة حسب القطاعات



175- يتبين في حالات عديدة أن تنفيذ التوصيات يستغرق مدة زمنية طويلة، خاصة لدى بعض القطاعات كما تمت الإشارة إليه سابقا، وهو ما يعكس بطئا في التفاعل الجدي مع مضامين التوصيات. وإن كان هذا التأخر يطرح إشكالا في حد ذاته، فإن طول أمد التنفيذ قد يفضي إلى ضياع حقوق تستوجب تدخلا مستعجلا. وإذ تثنى المؤسسة الدور الإيجابي الذي تبديه بعض الإدارات في الاستجابة للتوصيات، فإنها تؤكد على أهمية تقليص آجال التنفيذ وجعلها في حدود معقولة، بما يضمن نجاعة التدخل وتحقيق أثر ملموس لفائدة المرتفقين.

3.4- آجال تجاوب الإدارة مع مراسلات الوسيط

176- إذا كانت المدة الزمنية لتفاعل الإدارة تصنف إلى نوعين: الأول يتعلق بمجرد التفاعل بغض النظر عن مضمون الجواب، والثاني يخص المدة الزمنية للرد الموضوعي على مراسلات المؤسسة، فإن معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة (الصنف الأول) بلغ خلال سنة 2024، 69 يوما، وشمل 3261 ملفا، مسجلا بذلك تراجعاً ب 5 أيام مقارنة مع سنة 2023، التي بلغ فيها المعدل 74 يوما. أما بالنسبة للصنف الثاني، أي معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع على أول مراسلة، فقد بلغ خلال سنة 2024، 83 يوما، وغطى 2769 ملفا، ليسجل بذلك ارتفاعاً ب 7 أيام مقارنة مع سنة 2023.

177- هكذا، تبرز المعطيات المستخلصة من تحليل آجال جواب الإدارة على مراسلات المؤسسة في ملفات التظلم المعالجة، مفارقة دالة بين التفاعل الشكلي والاستجابة الموضوعية. فعلى الرغم من أن الآجال القانونية

للإجابة في الموضوع لا ينبغي أن تتجاوز 60 يوما، كشفت الأرقام عن تفاوتات واضحة بين القطاعات في احترام هذا السقف. إذ إن بعض القطاعات، استطاعت أن تحصر معدل آجال تفاعلها في حدود ما ينص عليه القانون، فيما تجاوزته قطاعات أخرى.

178- لئن كان تسجيل آجال تجاوب يبدو إيجابيا في بعض الحالات (دون 60 يوما)، فإنه لا يقتزن غالبا بجواب فعلي في جوهر الموضوع، مما يجعله مجرد تجاوب شكلي غير منتج. وفي المقابل يمكن تسجيل حالات أخرى تلتزم فيها بعض الإدارات بتقديم أجوبة نهائية في الموضوع داخل الأجل المحدد قانونا، مما يدل على تفاعلها الإيجابي مع مراسلات المؤسسة، وحرصها على إبداء مواقفها بخصوص مواضيع التظلم المعنية بها.

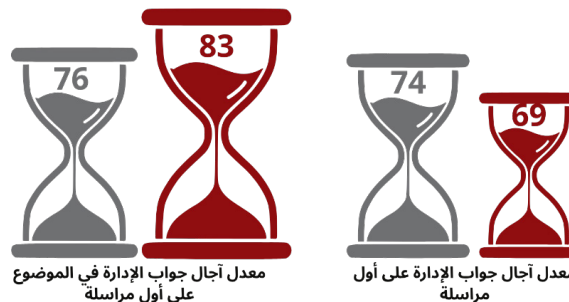
179- وتظهر هذه الأرقام أن جزءا غير يسير من الإدارات لا يكفي بإطالة آجال الجواب، بل يميل أحيانا إلى الاكتفاء بردود عامة أو غير كافية لمعالجة المشكل المطروح. الأمر الذي يفرض التفكير في آليات تمكن المؤسسة من ربط تتبع المراسلات ليس فقط بسرعة الرد، بل أيضا بمدى انصبابه على تسوية موضوع التظلم وإيجاد الحل المناسب له؛ حتى لا تتحول العلاقة إلى مجرد تبادل شكلي للمراسلات، بعيدا عن الغاية الجوهرية لتدخلات مؤسسة الوسيط والمتمثلة في تحقيق الإنصاف وحل النزاعات المرفقية.

4.4- آجال البت في ملفات التظلمات المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات

180- يظهر تحليل متوسط مدة المعالجة باليوم تفاوتات ملحوظا بين السنوات والتصنيفات. حيث بلغ متوسط مدة معالجة التوصيات خلال سنة 2024 ما مجموعه 646 يوما، مقابل 605 أيام في سنة 2023، مسجلا بذلك ارتفاعا في زمن المعالجة. أما القرارات، فقد بلغ متوسط مدة معالجتها 216 يوما سنة 2024، بعد أن كانت 187 يوما في سنة 2023.

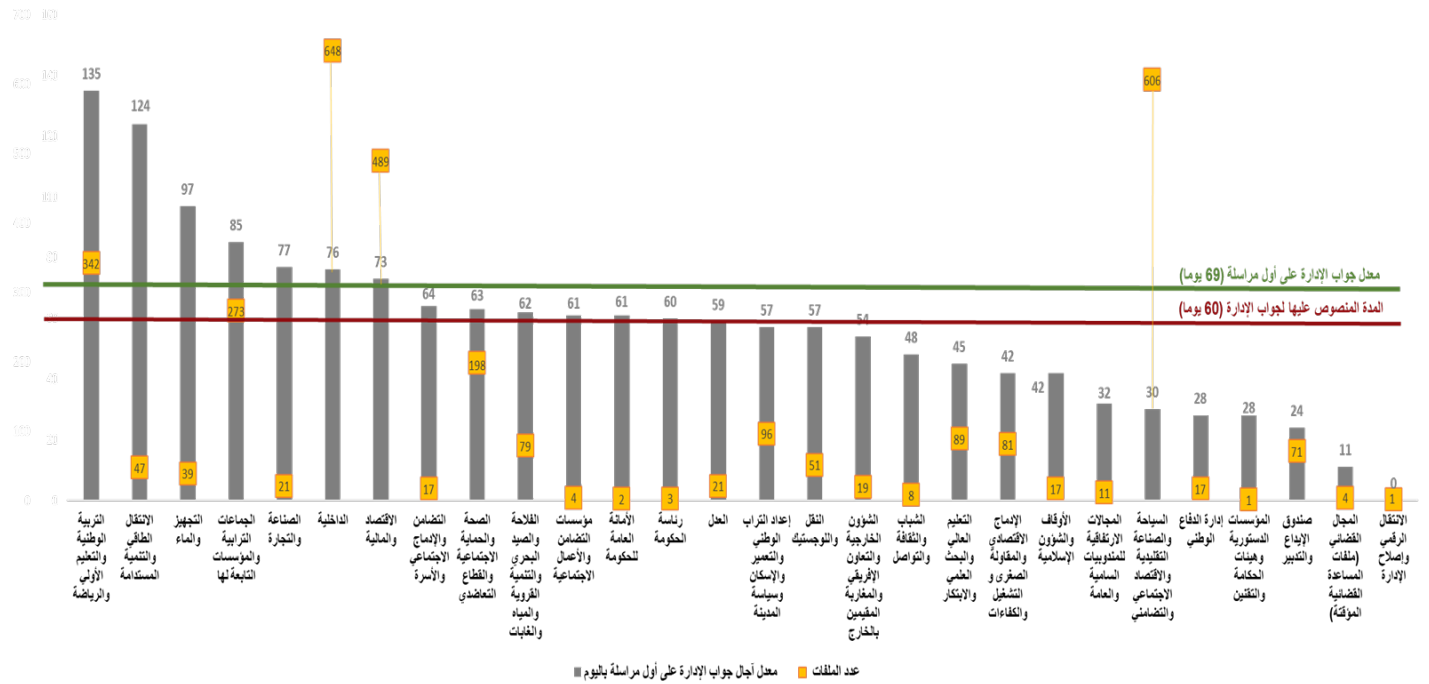
181- حسب تصنيفات القرارات، فإن متوسط مدة المعالجة في حالات تسوية النزاع بلغ 263 يوما سنة 2024، مقابل 228 يوما سنة 2023. أما قرارات حفظ الملف، فقد تطلبت في المتوسط 261 يوما سنة 2024، بعدما كانت 197 يوما في السنة السابقة. في حين وصل متوسط مدة المعالجة في قرارات عدم الاختصاص 119 يوما سنة 2024، متراجعا عن سنة 2023 التي سجلت 137 يوما. وبالنسبة لقرارات عدم القبول، فقد بلغ المتوسط 92 يوما سنة 2024، مقابل 89 يوما سنة 2023.

شكل (25): معدل آجال جواب الإدارة في ملفات التظلم المعالجة

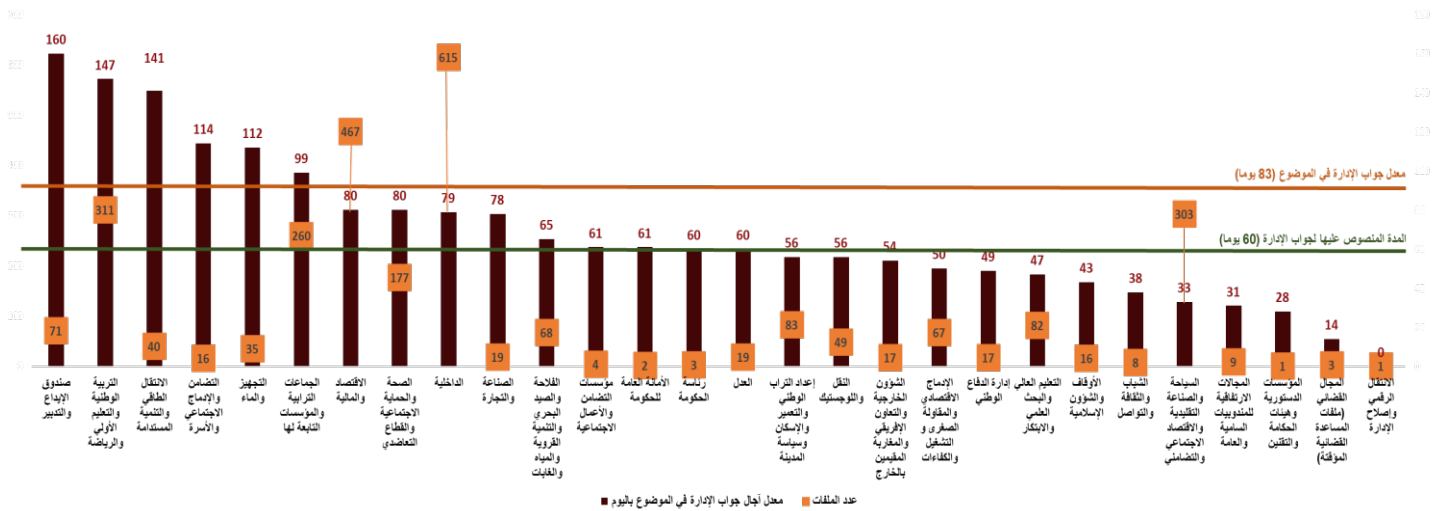


2023 2024

شكل (26): معدل آجال جواب الإدارة على أول مراسلة



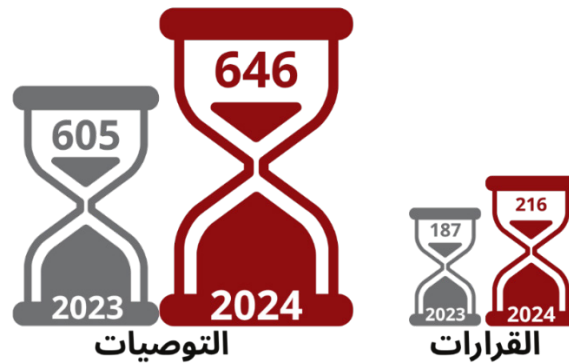
شكل (27): معدل آجال جواب الإدارة في الموضوع



جدول (9): آجال البت في ملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات

2024				2023	شكل المعالجة
المدة المتوسطة للمعالجة قرارات وتوصيات (227 يوما)	المدة المتوسطة للمعالجة قرارات (216 يوما)	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	عدد الملفات المعالجة	متوسط مدة المعالجة اللازمة باليوم	
0	11	227	5774	210	قرار/توصية
419	430	646	146	605	التوصيات
-11	0	216	5628	187	القرارات
36	47	263	1781	228	تسوية النزاع
35	46	262	2240	197	حفظ الملف
-108	-97	119	573	137	عدم الاختصاص
-135	-124	92	1034	89	عدم القبول

شكل (28): معدل آجال البت بملفات التظلم المعالجة بمقتضى قرارات أو توصيات باليوم



5- مؤشر استجابة الإدارة

182- يمنح مؤشر استجابة الإدارة إمكانية قياس مستوى التعاون المؤسسي، كما يبين أهمية احترام النصوص الجاري بها العمل في هذا السياق، وهو تفاعل يمكن تقييمه أساساً من خلال عملية الجرد وتصنيف المراسلات التي بقيت دون جواب، وجلسات البحث التي تم التخلف عن حضورها، والتوصيات التي ظلت موضوعاً للتتبع

1.5- المراسلات التي بقيت دون جواب

183- سجلت سنة 2024 انخفاضاً بخصوص عدد المراسلات التي ظلت دون جواب إلى 370 مراسلة، مقارنة بسنة 2023 التي بلغت فيها 499 مراسلة بدون جواب. وتوزع هذا العدد بشكل متفاوت بين القطاعات. حيث سجل أكبر عدد من المراسلات غير المجاب عنها لدى قطاع الداخلية ب 79 مراسلة، يليه قطاع الجماعات الترابية

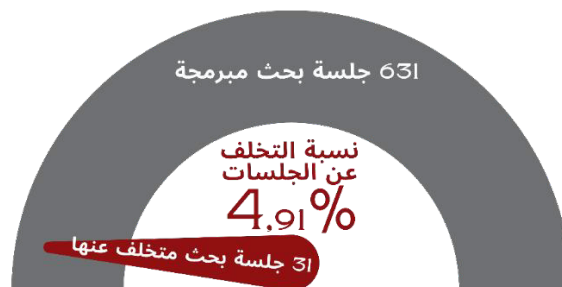
والمؤسسات التابعة لها ب 57 مراسلة، ثم قطاع الاقتصاد والمالية ب 53 مراسلة، وقطاع التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة ب 48 مراسلة، في حين بلغ عددها لدى قطاع الصحة والحماية الاجتماعية والقطاع التعاضدي 32 مراسلة.

سجل أدنى عدد من المراسلات غير المجاب عنها لدى قطاع إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة وقطاع النقل واللوجستيك، ب 5 مراسلات لكل منهما، ثم قطاع الشباب والثقافة والتواصل ب 3 مراسلات، فقطاعات العدل والأوقاف والشؤون الإسلامية والصناعة والتجارة بمراسلتين لكل منها، في حين لم يجب عن مراسلة وحيدة فقط كل من قطاعات التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة والسياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني والمجال القضائي، وصندوق الإيداع والتدبير. أما باقي المراسلات غير المجاب عنها فتوزعت بنسب متفاوتة على القطاعات الأخرى.

2.5- جلسات البحث المتخلف عنها

184- فيما يخص جلسات البحث، فقد تم برمجة 631 جلسة، تخلفت الأطراف المعنية بالحضور فيها خلال 31 حالة، أي بنسبة 4.9%، وهو ما يعكس بشكل عام مستوى جيدا من التفاعل مع هذه الآلية رغم بعض الاستثناءات.

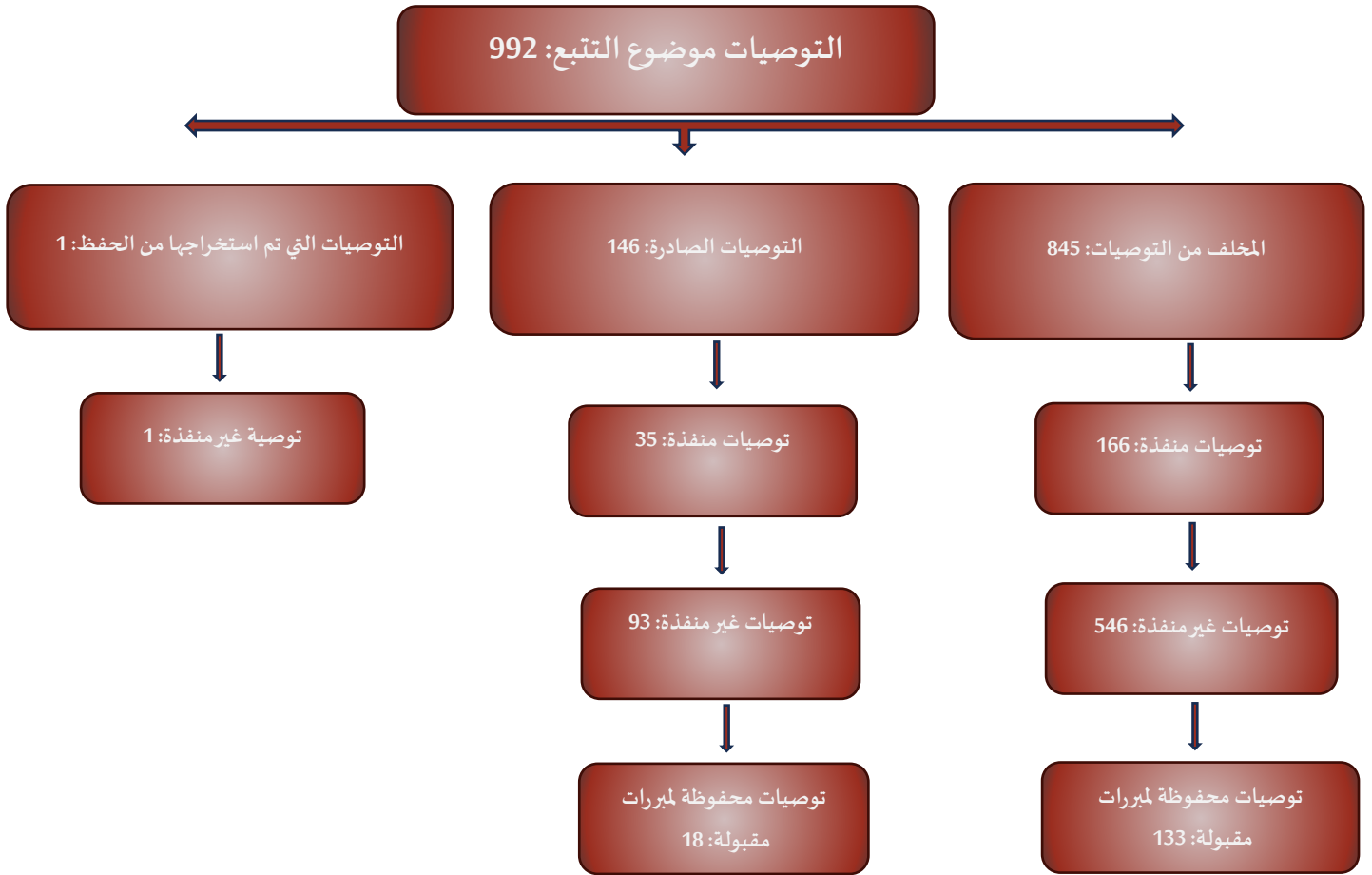
شكل (29): جلسات البحث المتخلف عنها



3.5- تجاوب الإدارة مع التوصيات

185- بلغ عدد التوصيات التي شملها التتبع ما مجموعه 992 توصية، موزعة على ثلاث فئات رئيسية: التوصيات المتبقية من السنوات السابقة (المخلف من التوصيات)، والتوصيات الصادرة خلال سنة التتبع، ثم التوصية التي تم استخراجها من الحفظ. فبالنسبة للفئة الأولى، أي المخلف من التوصيات، فقد وصل عددها 845 توصية، منها 166 توصية نفذت، و546 توصية لم تنفذ، في حين تم حفظ 133 توصية بمبررات اعتبرت مقبولة. أما الفئة الثانية، وهي التوصيات الصادرة خلال السنة، فقد بلغت 146 توصية، نفذت منها 35 توصية، بينما 93 توصية لم تنفذ، وتم حفظ 18 توصية بمبررات مقبولة. أما بالنسبة للتوصيات المستخرجة من الحفظ، فقد بلغ عددها توصية واحدة فقط، ولم يتم تنفيذها.

شكل (30): التوصيات موضوع التتبع برسم سنة 2024



في المحصلة

يطرح تجاوب الإدارة مع مؤسسة الوسيط سؤالاً جوهرياً حول آفاق تقييم العمل الإداري ومستوى الثقة المرفقية، وبقدراً يُعد هذا التفاعل مؤشراً على دينامية العلاقة بين الطرفين، وفرصة لتعزيز الأداء الجيد للمرفق العمومي، فإنه يظل رغم أهميته، محتاجاً إلى مزيد من التفاعل الإيجابي والمنتظم، وقد سبق التأكيد على أن هذا التجاوب ارتبط أساساً بتنفيذ التوصيات، مع تسجيل عدد من التسويات والقيم المالية المرتبطة بها. غير أن هذه التوصيات، وإن كانت تقتضي من الناحية الزمنية قدراً معقولاً من السرعة في التنفيذ، فقد كشف مؤشر الزمن لسنة 2024 عن معدل تنفيذ بلغ 672 يوماً، تم خلالها تنفيذ 201 توصية فقط، ومن زاوية أخرى لا يزال مستوى تجاوب الإدارة مع مؤسسة الوسيط يواجه بعض الإكراهات، لاسيما فيما يتعلق بعدد من المراسلات التي ظلت بدون جواب، وهو ما يعكس استمرار الحاجة إلى تطوير آليات التواصل والتفاعل المؤسسي بشكل أكثر انتظاماً ونجاعة.

خلاصة الجزء الثاني

شكل هذا الجزء الحلقة الوسطى في بنية التقرير، وبقدر ما بدت المعطيات الواردة فيه ذات دلالة ومعنى، فإنها تنتهي في جوهرها إلى صميم دوافع اللجوء إلى المؤسسة، من خلال ما كشفتته من اختلالات، اتضح أنها وثيقة الصلة بإدارة سياسات عمومية ذات طابع اجتماعي، توزعت مواضيعها بين الحق في السكن اللائق، والحق في التغطية الصحية، وبرنامج "فرصة". كما امتدت هذه الاختلالات، التي رصدتها المؤسسة إلى مجالات أخرى تمس الحكامة الإدارية والقضائية والاقتصادية، والحق في البيئة، وتدير المخاطر الكبرى. وفي مواجهة ذلك، انبنى تفاعل الوسيط على ما توصلت به المؤسسة من ملفات، وبعد مباشرة مساطر المعالجة وإجراء الأبحاث والتحريات اللازمة، وانعقاد اللجان الدائمة، صدر عن المؤسسة عدد من القرارات والتوصيات، يمكن اعتبار تسوية ملف طلبة الطب والصيدلة أبرز نموذج لها خلال هذه السنة، من خلال القرار الذي أنهى الإشكال القائم، بعد مسار طويل من التعقيد، مبرزاً في الآن ذاته الجهود التي بذلتها المؤسسة ودرجة الفعالية التي ميزت تدخلها في هذا الصدد.

إن رصد المؤسسة للاختلالات يتيح إمكانية استيعاب أهم المواضيع التي تشهد توترات متزايدة، وهي مواضيع عكستها طبيعة التظلمات المعروضة، وكشفت عن أن القضايا ذات صلة بالسياسات والبرامج العمومية حضوراً متزايداً. وفي هذا الإطار، وبالاستناد إلى اختصاصاتها فعلت المؤسسة قوتها الاقتراحية من خلال إعداد تقارير خاصة وجهت إلى رئيس الحكومة، تناولت قضايا ذات طابع اجتماعي.

على أن تجاوب الإدارة، وإن عرف تحسناً ملحوظاً، إلا أنه ما زالت تعتريه بعض الإشكالات، من بينها عدم الرد على مراسلات المؤسسة والتفاعل مع توصياتها، ومن ثم، فإن مقارنة هذا الجزء من التقرير تقتضي فهماً معمقاً لطبيعة العلاقة بين الإدارة والمؤسسة، ولا يمكن أن يستكمل هذا الفهم حلقاته إلا من خلال التقارير الواردة على المؤسسة من الإدارات المعنية، باعتبارها مدخلاً أساسياً لفهم مسارات التفاعل المؤسسي، ومدى الالتزام بروح التعاون واحترام المقتضيات القانونية المؤطرة له.

سيراً على تقليد تقارير المؤسسة السابقة، وإعمالاً لمقتضيات نظامها الداخلي، يقدم هذا التقرير في الجزء الموالي المحور المتعلق بـ "موضوع السنة" الذي سيخصص لـ: الحقوق المرفقية لفئة الأشخاص السجناء: وسؤال إعادة الإدماج.

الجزء الثالث: موضوع السنة: الحقوق المرفقية لفئة الأشخاص السجناء وسؤال إعلامية الإدماج

"وإن ما نوليّه من رعاية شاملة للبعد الاجتماعي في مجال العدالة لا يستكمل إلا بما نوفره من الكرامة الإنسانية للمواطنين السجناء التي لا تجردهم منها الأحكام القضائية السالبة للحرية".

الخطاب السامي الذي ألقاه جلالة الملك خلال افتتاح السنة القضائية بأكادير، بتاريخ 29 يناير 2003

في سياق وطني يتسم بتحولات عميقة وإصلاحات كبرى، وما راكمته بلادنا من مكتسبات حقوقية نوعية، أصبح النهوض بحقوق الإنسان أولوية مركزية تندرج ضمن الأوراش الهيكلية الهادفة إلى تكريس الحكامة الجيدة. وقد تعزز هذا التوجه بالاختيار الاستراتيجي للمملكة في الانضمام إلى الإطار المعياري الدولي لحقوق الإنسان، ولا سيما تلك المتعلقة بحقوق السجناء، مثل الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والعهد الدولي، والقواعد النموذجية لمعاملة السجناء.

واستنادا إلى مقتضيات دستور المملكة، خاصة الفصل 23 منه الذي أقر لأول مرة بحقوق المعتقلين، من بينها التمتع بظروف اعتقال إنسانية والاستفادة من برامج إعادة الإدماج، تنامت العناية بفئة السجناء، في انسجام مع الرؤية الملكية المتبصرة التي جعلت من صيانة الكرامة الإنسانية أساسا في السياسات العمومية، وفي تحويل الفضاء السجني إلى مجال للتأهيل واكتساب المهارات.

واعتبارا لما توثق من تنامي الاهتمام الملحوظ بفئة الأشخاص السجناء، المنبعث من الرؤية الرشيدة حول القضايا المرتبطة بحقوقهم التي تبنتها بلادنا في ضوء المنظور الريادي لصاحب الجلالة، حفظه الله، المتكامل في أبعاده، والقائم على التشبث الراسخ بحقوق الإنسان في كونيتها وشموليتها، وعلى دمجها في صلب المشروع المجتمعي الديمقراطي الحديث الذي يقوده، وجعل تجسيدها في إرساء مواطنة كريمة لكل المغاربة، مذهباً يؤسس له نظام الحكم الملكي ويدعمه ويتبعه في البرنامج العمومي الهادف إلى تأهيل وإعادة إدماج السجناء اجتماعيا، المبني على تكريس البعد الإنساني في تحسين أوضاع نزلاء المؤسسات السجنية من خلال تحقيق التوازن بين الحزم والمرونة في تدبير شؤون الأشخاص السجناء، وتحويل الفضاء السجني إلى وسط لإعادة التربية والتعلم واكتساب وتطوير المهارات المهنية والتعليمية وتغيير نمط العيش.

وفي ظل هذه الدينامية، وتفاعلا مع التوجهات الحديثة للسياسة العقابية، يطرح واقع العلاقة بين الأشخاص السجناء والإدارة مجموعة من التساؤلات الجوهرية: إلى أي حد تترك العقوبة الحبسية أثرا على الحقوق المرفقية؟ وهل يشكل الوصم الإداري عائقا أمام إعادة الإدماج؟ وكيف تتعامل الإدارة مع السجناء المفرج عنهم، خاصة المستفيدين من برامج التأهيل؟

وانطلاقاً من رسالتها في تعزيز الحقوق الإدارية، وتفاعلها مع رهانات الإصلاح القانوني، حرصت المؤسسة على تناول هذا الموضوع ضمن المحور المخصص لتقرير السنة، من خلال مقارنة تشاركية قائمة على الدراسة والحوار والانفتاح على مختلف الفاعلين.

ويهدف هذا التوجه إلى تعميق النقاش حول الإشكاليات المرتبطة بحقوق السجناء المرفقية، باعتبارهم فئة مجتمعية تستوجب انتباهاً خاصاً، خاصة وأن فقدانهم لحرية التنقل لا يعني فقدانهم لحقهم في الاستفادة من الخدمات العمومية.

ورغم اعتراف القانون رقم 10.23 بحق السجناء في الاستفادة من خدمات إدارية، إلا أن المادة 65 منه جاءت مقتضبة، وركزت على الخدمات "الضرورية"، دون تحديد دقيق للإجراءات أو الأجل أو الجهات المسؤولة، ما يُحدث تعارضاً مع مقتضيات القانون 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية، ويقيد فعالية التواصل مع الإدارة.

كما أن تحميل السجن عبء إثبات "الضرورة" في طلبه للخدمة يفتح الباب أمام تأويلات قد تفرغ الحق من مضمونه، رغم كونه جزءاً من المواطنة الإدارية التي يجب أن تظل مكفولة حتى في ظل العقوبة.

وعليه، فإن الأمر لا يقتصر على مجرد الاعتراف النظري بالحق، بل يقتضي إرساء ضوابط قانونية واضحة تضمن ممارسته بفعالية، عبر مراجعة التشريعات الحالية وتدقيق آلياتها، في أفق تحقيق إدماج فعلي يحترم الكرامة ويصون الحقوق.

أولاً: وسيط المملكة والحقوق المرفقية للأشخاص السجناء: ترفع حقوقي مستمر

لئن كانت مؤسسة الوسيط تضطلع بدور محوري في الدفاع عن الحقوق المرفقية للمرتفقين، فإن نطاق تدخلها لا يقتصر على فئة دون أخرى، بل يشمل حتى فئة الأشخاص السجناء، اعتباراً لما يواجهونه من عوائق متعددة، سواء كانت قانونية أو إدارية، تشكل حواجز حقيقية أمام إدماجهم الفعلي، ويعد رهان الإدماج وإعادة الاعتبار من المرتكزات الأساسية التي تسعى المؤسسة إلى تكريسها ضمن رؤيتها الحقوقية والإدماجية الشاملة.

1- دور المؤسسة في حماية الحقوق المرفقية للسجناء

من موقع وفاء المؤسسة بأمانة الدفاع عن الحقوق المرفقية المشروعة المتعلقة بكل من يلجأ إليها، والتدخل لرفع كل ضرر لاحق به وتيسير سبل مرفقيته، في إطار تحكمه مبادئ الشفافية والحكمة الجيدة والمساواة أمام كل من القانون والإدارة، وفي خضم تعاطيها مع القضايا المعروضة عليها من طرف فئة الأشخاص السجناء، وبنفس الحرص الذي تتشبع به المؤسسة في التعامل مع سائر الفئات المجتمعية من المواطنين، وكذا الأجانب المتواجدين بأرض الوطن المتظلمين لديها، تحظى فئة الأشخاص السجناء بنفس العناية والاهتمام مع الاعتبار الواجب

واللازم لخصوصية أوضاعهم، سواء منهم من الذين لا يزالون نزلاء بالمؤسسات السجنية أو من تم الإفراج عنهم، من خلال تبني مقاربة تتأسس على عرض المعطيات المرتبطة بهذه الفئة ضمن إطار البيانات الإحصائية المتعلقة بالتصنيف حسب الفئات المجتمعية التي تعيش أوضاعا تكتسي خصوصيتها من حيث الهشاشة، واغتنام الفرص الممكنة لتقديم جميع أنواع المساعدة القانونية والإدارية اللازمة، والعمل على مكاتبة مخاطبيها الدائمين بشأن الرفع من مستويات التنسيق المؤتمن، بحثا عن السبل الكفيلة بإيجاد حلول منصفة وعادلة لمطالبهم المشروعة أو العمل على توجيههم وإرشادهم عند الاقتضاء.

والمؤسسة، وهي تنكب من موقعها الدستوري على معالجة ما يُعرض عليها من قضايا ونوازل تهم فئة الأشخاص السجناء على اختلاف أصنافهم، بعد إمعان البت والنظر فيها، ضمن نطاق مختلف الصلاحيات والمساطر والإجراءات القانونية المخولة لديها، وسيرا على النهج الذي أرسى دعائمه صاحب الجلالة، دام له العز والتمكين، في إحقاق الحقوق ورفع المظالم وتكريس سيادة دولة الحق والقانون، وارتكازا على التطبيق السليم للقانون وما يفرضه الأعمال الحقيقي لمبادئ العدل والإنصاف، واسترشادا بالقيم والمبادئ الكونية الفضلى المكرسة في دستور بلادنا وبالمتواتر من العمل القضائي، فقد وثقت تفاعلها مع المشتكين والمتظلمين ممن ينتمون لهذه الفئة بالإجابة والتوجيه السديد والتوضيح الرشيد أو بالتدخل الفوري لأجل تمكينهم مما هم محقون فيه من طلباتهم بالتصريح بعد تحليل تجليات مواقف الإدارات المعنية بوجوب تصحيح كل اختلال معيب وقفت عليه، وبال دعوة ضمن ثنايا توصياتها ومقترحاتها إلى ضرورة الانضباط لحكم المشروعية ومبادئ العدل والإنصاف ومراجعة الذات وتحمل المسؤولية في تصريف الشأن الإداري العام على أحسن وجه، اقتناعا بوجوب مؤازرتهم ودعمهم، رعا لكونهم فئة تعيش أوضاعا خاصة.

2- العوائق القانونية والإدارية أمام إدماج السجناء بعد الإفراج

يفضي التشخيص الموضوعي للعلاقة القائمة بين فئة السجناء والإدارة من خلال القضايا المسجلة لدى المؤسسة التي تهم ذات الفئة، إلى القول إنها لا تخرج عن المألوف بالنسبة لسائر التشكيكات والتظلمات المعروضة على المؤسسة المقدمة من مختلف فئات المشتكين والمتظلمين، وأنها تلامس قضايا متنوعة ولا تنحصر في نطاق معين أو نوع محدد من المشاكل والقضايا، شأنهم في ذلك شأن عموم باقي المتظلمين ممن يلجؤون بشكل اعتيادي للمؤسسة.

ومما كان للمؤسسة أن رصدته كمواقف تحد من فعالية الجهود الإصلاحية على مستوى تنفيذ سياسة الإدماج المتعلقة بفئة الأشخاص السجناء، وكإشكالات واقعية يكون لها بالغ الأثر على الحقوق المرفقية التي تهم ذات الفئة، وتشكل مسا بشروط التدبير الحكاماتي، والتي نسوق في هذا المحور نماذج منها بدافع القراءة التصحيحية البناءة، على أنهم يواجهون حواجز قانونية ناتجة في بعض الأحيان عن تطبيق الإدارة الصارم لبعض مقتضيات القانونية المتعلقة بالتدابير القانونية والقضائية التي تؤثر على وضعيتهم بعد الإفراج عنهم وكذا مقتضيات بشأن العقوبات الإضافية والتدابير الوقائية التي قد يبقى أثرها ساريا وإن انتهت العقوبة، وهو ما يمكن أن يقيد إحراز أو التمتع ببعض الحقوق والحريات من قبيل عقوبة التجريد من الحقوق الوطنية، التي من بين ما تقضي به الإبعاد وإقالة المحكوم من جميع الوظائف العمومية والخدمات العمومية والحرمان من الحق في المعاش.

كما رصدت المؤسسة في السياق ذاته، الإشكالات المرتبطة بالانعكاسات المترتبة عن مفعول البيانات المحفوظة في

بطائق السجل العدلي التي تظل مضامينها تطارد من صدرت في حقهم أحكام بالإدانة والعقوبة السجنية، بما تمثله كعقوبة جديدة يتجاوز أثرها على السجين مرحلة تنفيذ العقوبة السجنية، وما تثيره من آثار قانونية وإدارية تعرقل ولوج الأشخاص السجناء إلى بعض حقوقهم الأساسية وتحول دون تعزيز تمكينهم اقتصاديا، حيث تتم مواجهة طلبات التوظيف أو التشغيل المقدمة من طرفهم في هذا الإطار بالرفض التلقائي بمجرد الإدلاء بنسخة من السجل العدلي الذي يحتفظ بأثر كل عقوبة تم الحكم بها على من ثبتت إدانته، فتظل هذه العقوبة تلاحقه بعد مغادرة المؤسسة السجنية، وتتدخل كل الفرص الممكنة لإعادة إدماجه في المجتمع، ولو كان ممن استفاد من برنامج التأهيل لإعادة الإدماج وحصل على شهادات جامعية عليا ودبلومات مهنية وتكوينية، أملا في تيسير إدماجه في النسيج السوسيو - اقتصادي بعد الإفراج عنه، ولا يكون أمامه إلا خيار الاستفادة من النظام القانوني الذي أطلق عليه المشرع برد الاعتبار القانوني أو اتباع مسطرة رد الاعتبار القضائي مع التقيد بشروط محددة والإلتزام بأجلها الطويلة واتباع إجراءاتها المسطرية الرتيبة، وهذا الوضع تتأثر في ظله الكرامة الإنسانية للأشخاص السجناء التي حرصت معظم المواثيق والعهود والاتفاقيات الدولية والإقليمية لحقوق الإنسان على إيراد قواعد ومقتضيات تكفلها باعتبارها حقا كونيا لا يجوز مسه .

إن المؤسسة، وهي واعية بما قد يتمسك به المشرع من مبررات لإعمال واستخدام بطائق السجل العدلي في سير نظام العدالة والعمل القضائي والإداري عموما، من منطلق تشبته بتطبيق قواعد العود وتشديد العقوبات عند تكرار العمل الجرمي وحماية المجتمع في مواجهة الخارجين عن القانون، والدفاع عن مصالح الإدارة من الخطر الذي يحتمل أن يمثله، ولوج شخص سبق إدانته بموجب حكم قضائي بعقوبة سالبة للحرية من اللوج إلى أسلاك الوظيفة العمومية أو الانخراط في القوات المسلحة الملكية أو اللوج إلى حقوق مرفقية أخرى، فإنها لا يمكن أن تقبل بأن تكون هذه المبررات المرتبطة بالصيغة والاستخدامات الحالية للسجل العدلي سندا لهدر حق الأشخاص السجناء ممن اختاروا الانخراط بتلقائية وتفاعل إيجابي في برنامج التأهيل لإعادة الإدماج من منطلق أن لا جدوى من اعتماد برنامج عمومي لا يحقق وقعا إيجابيا بقدر ملموس، وتقتض ضرورة مراجعة النصوص القانونية والتنظيمية الواردة بهذا الخصوص في اتجاه حصر استعمال هذه الوثيقة حكرا على الأجهزة القضائية أو بعض السلط الإدارية في حالات معينة يحددها القانون، وتعزيز التنسيق بين السياسة الجنائية وباقي السياسات العمومية، والعمل على تقليص الأجل المرتبطة بمساطر رد الاعتبار، والإعفاء منها بالنسبة للسجناء الذين استفادوا وساهموا بجدية في برنامج التأهيل لإعادة الإدماج.

ومن الإشكاليات الإضافية ذات الطابع القانوني التي تواجه فئة الأشخاص السجناء، ما يتعلق بالحرمان النهائي من الحق في المعاش تطبيقا لمقتضيات الفصل 41 من القانون الجنائي التي تقرر على أن " كل حكم بالإعدام أو السجن المؤبد يتبعه حتما الحرمان النهائي من الحق في المعاش الذي تصرفه الدولة، ويطبق هذا الحرمان بحكم القانون، دون حاجة للنطق به في الحكم ."

أما الحكم الصادر بعقوبة جنائية غير العقوبتين المنصوص عليهما في الفقرة السابقة، فيجوز أن يتضمن النص على الحرمان المؤقت من الحق في المعاش طوال مدة تنفيذ العقوبة.

ومن جهة أخرى، فإن الحرمان النهائي من الحق في المعاش الذي يمكن أن يطال الأشخاص السجناء يستند إلى تطبيق مقتضيات الفصلين 41 و42 من القانون 11.71 المحدث بموجبه نظام المعاشات المدنية، حيث نص الأول على ما يلي:

"يوقف الحق في نيل معاش التقاعد أو معاش الزمانة للأسباب الآتية :

- ✓ العزل مع توقيف الحقوق في معاش التقاعد؛
- ✓ الحكم بعقوبة جنائية حسب مدلول الفصل 16 من القانون الجنائي، طيلة مدة هذه العقوبة؛
- ✓ الظروف التي يجرد بسببها من صفة مغربي، طيلة التجريد من هذه الصفة .

وإذا اقتضى الأمر فيما بعد تصفية أو إعادة منح معاش التقاعد فلا يجب دفع أي مدرك عن المبالغ المتأخرة السابقة."

فيما أقر الفصل 42 من ذات القانون على أنه:

"ويكون وقف الحق في الحصول على المعاش المشار إليه في الفصل السابق جزئيا إذا كان لصاحب أو صاحبة المعاش زوج وأولاد يعولانهم، وفي هذه الصورة يصرف للزوج والأولاد طوال مدة وقف الحق معاش قدره 50 % من معاش التقاعد ومعاش الزمانة الذي كان صاحب أو صاحبة المعاش يتمتع بهما أو كان من حقه الحصول عليهما فعلا، ..."

وهي مقتضيات تتعارض مع فلسفة تأمين معاش التقاعد، إذ ترى المؤسسة أن تطبيقها يُخلّ بالمقصد النبيل من المعاش، ويعدّ نوعا من الإجحاف في حق أسرة الشخص المدان، التي تعتبر من ذوي الحقوق، بالنظر إلى ما ينطوي عليه هذا الإجراء من مساس بحقوقهم الاجتماعية، رغم أنهم غير مسؤولين عن الأفعال التي ارتكبتها المدان وكانت سببا في دخوله السجن.

كما أن هذه الأسر تكون معرضة لمخاطر الهشاشة والفقر، وعاجزة عن مواجهة تكاليف الحياة بعد فقدان معيّلها، مما يجعلها أولى بالاستفادة الكاملة من المعاش دون أي انتقاص أو تقليص في قيمته. ويأتي ذلك امتثالا لأحكام الدستور، الذي نص على الحق في الحماية الاجتماعية كنظام يجسد مبدأ الإنصاف تجاه الفئات الهشة، ويقر بضرورة عمل الدولة والمؤسسات العمومية والجماعات الترابية على تعبئة كل الوسائل المتاحة لتيسير استفادة المواطنين والمواطنات من هذه الحماية.

كما ينسجم هذا التوجه مع التزامات بلادنا في مجال الحماية الاجتماعية، ومع خطة الأمم المتحدة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، التي يعدّ أمر توسيع الحماية الاجتماعية من أبرز غاياتها. إذ يتم ذلك ضمن توجه عمومي يقوم على اعتماد سياسة إدماج تستهدف تعميم الحماية، وترتكز على إدارة المخاطر الاجتماعية، وتعزيز التماسك والاستقرار الاجتماعي، مع الرهان على توسيع قاعدة الانخراط في أنظمة التقاعد في سباق مع الزمن.

وبذلك يكون صون حق الأشخاص السجناء وأسرهم في معاش التقاعد كحق مكتسب يتصل بالحق في الحماية الاجتماعية كحق إنساني، لا يمكن حرمانهم منه بسبب صدور حكم قضائي في حقهم يقضي بالإدانة بعقوبة حبسية، ولا يستقيم إسقاطه لأي سبب كان، بل تكاد تكون الاستفادة من الحقوق المتصلة بنظام الحماية الاجتماعية مطلبا

أساسيا لتمكين الشخص السجين من إعادة الاندماج في الوسط الاجتماعي بما هو أهل له من حيث الكرامة .

وسجلت المؤسسة، وهي تعالج تظلمات تلقتها من ذات الأشخاص، الإشكالية المتعلقة بإقصائهم من الحق في الاستفادة من برنامج السكن الاجتماعي في إطار إعادة إيواء قاطني دور الصفيح، رغم كونهم كانوا من بين الساكنة المعنية بالبرنامج، مبرر أنهم لم يكونوا متواجدين بمحل سكنهم خلال فترة الإحصاء، حينما كانوا يقضون العقوبة السالبة للحرية، وهو ما ردت عليه المؤسسة بلفت انتباه الإدارة المعنية إلى أن الاستفادة من برامج السكن الاجتماعي وإن كان لها ضوابط ومعايير موضوعية ترتبط بالإقامة الفعلية الاعتيادية بالسكن الصفيحي المراد هدمه ووجوب شمول صاحبه بالإحصاء، فإنه من المهم، أن يحظى هؤلاء الأشخاص بفرصة إيجاد مستقر يأويهم للانصهار في القيم المجتمعية والامتثال لقيم بالمواطنة الصالحة.

3- رهان الإدماج وإعادة الاعتبار

سبق للمؤسسة أن وقفت على ما يواجهه بعض السجناء من صعوبات ناتجة عن رفض الإدارة منحهم شهادة الاحتياج، قصد الإدلاء بها إلى إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة للاستفادة من الإعفاء من الغرامة عن مخالفة جمركية معاقب عليها بعقوبة سالبة للحرية، رغم أن الطلبات المقدمة بهذا الخصوص كانت مستوفية لجميع الشروط المحددة استنادا إلى دورية وزارية.

وقد اعتبرت الإدارة المختصة أن التهم الموجهة إلى طالبي الشهادة تُعدّ مبررا كافيا لحرمانهم منها، دون القيام بالتحريات اللازمة للتحقق من مدى انطباق المعايير المحددة لمنح الشهادة عليهم، أو الوصول إلى قرار معلّل بشأن أحقيتهم في الاستفادة منها أو رفض طلبهم. وهو ما ردت عليه المؤسسة بالتأكيد على صعوبة ربط واقع الاحتياج بالتهم الموجهة إلى طالبي هذه الشهادة، مذكرة بأن حرمان أي شخص من الحصول على وثيقة إدارية أو الاستفادة من وضع إداري معين، استنادا فقط إلى أفعال منسوبة إليه، لا يندرج ضمن مجال التنظيم الذي يدخل في اختصاص السلطة الحكومية حتى تتخذ الدورية أساسا لهذا الحرمان، بل يُعدّ من صميم مجال القانون الذي يختص المشرع وحده بإقراره أو منعه.

وعلاوة على ذلك، كانت للمؤسسة مواقف بشأن الإشكالية المرتبطة باستفادة نزلاء المؤسسات السجنية من المنحة الجامعية، باعتبارها دعما ماليا يقوم على أساس الاستحقاق الاجتماعي، وهم في الغالب أكثر حاجة إليها من غيرهم. كما تشكل هذه المنحة عاملا تحفيزيا يمكن أن يشجعهم على مواصلة الدراسة والتحصيل الجامعي، بما يساهم في تأهيلهم للإدماج الإيجابي في المجتمع بعد الإفراج عنهم.

وهو الإشكال الذي بلورته المؤسسة في صيغة مقترح سابق، كانت قد تقدمت به إلى وزير التعليم العالي والبحث العلمي وتكوين الأطر، ارتباطا بما يخولها القانون كقوة اقتراحية إصلحية، دعت من خلاله إلى الانكباب على الموضوع وبحث سبل إيجاد حله، من منطلق ما يتوجب أن يستشعره نزلاء المؤسسات السجنية من صفح المجتمع، واستعداده لاحتضانه وإعادة إدماجه بعد الإفراج عنه، ومساعدته على التعايش الاجتماعي القائم على قيم تسامح والالتزام بمبادئ المواطنة الصالحة.

كما سبق للمؤسسة أن تقدمت بمقترح، وجّهته إلى رئيس الحكومة بخصوص الصعوبات التي يواجهها نزلاء

المؤسسات السجنية في متابعة الدراسة بسلك الدكتوراه، حيث كانت طلبات تسجيلهم تقابل بالرفض من طرف عمداء ورؤساء الجامعات، بدعوى صعوبة حضورهم الفعلي في فضاءات الكليات للمشاركة في العروض والأشغال التطبيقية. وهو المقترح الذي دعا من خلاله وسيط المملكة رئيس الحكومة إلى بحث سبل إعمال هذا الحق، وتجسيد إمكانية تسجيل نزلاء المؤسسات السجنية في السلك الثالث من التعليم الجامعي العالي، باعتباره حقا مشروعاً وتوجها إنسانيا محموداً من شأنه أن يعزز فرصهم في تعميق التحصيل المعرفي، واكتساب القدرة على التنافسية المشروعة بعد الإفراج عنهم، ولو كانوا يواجهون عقوبات سالبة للحرية نتيجة لحظة تهور أو طيش أدوا ثمنها بالفعل. كما شدد على أن تقييد حرية النزلاء في التنقل لا ينبغي أن يمس باقي الحقوق، والتي يُعدّ الحق في التحصيل العلمي العالي أحد أبرز تجلياتها.

ثانياً: السياسة العمومية لإدماج السجناء: بين الاختلالات ورهان العدالة التصالحية

من وحي ما تم رصده من اختلالات، تبرز الحاجة الملحة إلى بلورة مقترحات تتجاوز مظاهر هذا الخلل وتعالج أسبابه، وحتى في الحالات التي يشوب فيها التعامل مع الحقوق المرفقية للأشخاص السجناء قدر من الضعف، فإن إرساء سياسة عمومية فعالة لإعادة إدماجهم يظل ضرورة ملحة، باعتبارها رافعة أساسية لتعزيز الاستقرار المجتمعي وضمان فعالية الفعل المرفقي تجاه هذه الفئة.

1- اختلالات إدماج السجناء وضعف التفاعل الإداري مع حقوقهم المرفقية

استحضارا لالتزامات بلادنا الدولية المتعلقة على وجه الخصوص بإطار القواعد والمعايير المعتمدة دولياً الواجبة التطبيق في معاملة السجناء، والإقرار الدستوري الذي سار في اتجاه توطيد هذه الالتزامات وكرس حماية الحقوق الأساسية للأشخاص المعتقلين التي تشمل حقوقهم المرفقية؛

ومن منطلق إعمال المؤسسة لما هو منوط بها في مجال الدفاع عن الحقوق المتعلقة بنطاق العلاقات القائمة بين الإدارة والمرتفقين، والإسهام في ترسيخ مبادئ الحكامة الإدارية الجيدة، وهي تقف على ما رصدته إشكاليات وصعوبات تتصل بالحقوق المرفقية المتعلقة بالأشخاص السجناء على نحو ما تم بسطه في هذا الموضوع؛

لتغتتم فرصة اختيار موضوع "المواطنة الإدارية لفئة الأشخاص السجناء وسؤال الإدماج"، كموضوع لسنة هذا التقرير، من أجل تجديد دعوة المؤسسة بوجوب حماية هذه الحقوق، وتكثيف الجهود لأجل دفع الإدارة إلى الوفاء بالتزاماتها اتجاه الانتظارات الحقوقية الآنية والمستقبلية المرتبطة بهم.

وإذا كان يحق لنا اليوم أن نعزّز بالمبادئ والمرتكزات التي تتأسس عليها سياسة الإدماج المتعلقة بفئة الأشخاص السجناء، وبالمقاصد السامية المنشودة من وراء اعتماد وتنفيذ برنامج التأهيل لإعادة الإدماج الاجتماعي للسجناء المفرج عنهم كبرنامج نموذجي يجسد الاستثمار في الإنسان تأهيلاً وإصلاحاً وتطويراً في القدرات، وتعزيز تمكينه ولو كان يوماً من الأيام نزلياً في أحد المؤسسات السجنية ليكون شخصاً نافعا في المجتمع قادراً على الإسهام في التنمية؛ فمن المؤكد أنه ما يزال هناك الكثير مما يتوجب عمله.

ذلك أن عملية إعادة إدماج السجناء في المجتمع كهدف طموح ما تزال تعرف في كثير من جوانبها الاجتماعية أو الاقتصادية أو القانونية أو الإدارية بعض الإشكالات، لأن الرؤية والقيم والأسس التي انبنت عليها لم تحظ بالمسايرة اللازمة التي تضاهيها في بعض مستويات الفعل الإداري العمومي، في ظل سياق مفعم بهيمنة التمثلات السلبية حول ما يشكله "السجن" و"السجين السابق" من خطر على المجتمع، مما أثر على نطاق ولوج السجناء لحقوقهم المرفقية، وبالتالي أثر على استيفاء عملية الإدماج المتوخاة، وهو ما يستوجب ضرورة إعادة التفكير في محددات العلاقة القائمة بين الإدارة وفئة الأشخاص السجناء، واستبدال تلك التمثلات بأخرى إيجابية تنبني على إدراك فلسفة العقوبة بمفهومها المتقدم، وتؤمن يقينا بأن السجن هو محطة يمكن أن تشكل فرصة انطلاق جديدة بالنسبة لئزلائه، على أمل التغيير نحو الأفضل، مع وجوب تناول القضايا التي تهم الحقوق المرفقية المتعلقة بذات الفئة من المواطنين بالجدية التي تقتضيها، وتجاوز المنظور التقليدي الذي يختزل مبادرات الإصلاح في أنسنة ظروف الاعتقال والحد من إشكالية اكتظاظ المؤسسات السجنية بسبب الارتفاع المتواصل لعدد السجناء.

ولا بد من إرادة قوية والتزام راسخ من أجل المضي بكل مسؤولية نحو إنجاح ورش النهوض بالحقوق المرفقية المتعلقة بهذه الفئة، وبلورة تصور حول النهج المتكامل لسياسة إدماج متعدد الأبعاد، بما يؤهلها في الآن ذاته إلى معالجة مختلف المستويات الأمنية والنفسية والسلوكية والاجتماعية والإدارية والاقتصادية، وتجاوز التطبيق المتجزئ لعملية إعادة الإدماج بحصر التركيز على الجانب الاجتماعي من حياة السجين من دون إيلاء الاعتبار للجانب المتعلق بعلاقته مع الإدارة، الأمر الذي أدى إلى نتائج مختلة، وأفضى في حالات عدة إلى جعل حياة إعادة الإدماج الاجتماعي شاقة بل ومستحيلة، مما يستدعي ضرورة جعل البعد المرفقي رافدا مركزيا لبناء سياسة إدماجية متناسقة ومتكاملة، اعتمادا على استراتيجية أوسع للحكامة، تتعزز في إطارها المشاورات العمومية والحوارات بين مختلف الفاعلين التي لا يجب أن تقف عند حد إعداد واعتماد آلية التوقيع الرسمي على اتفاقيات الشراكة الثنائية التي تروم تعزيز التعاون في مجالات معينة، بل يتعين ترجمة الانخراط الفاعل والملموس واقعيًا في تحقيق فعالية الحقوق الإدارية المتعلقة بفئة الأشخاص السجناء، ارتكازًا على مقاربة تشاركية مندمجة ومتجددة، تقوم من جهة على حسن التنسيق بأعلى درجة من الفعالية بين مختلف القطاعات العمومية والمتدخلين المعنيين سواء على الصعيد الوطني أو الترابي، وتقاسم المسؤوليات بما يستوجب من ذكاء جماعي في إنتاج الحلول لمعالجة القضايا التي تهم ذات الفئة، سيما وقد أقر المشرع بإحداث لجنة تتألف من عدة سلط حكومية وهيئات عمومية، جعل من بين مهامها دراسة مختلف القضايا المرتبطة بتحسين أوضاع السجناء، وتتأسس من جهة أخرى على تحقيق التوفيق بين هاجس الحفاظ على الأمن وبين احترام حقوق الأشخاص السجناء والالتزام ببلوغ هدف إعادة إدماجهم في المجتمع، مع الانفتاح التام على الخلاصات التي راكمها مختلف الفاعلون المعنيون بالشؤون الحقوقية والإدارية والاجتماعية ذات الصلة بفئة الأشخاص السجناء، وإشراك المجتمع المدني، والأكاديميين، والخبراء، ووسائل الإعلام في توجيه وتنوير الرأي العام من أجل تصحيح الصور النمطية عن السجن والسجناء.

وعلى الرغم من كل المكتسبات التي حققها التشريع الوطني في مجال إبراز المبادئ والأحكام الأساسية المتعلقة عمومًا بتعزيز حقوق الإنسان، وكذا حقوق السجناء على وجه الخصوص، فإنه يتوجب إقرار حزمة جديدة من الإصلاحات التي يتعين أن تركز على تحقيق الملائمة الموضوعية لبعض المقتضيات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالحقوق المرفقية الخاصة بفئة الأشخاص السجناء، وإقرار مزيد من الضمانات المتعلقة بصونها والنهوض بأوضاعهم، وعلى إيجاد

الحلقة المفقودة بين ما تتضمنه هذه المقتضيات وما تم اعتماده ضمن سياسة الإدماج المعتمدة لفائدتهم أو ضمن مجال مختلف السياسات العمومية، بما يحقق التجانس ويجعل من الإطار القانوني والتنظيمي ذي الصلة داعما ومواكبا لمسار تنزيل سياسة الإدماج على النحو المخطط والمعتمد ضمنها، تطويقا لكل انزلاق من شأنه أن يعيق التغيير الذي يفى بأبعاد الانتقال الهادف والتحول الإيجابي وفق ما تم الالتزام به دوليا ووطنيا وجرى تكريسه دستوريا.

2- الإدماج المرفقي التصالحي: نحو سياسة عمومية عادلة لإعادة إدماج السجناء

عملت بلادنا في سياق النهج الإصلاحي على تنزيل السياسات العمومية المتعلقة بالإدماج، انسجاما مع تطور النهج العقابي الإصلاحي، واسترشادا بالرؤية المنصفة والعادلة لجلالة الملك بشأن تعزيز وحماية حقوق الأشخاص السجناء وإعمال نظام للمواكبة المباشرة والميدانية، لذلك توصي المؤسسة بإرساء "الإدماج المرفقي التصالحي" كلبنة متينة من شأنها أن تدعم صرح سياسة إدماج السجناء وكصيفة متجددة للمرفق العمومي القائم على مفهوم "التصالح" مع الإدارة ومع النظم والضوابط القانونية والإدارية المؤطرة عموما للمواطنة المرفقية، وهو المفهوم الذي يقوم على زوال الخصومة والخلاف والتباعد وإزالة الحواجز وينبني على التسامح وفلسفة العفو.

ويستند "الإدماج المرفقي التصالحي" أيضا على أعمال "مبدأ الانصاف" في تلبية حاجيات الأشخاص السجناء وإنهاء جميع أشكال التمييز والإقصاء والاختلاف فيما يخص الاستفادة من الخدمات العمومية على قدم المساواة وتكافؤ الفرص مع سائر الفئات المجتمعية من المواطنين والمواطنات، بما يمكن التقليل من التحديات وحل الإشكالات التي يواجهونها في نطاق مباشرة تعاملاتهم مع الإدارة لا سيما بالنسبة لمن اختاروا الانخراط الرضائي والإسهام بجدية في برنامج التأهيل لإعادة الإدماج الاجتماعي، وهو ما سيعزز فرص إنجاح المبادرات المعدة في هذا الصدد، وتحقيق جدواها ووقعها الإيجابي ببلوغ الغايات المرجوة منه .

إن الإدماج المرفقي التصالحي، هو مدخل أساسي ومنطلق ضروري لتعزيز فرص إعادة إدماج الأشخاص السجناء اجتماعيا بشكل سلس ومستدام، وهو عامل تفاعل مؤثر يضمن تحصين قدرتهم على تجاوز كل صعوبة إدارية يجدون أنفسهم في مواجهتها.

وبذلك، يرتكز الإدماج المرفقي التصالحي على حكمة منهجيات تدبير علاقة الأشخاص السجناء مع الإدارة وعلى الارتقاء بمستوى تفاعل هذه الأخيرة مع حقوقهم الإدارية، وتحملها لمسؤولياتها كشريك أساسي في تنفيذ سياسة الإدماج من منطلق دورها المحوري في تقديم الخدمات العمومية عبر إرساء منطق توجيه مرفقي ذكي يستهدف تلبية حاجياتهم المرفقية الآتية والمقبلة للأشخاص السجناء التي لا يمكن تحقيق استدامة إدماجهم من دون توفيرها، والتي يشكل الولوج العادل بدون قيود إليها، حقا إنسانيا نصت عليه المواثيق الدولية بالإجماع، إذ ضرورة العمل على ضمان عدالتها وكفائتها وكفاءتها.

كما يتعين أن يتأسس الإدماج المرفقي التصالحي على اعتماد المرونة وحسن الاستقبال، بما يراعي الكرامة الإنسانية، لاسيما بالنسبة للأشخاص السجناء المستفيدين من برامج التأهيل لإعادة الإدماج الاجتماعي، وذلك من خلال الإنصات الجيد لهم، وتوفير القرب الحقيقي لإخراجهم من العقاب إلى الإدماج. ويكتسي مفهوم الإدماج، المشتق من

الفعل "أدمج" على وزن "أفعل"، دلالات لغوية متعددة تشمل التعدية، والتعريض للشيء، وصيرورته، والإزالة، والدخول فيه زمانا ومكانا، وكذا الاستحقاق، وهي معان تؤطر البعد التحويلي لهذا الفعل، بما يسهم، لا محالة، في تحسين وضعية الفرد، وتقليص احتمالية عودته إلى الجريمة، والمساهمة في بناء مجتمع أكثر استقرارا وأمنا وتوازنا.

وسيكون من المفيد، إقرار آلية الاستفادة المجانية من نظام الاستشارة الإدارية والقانونية وتوجيه الإرشاد لدى المؤسسات السجنية، من خلال مؤسسة محمد السادس لإعادة إدماج السجناء وتمثيلياتها، لفائدة كل من الأشخاص الذين ما يزالون نزلاء بهذه المؤسسات وكذا من منهم تم الافراج عنه.

في المحصلة

ساهم التفاعل مع شكايات الأشخاص السجناء في رصد عدد من الإشكالات، أبرزها استمرار مفعول بعض العقوبات بعد الإفراج، لاسيما ما يتعلق بالتجريد من الحقوق الوطنية والإقصاء من الوظائف والخدمات العمومية، وكذا الأثر السلبي لمضامين بطائق السجل العدلي التي تحولت إلى عائق يحول دون ولوجهم إلى سوق الشغل رغم استفادتهم من برامج التأهيل داخل السجن. لذلك ترى المؤسسة أن هذه الوضعية تمس بكرامة الإنسان وتتعارض مع فلسفة إعادة الإدماج، وتقترح في هذا الصدد مراجعة الإطار القانوني المنظم للسجل العدلي، مع تبسيط مساطررد الاعتبار أو الإعفاء منها لفائدة السجناء الذين استفادوا من برنامج التأهيل لإعادة الإدماج، بما يضمن تكافؤ الفرص ويعزز مبادئ الإنصاف والعدالة.

الكتاب الثاني: الومالصة المؤسسية: رهانات التواصل وآفاق المستقبل

يندرج هذا الكتاب في إطار تعزيز الوظيفة التحليلية لهذا التقرير السنوي، مع استحضار البعد التوثيقي والبعد التقييمي والاستشاري، بما يعزز الوعي المؤسسي بأهمية الوساطة في بناء جسور الثقة بين الإدارة والمجتمع.

يشكل هذا الكتاب جزءاً لا ينفصل عن التقرير السنوي، ويركز على تحليل المحاور الثلاثة التالية:

✓ المحور الأول: يعنى بتحليل تقارير المخاطبين الدائمين، وما تضمنته من مؤشرات رقمية ونوعية حول طبيعة العلاقة بين هذه الإدارات والمؤسسات من جهة، ومؤسسة الوسيط من جهة أخرى، ومدى تجاوبها مع التوصيات والمقترحات الصادرة عنها، وحرصها على معالجة التظلمات المقدمة من طرف المواطنين؛ خصوصاً على مستوى المبادرات المتخذة لتجويد الخدمات المرفقية.

✓ المحور الثاني: يسلط الضوء على الأنشطة المؤسسية التي اضطلعت بها مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة التقرير، في مجالات التواصل، والتكوين، والدبلوماسية المؤسسية، بما يعزز وظيفتها الترافعية والاقتراحية، ويسهم في إشاعة ثقافة الحقوق المرفقية، وترسيخ قيم الحكامة الجيدة، والمواطنة الإدارية.

✓ المحور الثالث: يعنى باستشراف الآفاق المستقبلية للمؤسسة، عبر تقديم تصور أولى لمشاريع استراتيجية ذات أولوية، تسعى المؤسسة إلى بلورتها في المرحلة المقبلة، بما يعزز مناعتها المؤسسية، ويرسخ موقعها كفاعل دستوري في البناء الديمقراطي ودولة الحق والقانون. ويشكل هذا المحور تجسيدا لالتزام المؤسسة بالانتقال من التقييم إلى التوجيه، ومن رصد الواقع إلى استبصار أفق الإصلاح، من خلال مقترحات عملية تروم مراكمة المكتسبات ومعالجة الاختلالات.

ولا تنحصر أهمية هذا الجزء من التقرير في كونه مجرد وعاء لتجميع البيانات أو توثيق الوقائع، بل يتجاوز ذلك إلى كونه أداة تحليلية نقدية لقياس واقع العلاقة بين الإدارة والمرتفق، بما له وما عليه، وتستكشف عبر القراءة المتأنية لمضامين التقارير الواردة، وما رافقها من أنشطة ومبادرات، فرص الإصلاح والتحسين، ومواطن القوة والضعف في أداء الإدارة العمومية. وهو بذلك يشكل أداة من أدوات اليقظة المؤسسية، ومرآة صادقة تعكس تطور العلاقة بين مؤسسة الوسيط ومخاطبيها الدائمين، وتوجه بوصلة التفكير المؤسسي نحو بناء تعاقد معنوي جديد بين الإدارة والمواطن، قوامه الشفافية، والمسؤولية، والإنصاف، وجودة الخدمة.

كما يكرس هذا الجزء فلسفة الوساطة المؤسسية، كآلية لدعم الإصلاح الإداري، وتحقيق الإنصاف المرفقي، وتعزيز الثقة في المرفق العمومي، من خلال تقديم قراءة متوازنة وناقدة في آن، تستهدف تعزيز ثقافة الشفافية، وتحفيز الإدارات على المزيد من الانخراط في مسار التغيير الإيجابي، بما يخدم المصلحة العامة، ويرتقي بجودة العلاقة بين الدولة والمجتمع.

الجزء الأول: تقارير المخاضيين الدائمين للمؤسسة بالإدارة

بالنظر إلى أن أجزاء الكتاب الأول ركزت على المعطيات الإحصائية المرتبطة بتحليل التظلمات ومآلاتها، يأتي هذا الجزء مكملًا لها من زاوية نوعية، إذ لا يعتمد على المؤشرات الكمية، وإنما يضيف على التقرير بعدًا تفاعليًا. ومن خلال استعراض التقارير الواردة من الإدارات المعنية، يقدم تصورا عاما عن نمط تجاوبها مع تدخلات الوسيط.

ورغم أن عدد تقارير المخاطبين تجاوز المائة، فإن القيمة الحقيقية لا تكمن في حجمها فحسب، بل فيما تعكسه من مؤشرات دالة على مستوى تجاوب الإدارة، وسعي المؤسسة إلى تكريس هذا التفاعل بوصفه لبنة أساسية في بناء الثقة وتعزيز جودة العلاقة بين الإدارة والمرتفق.

توصلت المؤسسة إلى غاية نهاية شهر ماي 2025 بما مجموعه 102 تقريرًا من مخاطبيها الدائمين بمختلف الإدارات والمؤسسات العمومية، مسجلة بذلك ارتفاعًا ملحوظًا عن السنة الماضية.

وإذا كانت المؤسسة تسجل ارتفاعًا في عدد التقارير السنوية المتوصل بها من مخاطبيها الدائمين بالإدارات والمؤسسات العمومية بشكل يدل على تفاعلها معها، وانخراطها الإيجابي في الالتزام بالنصوص القانونية التي تحدد علاقتها بها، فإنها تلاحظ أن البعض منها لم يف بالالتزام القانوني، ولم يستجب لمضمون المراسلة الموجهة له بتاريخ 27 يناير 2025 تحت عدد 1385 إما لعدم استجابته لوضع تقريره السنوي أو لعدم تقيده بكيفية إعداد هذه التقارير وهو ما يتجلى في:

✓ تأخر بعض التقارير عن الآجال القانونية المحددة لإرسالها إلى المؤسسة، والمحددة في متم شهر فبراير من كل سنة؛

✓ غياب توقيع رئيس الإدارة على عدد من التقارير؛

✓ إدراج بعض التقارير كل ما توصلت به من شكايات المرتفقين بمختلف طرق التوصل، والمؤسسة في هذا الصدد تؤكد على أن التظلمات المعنية بتقريرها السنوي يجب أن تقتصر على تلك التي كانت محل تواصل ومعالجة مع المؤسسة فقط، إعمالًا لمقتضيات المادة 33 من القانون رقم 14.16 المتعلق بها، وتفاديا لما يمكن أن ينتج عن ذلك من تدخل في المعطيات وغموض في التقرير وصعوبة في تقييم أداء الإدارات المعنية؛

✓ ورود أجوبة ضمن بعض التقارير عن التظلمات الموجهة للقطاعات المعنية والتي لم يسبق لهذه المؤسسة التوصل بها من أجل اتخاذ الإجراء المناسب بخصوصها، وهنا يجب التأكيد على أن تقارير المخاطبين ليست مجالًا لتقديم الإجابات عن التظلمات، وإنما لاستعراض حصيلة نشاطها، وأن مجال الجواب هو المراسلات المتبادلة مع المؤسسة بشأن كل تظلم؛

✓ توصل المؤسسة بتقارير بعض القطاعات دون قطاعات أخرى رغم انتماءها لنفس الهيكلة الإدارية؛

✓ عدم تطرق بعض التقارير للإجراءات المتخذة لتجويد الخدمة العمومية، على اعتبار أن هذه النقطة تعتبر من المهام التواصلية للمؤسسة التي تمكنها من نقل صورة متكاملة عن العلاقة بين الإدارة والمرتفق وتحقيق تواصل إيجابي يقلص من الفجوة بينهما من جهة، وفرصة للاطلاع عموم المرتفقين على المبادرات التي تتخذها ويعزز من شفافية الإدارة وكسب الثقة، كما تشكل سبيلًا لتتبع المبادرات المعلنة والممارسات الجيدة من جهة أخرى، وهو ما

يسهم في تقييم متوازن للخدمات المرفقية، وهي نقطة مفصلية وأساسية تنص عليها مقتضيات القانون رقم 14.16 المنظم للمؤسسة، وأكدته المادة 98 من قانونها الداخلي.

وكما السنة الماضية فإن المؤسسة على الرغم من توجيهها مراسلة لمختلف مخاطبيها الدائمين بالإدارات والمؤسسات العمومية المعنية قصد موافاتها بتقاريرها السنوية عن حصيلة عملها في معالجة تظلمات المرتفقين المتوصل بها، فإنها لم تتوصل بتقارير العديد من القطاعات الإدارية المشار إليها في اللائحة أسفله.

جدول (10): لائحة الإدارات التي لم تقدم تقاريرها للمؤسسة برسم سنة 2024

وزارة الصحة والحماية الاجتماعية
الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالعلاقات مع البرلمان
قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب
التعاضدية العامة للتربية الوطنية
الوكالة الوطنية للمياه والغابات

ملخصات مضامين التقارير المتوصل بها من المخاطبين الدائمين

تهدف هذه الملخصات إلى تقديم صورة شاملة عن مجموع التقارير التي توصلت بها المؤسسة، وذلك بغرض فهم دينامية التواصل القائم بين الإدارات المعنية بالتظلمات، وتقييم مدى التفاعل الذي أبدته هذه الإدارات من خلال عرض الإجراءات المتخذة بشأن تلك التظلمات.

1 - تقرير وزارة التجارة والصناعة

كان تقرير وزارة التجارة والصناعة أولى التقارير السنوية للمخاطبين الدائمين المتوصل بها، والذي أكدت فيه أن سنة 2024 وعلى غرار السنة الماضية، عرفت تبادل تظلمين اثنين، يتعلق أولهما باحتساب سنوات الخدمة الفعلية، ويتعلق ثانيهما بتجديد رخصة الاستيراد، واللذين تمت الإجابة عنهما داخل أجل معقول. إلا أن التقرير لم يتطرق للمبادرات التي اتخذها القطاع، بغاية تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

2 - تقرير إدارة الدفاع الوطني

أفادت إدارة الدفاع الوطني في تقريرها أن سنة 2024 عرفت تداول 14 تظلمًا مع المؤسسة، وهو الرقم الذي سجل انخفاضًا عن السنة الماضية (21) تظلمًا، مشيرة إلى مواضيعها والإجراءات التي تم اتخاذها بخصوصها، والتي وافقت المؤسسة بها داخل الأجل.

وفي الجانب المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية فقد أشار التقرير إلى كل الإجراءات المعتمدة من لدن القطاع والمتمثلة في تطوير مراكز الاستقبال والإرشاد وتذليل الصعوبات التي قد يواجهها مرتادو الإدارة، وتقليص عدد الوثائق الإدارية المعتمدة.

3- تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية

جاء في تقرير التعاضدية العامة لموظفي الإدارات العمومية بأن سنة 2024 عرفت انخفاضاً في عدد التظلمات الواردة عليها من المؤسسة مركزيا وجهويا، حيث بلغت 55 تظلماً، كما تطرق التقرير لمآل التظلمات التي تعود لسنوات سابقة والتي كانت موضوع تتبع من لدن المؤسسة، وكذا لجلسات البحث المنعقدة من أجل تقريب وجهات النظر.

وتتعلق هذه التظلمات بطلبات التعويض عن ملفات المرض، أو مراجعة التعويض الممنوح عنها، والاستفادة من منحتي الوفاة والتقاعد، بالإضافة إلى استرجاع اقتطاعات تمت عن طريق الخطأ، والتي تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وفي الشق المتعلق بتحسين الخدمات الإدارية، أشار التقرير إلى المبادرات التي اتخذتها التعاضدية من أجل تحسين استقبال منخرطيها والاستمرار في إحداث وكالات خدمات القرب بعدد من المدن، وعقد لقاءات تواصلية بهدف توضيح سلة الخدمات الصحية والإدارية والاجتماعية التي تقدمها وكيفية الاستفادة منها، وفي إطار تبسيط المساطر الإدارية عملت التعاضدية على إعفاء المنخرطين من الإدلاء بشهادة المعاش للاستفادة من منح التعزية والوفاة، وإعفاء المؤمنين من الإدلاء بعقود أزيد الأبناء من المواليد الجدد.

وقد كان التقرير مناسبة استعرضت فيها التعاضدية بعض المعوقات التي تواجهها مع باقي المتدخلين في منظومة التغطية الصحية، وكذا آفاق عملها المستقبلية من أجل تطوير الخدمات المقدمة للمنخرطين وذوي حقوقهم وإنجاح مسلسل التغطية الصحية والحماية الاجتماعية.

وتنوه المؤسسة، في هذا السياق، بالجهود التي تبذلها التعاضدية في التفاعل مع تدخلاتها.

4 – تقارير وزارة الشباب والثقافة والتواصل

أ – تقرير قطاع التواصل

أكد قطاع التواصل أنه لم يتوصل من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2024 بأي تظلم، إلا أنه استمر في جهوده الرامية من أجل تنزيل توصيات صادرة عنها ترجع لسنوات سابقة.

وفيما يتعلق بتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، أبرز التقرير الإجراءات المعتمدة من أجل تجهيز فضاء الاستقبال لضمان تيسير الولوج للخدمات التي يقدمها، والانخراط في المنصات الرقمية المعتمدة سواء فيما يتعلق بمعالجة الشكايات، أو الصفقات العمومية.

ب - تقرير قطاع الشباب

بخصوص تقرير قطاع الشباب بوزارة الشباب والثقافة والتواصل، فقد أفاد بأنه توصل خلال سنة 2024 بثلاث تظلمات من المؤسسة، انضافت إلى تظلم واحد متبقي من السنة الماضية، والتي تمت الإجابة عنها.

كما استعرض القطاع المبادرات المتخذة الهادفة إلى دعم وتقوية المشاريع الرامية إلى تحسين وتجويد الخدمة العمومية عبر انخراطه في الإدارة الإلكترونية لفائدة الجمعيات والشباب والمؤطرين والمنشطين في مجالات الطفولة والشباب، وتعزيز الشفافية، واعتماد اللغة الأمازيغية في التوجيه والإرشاد، وكذا تخصيص آلية لتسهيل استفادة ذوي الاحتياجات الخاصة من خدمات البرنامج الوطني للتخميم.

ج - تقرير قطاع الثقافة

وأفاد قطاع الثقافة بوزارة الشباب والثقافة والتواصل في تقريره أن ما توصل به من المؤسسة من تظلمات المرتفقين كان في حدود 7 تظلمات، بالإضافة إلى استمراره في تتبع تلك التي ترجع للسنوات السابقة وعددها 3، تمحورت مواضيعها حول إلغاء الانخراط في نظام التأمين الإجباري الأساسي عن المرض لفئة الفنانين، وتنفيذ برنامج تأهيل وتثمين الموسيقى الحسانية، بالإضافة إلى ترميم الدور المصنفة ضمن التراث الوطني، وحماية القفطان المغربي والحصول على مستحقات مالية، والتي تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير لحضور ممثلي القطاع لجلستي البحث التي عقدتهما المؤسسة باعتبارها طرفا فيهما.

وقد شكل التقرير مناسبة أيضا، استعرض فيها القطاع مبادراته التي تروم تحسين استقبال مرتادي الإدارة والولوج إلى الخدمات الثقافية عبر تقديم الدعم للجمعيات والفنانين عن أعمالهم الثقافية والفنية، واعتماد الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل الوصول إلى المعلومة، وإطلاق منصات مندمجة حول الثقافة الوطنية.

وإذ تسجل المؤسسة انسيابية العلاقة التي تجمعها بقطاع الثقافة، فإنها تلاحظ أن التقرير أعاد صياغة القرارات الصادرة عن هذه المؤسسة بخصوص التظلمات المعروضة عليها والمبلغة للقطاع.

5 - تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة

أ - تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة، شطر الشمال

أفادت المفتشية العامة للقوات المساعدة (شطر الشمال) أن ما تم توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2024 انحصر في تظلم واحد تمت الإجابة عنه داخل الأجل.

كما أبرز التقرير المجهودات المبذولة من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة، وتقديم أفضل الخدمات لهم وتيسير سبل ولوجهم إليها، على المستوى المركزي وعلى مستوى مندوبيات الأعمال الاجتماعية التابعة لها، بالإضافة إلى انخراطه في رقمنة المساطر الإدارية.

ب - تقرير المفتشية العامة للقوات المساعدة، شطر الجنوب

أكدت المفتشية العامة للقوات المساعدة شطر الجنوب في تقريرها لسنة 2024، أنها توصلت من المؤسسة ب 3 تظلمات بالإضافة إلى 03 تظلمات أخرى تعود للسنوات السابقة. وتتمحور مواضيعها حول طلبات استرجاع مبالغ مقتطعة، واحتساب سنوات العمل في راتب التقاعد، وكذا العودة للعمل في صفوف القوات المساعدة وتنفيذ المقررات القضائية والتي تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

كما تطرق التقرير أيضا لكل المبادرات المتخذة الهادفة إلى تجويد الخدمة المقدمة لمرتادي الإدارة وذلك بتحسين فضاءات الاستقبال سواء من لدن مصالحها المركزية واللامركزية، والاهتمام بطلبات المرتفقين والإجابة عنها وتمكينهم من المعلومة المطلوبة باعتماد التكنولوجيات الحديثة ومواكبة التحديثات المستمرة المتعلقة بالإدارة الرقمية. وتنوّه المؤسسة التفاعل الإيجابي للمفتشية العامة للقوات المساعدة بكل من شطري الشمال والجنوب مع تدخلاتها.

6 - تقرير الهيئات التعااضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام)

أكدت الهيئات التعااضدية لموظفي الإدارات والمصالح العمومية بالمغرب (أمفام)، أن سنة 2024 شهدت توصلها من المؤسسة بما مجموعه 34 تظلمات تمت الإجابة عنها وتسوية عدد مهم منها.

وقد استعرض التقرير المبادرات المتخذة من أجل تحسين استقبال المنخرطين، وذوي حقوقهم بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في عملية إيداع الملفات المرضية، وكذا تقريب الخدمات التي تقدمها عبر افتتاح تمثيلات جديدة، بالإضافة إلى تبسيط المساطر الإدارية باعتماد شواهد المعاش بواسطة الرقمي، كما تم خلال ذات السنة الرفع من قيمة منحتي التقاعد والوفاء.

وتسجل المؤسسة أن هذا التجاوب، يبقى جيدا، وتضمن حرصها على حضور جلسات البحث، وسعيها الدائم لإيجاد الحلول لمختلف تظلمات المرتفقين.

7 - تقرير المديرية العامة للوقاية المدنية

توصلت المؤسسة بتقرير المديرية العامة للوقاية المدنية، الذي أكدت فيه أن سنة 2024 شهدت توصلها من المؤسسة ب 3 تظلمات، تتمحور حول الرجوع للعمل والتعويض عن حادثة شغل، وتصفية ملف المعاش مؤكدة التزامها بالإجابة عنها داخل أجل معقول.

وقد أبرز التقرير رؤية المديرية العامة، فيما يتعلق بجودة الاستقبال على الصعيدين المركزي والجهوي وتيسير ولوج المرتفقين للخدمات المقدمة وتمكينهم من المعلومة المطلوبة، وسجل التقرير في ذات السياق ضعف التواصل والتنسيق مع بعض المؤسسات على الصعيد اللامركزي وهو ما قد يؤثر بشكل سلبي على بعض العمليات الخدماتية المنوطة بها.

8 - تقرير اتصالات المغرب

أكدت اتصالات المغرب أنها لم تتوصل من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2024 بأي تظلم، كما أبرزت في التقرير ذاته المبادرات التي أطلقتها من أجل تفعيل استراتيجيتها نحو التحول الرقمي، من خلال تطوير حلول مبتكرة تروم رقمنة الأدوات وتبسيط ولوج الزبناء إلى الخدمات التي تقدمها.

9- تقرير المندوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير

توصلت المندوبية السامية لقدماء المقاومين وأعضاء جيش التحرير بست تظلمات، تتمحور حول تسوية الوضعيات الفردية، ونظام التغطية الصحية والتي تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

كما استعرض التقرير المجهودات المبذولة، بغية تجويد الخدمات العمومية، والارتقاء بالعلاقة التي تجمعها بمرتاديه، وذلك من خلال انخراطها في البوابة الوطنية للشكايات، والعناية التي توليها لأعضاء المقاومة وجيش التحرير وأسرهم وتحسين أوضاعهم المعيشية والاجتماعية والصحية.

10- تقرير الخطوط الملكية المغربية

أكدت الخطوط الملكية المغربية أنها استمرت خلال سنة 2024 في اتخاذ الإجراءات المناسبة، بتنسيق مع كافة المتدخلين، بغية تنزيل توصية صادرة عن مؤسسة الوسيط تروم تسوية رسم عقاري. إلا أن التقرير لم يتطرق للمبادرات التي اتخذتها من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

11- تقرير تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة

أفادت تعاضدية الجمارك والضرائب غير المباشرة، أنها لم تتوصل بأي تظلم من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2024، فيما سجلت انخفاضا في عدد الشكايات الواردة عليها من قنوات التواصل المعتمدة من قبلها، حيث بلغت ما نسبته 19%.

وقد أبرز التقرير الإجراءات المعتمدة من لدن التعاضدية، الرامية إلى تحسين ظروف الاستقبال وتسهيل الولوج إلى الخدمات وتبسيط المساطر لفائدة المنخرطين وذوي حقوقهم، وذلك بتقليص آجال تصفية ملفات المرض، والزيادة في التعويضات والاشتراكات برسم القطاع التعاضدي وكذا تقليص مدة التعويض عن رصيد الوفاة، وإبرام اتفاقيات تهدف إلى تسهيل ولوج المنخرطين إلى المؤسسات الاستشفائية.

كما تطرق للإكراهات والمعوقات التي تواجه التعاضدية مع الأطراف المتدخلة في التغطية الصحية الإجبارية، والتي تؤخر أحيانا صرف التعويضات عن ملفات المرض لفائدة مستحقيها.

12 - تقرير المديرية العامة للأمن الوطني

وافقت المديرية العامة للأمن الوطني المؤسسة بتقريرها لسنة 2024، ضمنته حصيلة التظلمات التي توصلت بها من المؤسسة بما مجموعه 23 تظلمًا، تمحورت حول تجديد سندات الإقامة بالمغرب والحصول على وثائق إدارية، وكذا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين لها وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

كما استعرض التقرير التدابير المتخذة لتحسين الخدمات المرفقية المقدمة، وذلك بنقل بطاقة التعريف الوطنية من وثيقة للهوية إلى سند خدماتي إلكتروني، وتوسيع مسار الشراكة مع الهيئات المهنية للاندماج في منظومة التعريف الرقمي، كما أطلقت بوابة الخدمات الرقمية المدمجة (E-POLICE) التي تمكن من سرعة الاستجابة لطلبات حصول المرتفقين على مجموعة من الوثائق.

وتسجل المؤسسة مستوى جيداً من التفاعل بين المديرية العامة وتدخلاتها.

13 - تقرير التعاضدية العامة للبريد والمواصلات

أوردت التعاضدية العامة للبريد والمواصلات في تقريرها السنوي، أنها توصلت من المؤسسة برسم سنة 2024 بثمان تظلمات، تهم الحصول على التعويض عن ملفات المرض، والاستفادة من منحة التقاعد أو الوفاة، والتي تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وقد أبرز التقرير الإجراءات المتخذة بهدف مواصلة ورش رقمنة خدمات التعاضدية وتمكين المنخرطين وذوي حقوقهم من الولوج إلى المعلومة عبر حسابات شخصية تعفيهم من الانتقال إلى مقرات التعاضدية، وإرساء مركز للاتصال يعمل على إرشاد المتصل وذلك حسب نوع الخدمة المطلوبة.

14 - تقرير المكتب الوطني للأعمال الجامعية والاجتماعية والثقافية

أورد تقرير المكتب الوطني للأعمال الجامعية والاجتماعية والثقافية مجموع ما توصل به من تظلمات المرتفقين خلال سنة 2024، والتي بلغت 18 تظلمًا، تهدف إلى الحصول على منحة التعليم العالي أو السكن بالأحياء الجامعية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما أوضح المكتب المبادرات التي قام بها، والهادفة إلى تحسين استقبال مرتاديه وتبسيط المساطر الإدارية باعتماد الرقمنة، بالإضافة إلى تخصيص شبك للتوجيه مهمته تمكين المرتفقين من كل المعلومات المطلوبة.

15 - تقرير المكتب الوطني للسكك الحديدية

أشار المكتب الوطني للسكك الحديدية في تقريره، إلى أن سنة 2024 عرفت توصله ب 07 تظلمات من المؤسسة، تختلف مواضيعها بين التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للمكتب، وبعض الخدمات التي يستفيد منها الأطفال في وضعية إعاقة، والتي تمت الإجابة عنها، كما

خصص التقرير جزءاً منه لمآل التوصيات والإجراءات المعتمدة من أجل تنزيلها، وتأمل المؤسسة تسريع وتيرة ذلك، أخذاً بعين الاعتبار طول مدة تنفيذها.

كما استعرض التقرير، مجموع الإجراءات التي يواصل نهجها المكتب من أجل تطوير أدائه، وتمكين المرتفقين من خدمة ذات جودة باعتماد الرقمنة، والرفع من مستوى المنشآت والبنىات لضمان راحة المسافرين.

16 - تقرير الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستكية

أفادت الشركة الوطنية للنقل والوسائل اللوجستكية أن مجموع ما تم تبادله مع المؤسسة خلال سنة 2024 انحصر في 03 تظلمات تمحورت حول تسوية وضعية المنتسبين للشركة، والحصول على مستحقات مقابل الخدمات المنجزة وكلها تمت الإجابة عنها، كما تطرق التقرير للمآل الذي خصص لتوصيات هذه المؤسسة والإجراءات المتخذة قصد تنزيلها.

وأشار التقرير أيضاً إلى المبادرات التي اتخذتها الشركة، من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة وتقريبها من المرتفقين باعتماد الرقمنة، وإحداث مركز للاتصال لتسهيل استغلال البطاقات الإلكترونية.

17 - تقارير وزارة الداخلية، الولايات والعمالات والأقاليم، والجماعات الترابية

1.17- تقرير وزارة الداخلية

أكدت وزارة الداخلية في تقريرها أن مجموع الشكايات المحالة عليها من المؤسسة خلال سنة 2024 بلغ 45 تظلمات، 24 منها تتعلق بالمصالح المركزية للوزارة، وتهتم مواضيع تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للموظفين، ومستحقات الشركات، وأراضي الجماعات السلالية، والحصول على الدعم، في حين بلغت تلك المتعلقة بالمصالح اللامركزية أي الولايات والجهات والعمالات والأقاليم وعمالات المقاطعات 11 تظلمات همت أغلبها أراضي الجماعات السلالية، وقضايا التعمير والرخص، أما التظلمات المتعلقة بالجماعات الترابية فبقيت في حدود 10 تظلمات تهتم بالأساس تسوية وضعية المنتسبين لها، ومستحقات المقاولات وقضايا التعمير، وقد تمت الإجابة عن معظمها.

واستعرض التقرير أيضاً مآل التوصيات الموجهة للوزارة والإجراءات المتخذة قصد تنزيلها، ومآل الملفات المرتبطة بتنفيذ الأحكام القضائية الصادرة في مواجهتها، والإجراءات التي تقوم بها بتنسيق مع الجماعات الترابية لرصد الاعتمادات اللازمة بميزانياتها ليتأتى لها تنفيذ الأحكام القضائية.

كما تطرق التقرير لحصيلة عمل المفتشية العامة للإدارة الترابية باعتبارها المخاطب الدائم للمؤسسة، والتي مكنت من معالجة ما مجموعه 308 تظلمات.

وفيما يخص الآفاق المستقبلية فقد أكد التقرير على أن الوزارة ستواصل الجهود بهدف تجويد المنظومة المعلوماتية لتقليص آجال البت في التظلمات، وتجويد مستوى بنيات الاستقبال، وتسريع وتيرة تنفيذ الأحكام القضائية، مع تكثيف مهام المواكبة والدعم والاستشارة لفائدة الجماعات الترابية وهيئاتها والرفع من جودة الخدمات العمومية.

وإذ تثمن المؤسسة الجهود التي تبذلها الوزارة من أجل إيجاد الحلول لمختلف التظلمات المعروضة، وكذا الصيغ المناسبة لتنفيذ التوصيات، فإنها تهيب بما لديها من سلطة رقابة على عمل الجماعات الترابية ومصالحها اللامركزية، أن تحثها على التواصل الفعال مع المؤسسة والتفاعل الجاد مع تظلمات المرتفقين، وكذا تمكين تلك التي تعاني عجزا ميزانياتها من الدعم المالي اللازم ليتأتى لها تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية الصادرة في مواجهتها والتي تعرف تأخرا ملحوظا في ذلك.

واعتبارا لتوصل المؤسسة هذه السنة بتقارير من عدد من العمالات والأقاليم والجماعات الترابية، فسيتم عرضها تباعا وفقا لتاريخ ورودها.

2.17- تقرير عمالة مكناس

توصلت المؤسسة بتقرير عمالة مكناس، الذي تضمن مجموع ما توصلت به من المؤسسة بخصوص تظلمات المرتفقين برسم سنة 2024 بما مجموعه 33 تظلمًا، تمحورت مواضيعها حول الحصول على تسليم الرخص والشواهد، والاستفادة من البرامج الاجتماعية لإعادة الإسكان، وتنفيذ قرارات إدارية، بالإضافة إلى تلك المتعلقة بأراضي الجماعات السلالية، والتي تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما تطرق التقرير لمجموع التوصيات، المبلغة إلى العمالة وعددها ثلاث، والإجراءات المعتمدة بغية تنزيلها. وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة المقدمة، أبرز التقرير المبادرات المتخذة لتحسين ظروف استقبال المرتفقين والمتمثلة في إحداث (مكتب الاستقبال) و(مصلحة للشكايات) للاستماع لقضايا المواطنين، ورفع ما قد يطالهم من ضرر وتوجيههم إن استدعى الأمر ذلك.

3.17 – تقرير عمالة إقليم تطوان

أكد تقرير عمالة إقليم تطوان أن مجموع التظلمات المحالة عليها من المؤسسة، انحصرت في حدود ست تظلمات، تمحورت حول تنفيذ قرارات الهدم والإغلاق، وفك العزلة عن الساكنة بالربط بشبكاتي الماء والكهرباء، وقد تمت الإجابة عنها.

وفيما يتعلق بتطوير جودة الخدمة المقدمة، أشار التقرير إلى المبادرات التي اتخذتها العمالة لتحسين العلاقة مع المرتفقين وتقريب خدماتها منهم.

4.17 – تقرير عمالة مقاطعة سيدي البرنوصي

أفاد تقرير عمالة مقاطعة سيدي البرنوصي أن مجموع التظلمات التي توصلت بها من المؤسسة خلال سنة 2024 بلغ 08 تظلمات تهدف جميعها إلى الاستفادة من برنامج إعادة إيواء قاطني دور الصفيح، والتي تمت الإجابة عنها.

كما أشار التقرير، إلى الإجراءات التي نهجتها العمالة من أجل تحسين وتجويد الخدمة العمومية وتحسين بنيات استقبالهم وتوجيههم.

5.17 – تقرير عمالة إقليم مولاي يعقوب

تضمن تقرير عمالة إقليم مولاي يعقوب، مجموع ما توصلت به سواء من المصالح المركزية للمؤسسة أو عبر تمثيليتها الجهوية بفاس خلال سنة 2024 ب 08 تظلمات تعلقت بالأحقية في استغلال والانتفاع بالأراضي السلالية لفائدة النساء السلاليات، وكذا الحصول على الشواهد الإدارية، وتنفيذ القرارات القضائية، مؤكدة الإجابة عنها، كما تطرق التقرير لمآل التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة، والإجراءات المتخذة بغية تفعيلها.

تسجل المؤسسة في هذا الصدد تفاعل العمالة مع تدخلاتها، خاصة فيما يتعلق بتنفيذ مقررات مجلس الوصاية بتمكين النساء السلاليات من نصيبهن من تلك الأراضي.

كما تطرق التقرير لكل المبادرات التي قامت بها العمالة، بتنسيق مع كل الفاعلين من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وتخليق العمل الإداري وتوطيد ركائز الحكامة الجيدة.

6.17 – تقرير ولاية جهة طنجة تطوان الحسيمة عمالة طنجة - أصيلة

توصلت المؤسسة بتقرير ولاية جهة طنجة تطوان الحسيمة، مفاده أن مجموع التظلمات التي تهمها بلغ 32 تظلمًا، همت بالخصوص تنفيذ أحكام وقرارات قضائية، وأداء مستحقات الصفقات العمومية، وكذا التعويض عن هدم المساكن الصفيحية واستفادة الباعة الجائلين من مربعات تجارية بأسواق القرب، بالإضافة إلى رخص التعمير والربط بشبكتي الماء والكهرباء، وقد تمت الإجابة عنها.

إلا أن التقرير لم يشير إلى ما تم القيام به من مبادرات تروم تجويد الخدمة العمومية المقدمة للمرتفقين.

7.17 – تقرير عمالة إقليم الحسيمة

أفادت عمالة إقليم الحسيمة، أنها توصلت من المؤسسة عبر مندوبيتها بطنجة تطوان الحسيمة خلال سنة 2024 ب 14 تظلمًا تمت الإجابة عنها.

وأبرزت أنها قامت بالإشراف على تنسيق الجهود بين مختلف الإدارات وسفارات وقنصليات المملكة بالخارج، لإيجاد الحلول المناسبة لقضايا الجالية المغربية المقيمة بالخارج، وكذا تنزيل مقتضيات القانون رقم 55.19 المتعلق بتبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

8.17 – تقرير ولاية جهة الدار البيضاء - سطات

أكدت ولاية جهة الدار البيضاء سطات، أن ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2024 كان في حدود 08 تظلمات، تمحورت حول معرفة أسباب توقيف سيارات الأجرة أو تحويل المأذونية باسم الورثة، ورفع الضرر الناجم عن البناءات الآيلة للسقوط، بالإضافة إلى التعويض عن نزع الملكية وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها، لكن المأمول هو تسريع وتيرة ذلك، والتعجيل بموافاة المؤسسة بما تم تخصيصه للتوصيات الصادرة عنها، والتي ظلت دون جواب رغم رسائل التذكير الموجهة في هذا الشأن.

والملاحظ أن التقرير، لم يتطرق لما تم اتخاذه من مبادرات لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

9.17 – تقرير عمالة إقليم القنيطرة

أكدت عمالة إقليم القنيطرة، أنها توصلت من المؤسسة ب 81 تظلمًا خلال سنة 2024، تعلقت مواضيعها بالاستفادة من الأراضي السلالية ومن بقاء إعادة الإسكان في إطار برامج محاربة دور الصفيح، بالإضافة إلى تلك المتعلقة بالتعمير وبمهام الشرطة الإدارية، حيث تمت معالجتها والإجابة عنها، كما قدم التقرير ما تم القيام به لتفعيل توصيات مؤسسة الوسيط.

10.17 – تقرير عمالة إقليم تاوريرت

أفاد تقرير عمالة إقليم تاوريرت، أن التظلمات المتوصل بها خلال سنة 2024 من مؤسسة وسيط المملكة، انحصرت في 07 تظلمات تعلقت بالتعويض من الحرمان عن استغلال أرض جماعية، وكراء أراض جماعية، وكذا اجتياز مباراة الحصول على رخصة الثقة والحصول على الشواهد الإدارية، وقد تمت الإجابة عنها. واستعرض التقرير التدابير التي اتخذتها العمالة، من أجل الارتقاء بالخدمات الإدارية التي تقدمها عبر تحسين استقبال مرتادي الإدارة بتخصيص مكتب لهذه الغاية، وتفعيل آليات ولوج المرتفقين إلى المعلومة، وتعزيز الشفافية والتواصل مع المواطنين واعتماد الرقمنة في عدد من الإجراءات الإدارية لبلوغ التحديث الإداري.

11.17 – تقرير جماعة تطوان

أفادت جماعة تطوان في تقريرها، أن مجموع التظلمات التي توصلت بها من المؤسسة خلال سنة 2024 كان في حدود 06 تظلمات، يرغب أصحابها الحصول على التعويض عن نزع ملكية قطع أرضية من أجل المنفعة العامة، وتنفيذ أحكام وقرارات قضائية، والحصول على المعلومة ذات الصلة بالتعمير، وقد تمت الإجابة عنها. كما أبرز التقرير الإجراءات المتخذة، من أجل الإجابة على انشغالات المواطنين، مثل الاعتماد معتمدة في ذلك على عدد من المنصات الرقمية، والأرقام الهاتفية لتسريع الإجابة عن بعض الخدمات الحيوية، وتجهيز المرافق بالولوجيات وتبسيط المساطر الإدارية.

12.17 – تقرير ولاية جهة فاس مكناس – عمالة فاس –

أورد تقرير ولاية جهة فاس – مكناس أن عمالة فاس توصلت، عبر تمثيلية المؤسسة بالجهة ب 35 تظلمًا خلال سنة 2024، تعلقت بالحصول على مستحقات الصفقات العمومية، وطلبات الوثائق والشواهد الإدارية، وتنفيذ المقررات الصادرة عن مجلس الوصاية، وكذا الاستفادة من التأمين الإجباري الأساسي عن المرض، ومن برامج إعادة الإسكان ومخالفات البناء والتعمير، مبرزًا أنه تم التجاوب مع أغلبها.

كما استعرض التقرير المبادرات المتخذة من أجل تجويد الخدمة العمومية عبر تحسين استقبال مرتاديها بتخصيص فضاء خاص لذلك، وتسهيل الولوج إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة بتقريب الخدمات التي تقدمها من المواطنين، والتجارب مع طلبات المرتفقين المتوصل بها ورقيا أو إلكترونيا والانخراط في ورش التحول الرقمي.

والمؤسسة تسجل الجهود المبذولة من لدن عمالة فاس في التفاعل مع تدخلاتها وتنزيل التوصيات الصادرة عنها.

13.17- تقرير عمالة إقليم اشتوكة آيت باها

أكدت عمالة إقليم اشتوكة آيت باها، أنها توصلت من المؤسسة سنة 2024 بما مجموعه 04 تظلمات، بشأن الحصول على الشواهد الإدارية، وتنفيذ قرار مجلس الوصاية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وبخصوص تجويد الخدمة العمومية، خصص التقرير حيزا منه للإشارة إلى كل المبادرات المتخذة من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة عبر تعزيز مصلحة الاستقبال بكل الموارد اللازمة، ونشر المعلومات ليتأتى لعموم المواطنين الاطلاع عليها.

وتتسم علاقة المؤسسة بعمالة إقليم اشتوكة آيت باها بالانسيابية في تدبير ملفات التظلمات المعروضة.

14.17 – تقرير ولاية جهة الرباط-سلا-القنيطرة عمالة الرباط

أفادت ولاية جهة الرباط-سلا-القنيطرة عمالة الرباط في تقريرها أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 15 تظلمة بالإضافة إلى 03 تظلمات تعود للسنة الماضية. همت الحصول على وثائق وشواهد إدارية، ووصلات تأسيس الجمعيات، بالإضافة إلى مقررات مجلس الوصاية على أراضي الجموع، وتسوية وضعية المنتسبين لها، وقد تمت الإجابة عن بعضها.

وقد أشار التقرير إلى مجموع التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة في مواجهة العمالة، والتعثرات التي حالت دون تنزيلها، خاصة تلك المتعلقة ببرامج إعادة إسكان قاطني دور الصفيح، مقترحا عقد جلسات عمل موضوعاتية دورية خاصة بالنسبة للتظلمات التي تتسم بنوع من الالتوائية بين البرامج الوطنية والبرامج الترابية.

كما أبرز التقرير، المبادرات المتخذة من لدن عمالة الرباط بغية تعزيز حكمة الشكايات عبر خلق نظام معلوماتي يمكن من تتبعها والإجراءات المتخذة بشأنها داخل أجل معقول، وكذا الاهتمام باستقبال مرتاديها والإنصات إليهم، وإنشاء منصة إلكترونية تهدف إلى إشراك المواطنين في القرارات المتخذة بشأن احتياجاتهم المرفقية.

ورغم تسجيل المؤسسة للجهود المبذولة من طرف عمالة الرباط، إلا أنها تأمل تسريع وتيرة الإجابة عن تظلمات المرتفقين وتنزيل التوصيات الصادرة عنها.

15.17- تقرير عمالة إقليم وزان

أفادت عمالة إقليم وزان أنها توصلت ب 06 تظلمات خلال سنة 2024 من تمثيلية المؤسسة بجهة طنجة تطوان الحسيمة، تروم تسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتسبين لها، والتسجيل في لوائح ذوي حقوق الجماعات السلالية، وكذا الاقصاء من المشاركة في طلبات العروض وترميم المنازل الآيلة للسقوط وقد تمت الإجابة عنها.

كما خصص التقرير حيزا أبرز فيه المبادرات التي اتخذتها العمالة لتحسين استقبال المرتفقين وولوجهم إلى المعلومة المطلوبة والتفاعل مع طلباتهم لترسيخ مبدأ الثقة.

وتسجل المؤسسة انتظاما في العلاقة التي تجمعها بعمالة إقليم وزان، وتفاعلها مع تدخلاتها.

16.17- تقرير جماعة تنزيت

خصص تقرير جماعة تنزيت برسم سنة 2024، لتقديم مجموع ما توصلت به من شكايات المرتفقين، دون تخصيص حيز لتلك التي توصلت بها من المؤسسة، والإجراءات المتخذة قصد معالجتها، والحال أن المراسلة الموجهة لها في هذا الشأن، أكدت على ما تم تبادله من تظلمات المرتفقين مع المؤسسة.

وقد استعرض التقرير، المبادرات التي اتخذتها الجماعة من أجل تبسيط المساطر، والإجراءات الإدارية باستعمال منصات رقمية، واستفادة موظفيها من دورات تكوينية تمهيدا للانتقال إلى مرحلة الرقمنة، وكذا تسهيل ولوج المرتفقين إلى المعلومة وحصولهم عليها.

17.17- تقرير عمالة مقاطعات ابن مسيك

أكد تقرير عمالة مقاطعات ابن مسيك، أن سنة 2024 شهدت توصلها من المؤسسة ب 4 تظلمات، تتعلق مواضيعها بالاستفادة من سكن في إطار محاربة السكن العشوائي، وتنفيذ القرارات الرامية إلى إيقاف أنشطة مهنية غير مرخص لها، وقد تمت الإجابة عنها. وقد تطرق التقرير للإجراءات المتخذة لتنزيل توصية هذه المؤسسة.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة العمومية، أبرز تقرير عمالة مقاطعات ابن مسيك الخطوات التي نهجتها من أجل تحسين استقبال مرتاديها وتوفير الظروف الملائمة لذلك، والانخراط في ورش تبسيط المساطر الإدارية وتعزيز الثقة في المرفق العمومي، وكذا تمكينهم من المعلومة المطلوبة.

وتعرف علاقة المؤسسة بعمالة مقاطعات ابن مسيك تجاوبا جيدا في معالجة التظلمات المحالة عليها.

18.17- تقرير عمالة إقليم فجيج

توصلت المؤسسة بتقرير عمالة إقليم فجيج، أكدت فيه أن مجموع ما توصلت به من المؤسسة من تظلمات المرتفقين خلال سنة 2024، بلغ 16 تظلمًا، تعلق مواضيعها باقتناء سكن وظيفي، وتنفيذ بنود اتفاقية ذات طابع اجتماعي، وكذا الاستفادة من مشروع إيواء قاطني الخيام، وقد تمت الإجابة عنها.

كما أبرز التقرير، الإجراءات التي اتخذتها العمالة من أجل تحسين فضاءات الاستقبال وتجهيزها بالولوجيات ولوحات الإرشادات، بالإضافة إلى تبسيط عدد من المساطر الإدارية وتمكين المرتفقين من الوصول إلى المعلومة، وكذا الإشراف على عدد من التطبيقات التي تقدم خدمات عن بعد.

19.17 - تقرير عمالة إقليم بولمان

أكدت عمالة إقليم بولمان في تقريرها، أنه خلال سنة 2024 توصلت من المؤسسة ب 09 تظلمات همت عدم التوصل بالمؤشر الاجتماعي، وإيقاف الاستفادة من الدعم المباشر، بالإضافة إلى طلب الحصول على الوثائق والرخص، أو إنجاز مشاريع استثمارية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما شكل التقرير، مناسبة استعرضت فيه عمالة بولمان مختلف الإجراءات والمبادرات المتخذة لتجويد الخدمة المرفقية، وذلك من خلال الانفتاح على المواطنين والتواصل معهم وتقريب خدماتها منهم، مع حث الإدارات اللامركزية والجماعات الترابية الواقعة بدائرة نفوذها على التقيد بمقتضيات القانون المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية، بالإضافة إلى الانخراط في ورش رقمنة الإدارة وتقديم خدمات عن بعد.

20.17 - تقرير ولاية جهة مراكش - أسفي عمالة مراكش

أكدت ولاية جهة مراكش-أسفي عمالة مراكش، أن سنة 2024 سجلت توصلها ب 08 تظلمات تعلقت بتحويل رخص سيارات الأجرة بعد وفاة أصحابها، وإعادة احتساب المؤشر المعتمد بالسجل الاجتماعي الموحد، بالإضافة إلى تنفيذ قرارات الجماعات النيابية، والاستفادة في إطار إعادة إيواء قاطني دور الصفيح، والترخيص باجتياز مباراة لمنسب لها، وقد تمت الإجابة عنها.

إلا أن التقرير لم يتطرق لما اتخذته الولاية من مبادرات تروم تجويد الخدمة المرفقية.

21.17 - تقرير عمالة إقليم الحاجب

جاء في تقرير عمالة الحاجب، أن مجموع التظلمات المتوصل بها من المؤسسة خلال سنة 2024 انحصر في 03، همت الدعم الممنوح للجمعيات، والحصول على الشواهد الإدارية، وكذا فرز الأنصبه في القطع الأرضية السلالية، وقد تمت الإجابة عنها.

فيما لم يتضمن التقرير المبادرات والإجراءات التي تم اتخاذها من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

22.17 - تقرير عمالة إقليم صفرو

أفادت عمالة إقليم صفرو في تقريرها السنوي، أن إجمالي المتوصل به من تمثيلية المؤسسة بجهة فاس مكناس خلال سنة 2024، بلغ 18 تظلمًا، تعلقت مواضيعها بالحصول على الرخص والشواهد الإدارية والدعم الاجتماعي والتغطية الصحية، وكذا تنفيذ مقررات مجلس الوصاية أو الطعن فيها، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

وقد استعرض التقرير مجمل المبادرات التي اتخذتها العمالة بغية الارتقاء بالخدمة الإدارية، وذلك بتقليص آجال الخدمات العمومية، والاستجابة السريعة لحاجيات المرتفقين، وتسهيل الولوج إلى المعلومة باعتماد منصات رقمية. وتسجل المؤسسة بارتياح، تجاوب عمالة إقليم صفرو مع مختلف تدخلاتها.

23.17- تقرير عمالة إقليم أزيلال

أكدت عمالة إقليم أزيلال، أن ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2024، كان في حدود 04 تظلمات، تعلقبت بتقريب الخدمات من المواطنين، وفك العزلة والتزويد بشبكاتي الماء والكهرباء، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتمين لها، واستفادة الأطفال في وضعية صعبة من وسائل النقل الجماعية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وقد اتخذت العمالة مجموعة من المبادرات الهادفة إلى التفاعل مع طلبات المرتفقين وتسريع وتيرة الإجابة عنها وتسويتها، وذلك بتأطير الكفاءات البشرية وتقوية قدراتها، وتبسيط بعض الإجراءات التي قد تكون معقدة أو مرهقة باعتماد الأنظمة الإلكترونية، بالإضافة إلى تسهيل الولوج إلى المعلومة.

وتسجل المؤسسة انسيابية في العلاقة التي تجمعها بعمالة إقليم أزيلال بخصوص معالجة تظلمات المرتفقين.

24.17- تقرير عمالة المحمدية

توصلت المؤسسة بتقرير عمالة المحمدية، أفادت بموجبه أنه ورد على مصالحها من المؤسسة، ما مجموعه 12 تظلمًا خلال سنة 2024، همت الاستفادة من إعادة إيواء قاطني دور الصفيح، والمخالفات في ميدان التعمير، والحصول على الوثائق والشواهد الإدارية، بالإضافة إلى التظلمات المرتبطة باستغلال رخص سيارات الأجرة، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

إلا أن التقرير لم يشير إلى المبادرات، والإجراءات التي تم اتخاذها من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

25.17 - تقرير عمالة مقاطعات الدار البيضاء أنفا

أكدت عمالة مقاطعات الدار البيضاء أنفا، أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 11 تظلمًا، تمحورت حول الاستفادة من سكن كتعويض عن هدم محلات سكنية أو دور آيلة للسقوط، والحصول على الوثائق الإدارية، بالإضافة إلى تنفيذ قرارات جماعية بالإغلاق أو هدم بنايات شيدت دون ترخيص، والتي تمت الإجابة عنها. لكن لم يتطرق التقرير للمبادرات المتخذة لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

وإذ تسجل المؤسسة ببطء تفاعل عمالة مقاطعات الدار البيضاء أنفا مع تدخلاتها، وعدم تقيدها بالآجال المحددة لها قانونًا، فهي تأمل أن يتم تسريع وتيرة التجاوب بشكل جيد.

26.17 – تقرير عمالة إقليم سيدي سليمان

وافت عمالة إقليم سيدي سليمان المؤسسة بتقريرها السنوي برسم سنة 2024، والذي أشار إلى إحالة 17 تظلما عليها، تتعلق مواضيعها بالاستفادة من عملية إعادة إيواء قاطني دور الصفيح، أو الحصول على رخصة البناء، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما استعرض التقرير، مجمل المبادرات التي اتخذتها العمالة لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين عبر تحسين استقبال مرتادي الإدارة وتخصيص فضاء لذلك، وتنسيق عمل مختلف المتدخلين في معالجة طلباتهم، بالإضافة إلى تمكينهم من الحصول على المعلومة المطلوبة، وتبسيط إجراءاتها والانخراط في ورش الانتقال الرقمي.

وتعرف علاقة المؤسسة بعمالة إقليم سيدي سليمان انسيابية في تصريف تظلمات المرتفقين.

27.17 – تقرير عمالة إقليم آسفي

أفاد تقرير عمالة آسفي، أنها توصلت خلال سنة 2024 ب 07 تظلمات من مؤسسة وسيط المملكة، تهدف مواضيعها إلى تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين لها، أو الحصول على الوثائق والشهادات الإدارية، بالإضافة إلى طلب التعويض عن المحلات الصفيحية، وأكدت جوابها عنها داخل أجل معقول.

وتطرق التقرير أيضا، للمبادرات المتخذة لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين عبر تحسين فضاءات الاستقبال من أجل حسن تصريف طلبات المرتفقين، ومددهم بالمعلومة المطلوبة، وتقديم الخدمات بكل نجاعة وفعالية.

وتتمن المؤسسة العلاقة التي تجمعها بعمالة إقليم آسفي.

28.17 – تقرير ولاية جهة بني ملال خنيفرة عمالة إقليم بني ملال

أفادت عمالة إقليم بني ملال، أن مجموع ما توصلت به من المؤسسة من تظلمات، كان في حدود 11 تظلما، تعلقت بالربط بشبكة الماء الصالح للشرب، والاستفادة من محلات تجارية، بالإضافة إلى تسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين لها، وطلب مستحقات الصفقات وكذا التعويض عن نزع الملكية، وقد تمت الإجابة عن أغلبها والمأمول هو تسريع وتيرة موافاة المؤسسة بما تم تخصيصه للباقي منها من أجوبة.

كما أبرز التقرير ما اعتمدته العمالة لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وذلك بتحسين فضاءات الاستقبال عبر إحداث خلية لاستقبال المشتكين وتوجيههم، واعتماد منصة رقمية للتوصل بتظلماتهم والجواب على استفساراتهم.

وتعرف علاقة المؤسسة بعمالة إقليم بني ملال انسيابية وتجاوبا في معالجة التظلمات.

29.17 – تقرير عمالة إقليم العرائش

جاء في تقرير عمالة إقليم العرائش أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 09 تظلمات تروم الاستفادة من سكن كتعويض عن هدم الدور الصفيحية، واتخاذ الإجراءات اللازمة بخصوص البناءات المقامة دون ترخيص،

بالإضافة إلى تسوية وضعية المنتسبين للعماله وكذا رخص سيارات الأجرة والتي تمت الإجابة عنها. كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة لتنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة.

وقد استعرض التقرير المبادرات التي اتخذتها العمالة لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وتحسين ظروف استقبالهم وتمكينهم من المعلومة المطلوبة وتبسيط الإجراءات الإدارية باعتماد المنصات الرقمية المعدة لهذا الغرض. وتسجل المؤسسة تفاعل عمالة إقليم العرائش مع تدخلاتها.

30.17 – تقرير عمالة إقليم جرسيف

توصلت المؤسسة بتقرير عمالة إقليم جرسيف يفيد بأن مجموع ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2024 انحصر في 08 تظلمات، تعلقت بطلبات تنفيذ مقررات الجماعات السلالية، أو الحصول على الوثائق والشواهد الإدارية، أو طلب مستحقات الصفقات المنجزة، بالإضافة إلى الدعم المخصص للأسر المتضررة من الفيضانات، وبطلب التزود بالتيار الكهربائي، والتي تمت الإجابة عنها.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين أوضح التقرير مجل المبادرات المعتمدة لذلك عبر تكوين خلية للاستقبال، وتبسيط الإجراءات الإدارية للمرتفقين ليتأتى قضاء أغراضهم في أحسن الظروف وتمكينهم من المعلومة المطلوبة.

وتعرف علاقة المؤسسة بعمالة إقليم جرسيف انسيابية في التجاوب مع التظلمات.

31.17 - تقرير عمالة الصخيرات تمارة

أفادت عمالة الصخيرات تمارة أن سنة 2024 عرفت توصلها ب 39 تظلمًا من المؤسسة، بالإضافة إلى التظلمات المخلفة عن السنة السابقة والبالغ مجموعها 13 تظلمًا. وتتمحور مواضيعها حول طلبات الاستفادة من برامج إعادة الإيواء لفائدة قاطني دور الصفيح، والتسجيل بلاتحة ذوي الحقوق لأفراد الجماعة السلالية وقد تمت الإجابة عنها.

كما استعرض التقرير مختلف المبادرات المتخذة من لدن العمالة من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وحسن استقبالهم وتمكينهم من المعلومات والإرشادات المطلوبة ومواكبتهم خاصة المعنيين ببرامج إعادة الإسكان بتنسيق مع كل الشركاء.

وتعرف علاقة المؤسسة بعمالة الصخيرات تمارة انسيابية في معالجة تظلمات المرتفقين وتأمل في تسريع وتيرة توصلها بالأجوبة.

18 – تقرير وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة

أفادت وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة في تقريرها برسم سنة 2024 أن عدد التظلمات الواردة عليها من المؤسسة عرف ارتفاعا ملحوظا عبر تبادل 211 تظلمًا أغلبها من لدن منتسبين للقطاع، وتتعلق بطلبات الاستفادة من

التعويض اليومي عن فترة التكوين، وتعويضات المنطقة، والاقتطاع من الأجرة، بالإضافة إلى استرجاع المبالغ المقتطعة خطأ لفائدة أنظمة التقاعد، والحصول على منحة الاستحقاق لفائدة طلبة المدارس العليا، أو منحة (تيسير) ومستحقات مالية وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عن بعضها.

وقد تطرق التقرير أيضا لخلاصات اجتماع اللجنة الدائمة للتنسيق والتتبع التي عرض عليها 89 ملفا، وكذا جلسات البحث المنعقدة وعددها 08 جلسات، كان الهدف منها هو إيجاد حلول ملائمة لتظلمات المرتفقين وتسريع وتيرة ذلك. كما تطرق التقرير للتوصيات الموجهة له خلال سنة 2024 وكذا تلك المخلفة برسم السنوات السابقة، والإجراءات التي تم اتخاذها بغية تنزيلها فعليا.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة المرفقية، استعرض التقرير الجهود المبذولة لمعالجة قضايا المرتفقين وتحسين الخدمات العمومية، وذلك باعتماد هيكلية تنظيمية جديدة للقطاع لبلوغ النجاعة المتوخاة، وضبط آجال الإجابة على المراسلات الإدارية، ورفع الصفة المادية عن ملفات الترشيح لاجتياز امتحانات البكالوريا، وإطلاق منصة رقمية لتدبير الحوادث المدرسية.

وإن كانت المؤسسة تسجل تفاعل الوزارة مع تدخلاتها، إلا أنها تأمل تسريع وتيرة ذلك وتجاوز كل تأخير يعرفه تفعيل توصياتها.

19 – تقرير الصندوق المهني المغربي للتقاعد

تضمن التقرير السنوي للصندوق المهني المغربي للتقاعد عدد التظلمات المحالة عليه من المؤسسة والتي انحصرت في 04 تظلمات تهدف الاستفادة من راتب المعاش سواء بالنسبة للمنخرط أو ذوي حقوقه، وقد تم تخصيص أجوبة لها. وعلى غرار الملاحظة المسجلة في التقارير السنوية السابقة، لم يتطرق هذا التقرير أيضا للمبادرات المتخذة من لدن الصندوق بغية تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين

20 – تقرير وزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

أ - قطاع السياحة

توصلت المؤسسة بتقرير قطاع السياحة بوزارة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني، أكد فيه أنه توصل خلال سنة 2024، ب 04 تظلمات، همت الحصول على الاعتماد لمزاولة نشاط مرشد سياحي، أو الحصول على نتائج المباراة المتعلقة بذات النشاط، بالإضافة إلى التظلمات المرتبطة ببرنامج (فرصة)، والذي عقدت بشأنه هذه المؤسسة جلسة تسوية.

كما أبرز التقرير المبادرات التي اتخذها القطاع لتجويد الخدمة العمومية، خاصة تحسين استقبال مرتاديه مركزيا وكذا على صعيد المصالح الخارجية، وتبسيط المساطر الإدارية ورقمنتها وتسهيل الولوج إلى المعلومة بتحسين موقعه الإلكتروني، وفتح برامج الدعم والمساندة وجعل لفائدة المستثمرين بنك للمشاريع السياحية.

ب- كتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

أبرزت كتابة الدولة المكلفة بالصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني أن عدد التظلمات المتوصل بها من المؤسسة خلال سنة 2024 كان في حدود 04 تظلمات من منتسبين للقطاع، تمحورت حول الحصول على وثائق إدارية، والاستفادة من التعويضات الخاصة بالمنطقة وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما تطرق التقرير لعدد من المبادرات المتخذة بغية تجسين استقبال مرتادي الإدارة وتعزيز ثقتهم فيها، وتمكينهم من المعلومة عبر إحداث موقع إلكتروني موجه للصناعة التقليدية، وإحداث سجل وطني يمكن من إحصاء الفاعلين فيه للاستفادة من التغطية الصحية وإحداث المجلس الوطني للصناعة التقليدية كهيئة تمثيلية للقطاع.

وتسجل المؤسسة تفاعل القطاع مع تدخلاتها.

21 - تقرير صندوق الإيداع والتدبير

أكد صندوق الإيداع والتدبير أن سنة 2024 عرفت استقبال 92 تظلمًا، موزعة على مصالحه كالتالي:

أ- **المصالح المركزية للمجموعة:** لم تسجل أي تظلم وارد عليها من المؤسسة خلال سنة 2024؛

ب- **قطاع الادخار والاحتياط:** استأثر بالنصيب الأكبر من تظلمات المرتفقين المحالة عليه من المؤسسة بمجموع 87 تظلمًا، 12 منها تتعلق بالصندوق الوطني للتقاعد والتأمين، و75 تظلمًا متعلقًا بالنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد. واهتمت مواضعها بطلبات تسوية الوضعيات المعاشية واسترجاع الاشتراكات المنجزة خطأ، بالإضافة إلى الزيادة في الإيراد والاستفادة من الدعم الاجتماعي المباشر وكذا الدعم المخصص للسكن،

ت- **فروع المجموعة (الشركة الوطنية للهيئة الجماعية صوناداك):** سجلت هذه السنة 05 تظلمات تمحورت حول التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة وتنفيذ الأحكام والقرارات القضائية.

كما تطرق التقرير لمجموع جلسات البحث التي عقدتها المؤسسة مع صندوق الإيداع والتدبير من أجل إيجاد حلول لقضايا المرتفقين والتي بلغت 22 جلسة بحث، وللإجراءات المتخذة بغية تنزيل توصيتين صادرتين في مواجهتها.

وفي الجانب المتعلق بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين أشار التقرير إلى مجمل الإجراءات المتخذة سواء فيما يخص مجال الاحتياط، أو مجال الادخار عبر تبسيط عدد من الإجراءات والإعفاء من الإدلاء بعدد من الوثائق.

وتسجل المؤسسة تفاعلاً إيجابياً لصندوق الإيداع والتدبير مع تدخلاتها، وإجابته عن تظلمات المرتفقين داخل الأجل، وتفاعله مع توصياتها، وحضوره الجاد خلال جلسات البحث التي تعقدتها واستعداداته لإيجاد الحلول للقضايا المعروضة عليه.

22- تقرير وزارة العدل

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة العدل، تضمن مجموع التظلمات المحالة عليها من المؤسسة خلال سنة 2024، والتي بلغت 23 تظلمًا، بالإضافة إلى طلب تسوية واحد. وتعلقت هذه التظلمات بطلبات الاطلاع على نقط المباريات والامتحانات التي أجرتها الوزارة، وتحويل مبالغ مالية محكوم بها بالإضافة إلى الحصول على نسخة من الأحكام، وتسوية الوضعية الإدارية والمالية للمنتسبين للوزارة، وتمت الإجابة عنها والتفاعل مع المؤسسة بشأنها.

كما استعرض التقرير مجمل المبادرات التي اتخذها القطاع لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وذلك بتوفير خدمات قضائية ذات جودة على المستوى التشريعي والتنظيمي، واعتماد خريطة قضائية فعالة، وتوفير الولوجيات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين، ورقمنة عدد من الخدمات.

وتسجل المؤسسة انسيابية العلاقة التي تجمعها بوزارة العدل وتفاعلها مع تدخلاتها.

23 – تقرير وزارة الانتقال الطاقى والتنمية المستدامة

أ - قطاع التنمية المستدامة

أكد قطاع التنمية المستدامة أنه لم يتوصل بأي تظلم من المؤسسة برسم سنة 2024. مشيرًا في الجانب المتعلق بتحسين جودة الخدمات العمومية إلى أن القطاع انخرط في تفعيل السياسات والاستراتيجيات الوطنية الهادفة تطوير مفهوم الخدمة العمومية، وتقريب الخدمات المقدمة للمرتفقين والارتقاء بها وتبسيط إجراءات الولوج إليها، بالإضافة إلى رقمنة الإجراءات الخاصة بالتراخيص.

ب - تقرير قطاع الانتقال الطاقى

أكد قطاع الانتقال الطاقى أن عدد التظلمات المتوصل بها من المؤسسة خلال سنة 2024 بلغ 04 تظلمات، كما استمر في تتبع تظلمين يعودان لسنوات سابقة، وهمت مواضيعها الحصول على رخص البحث عن المعادن، والمشاركة في مباراة توظيف، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد خصص التقرير حيزًا منه من أجل استعراض كل المبادرات والإجراءات التي قام بها من القطاع من أجل تحسين استقبال مرتادي الإدارة وتسهيل الولوج إلى الخدمات التي تقدمها وتعزيز الإدارة الإلكترونية.

وتسجل المؤسسة انسيابية العلاقة التي تجمعها بقطاع الانتقال الطاقى فيما يعرض عليه من تظلمات المرتفقين.

24 – تقرير وزارة الإدماج الاقتصادى والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات

أفادت وزارة الإدماج الاقتصادى والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات أن مجموع ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2024 كان في حدود 04 تظلمات، تتعلق بالحصول على الإيراد التكميلي وتنفيذ حكم قضائي ورفع اليد عن مبلغ الاقتطاع الضامن، وقد تمت الإجابة عن جزء منها والباقي يوجد في طور المعالجة، مؤكدة أن التوصية الصادرة في مواجهتها توجد في طور التنفيذ.

وقد كان التقرير فرصة استعرضت فيها الوزارة المبادرات المتخذة لتحسين الخدمة المقدمة للمرتفقين، وتعزيز التواصل الرقمي وتيسير سبل الوصول إلى المعلومة باعتماد التكنولوجيات الحديثة.

25 - تقرير جامعة القاضي عياض

توصلت المؤسسة بتقرير جامعة القاضي عياض أفادت فيه أنها توصلت من المؤسسة ب 12 تظلمات خلال سنة 2024، أغلبها تهم الشؤون الطلابية، وكذا مستحقات الشركات، وقد تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير الإجراءات المتخذة من أجل حسن استقبال مرتادي الجامعة وتسهيل الولوج إلى الخدمات المقدمة، والاشتغال على تبسيط المساطر والإجراءات الإدارية.

وتعرف علاقة المؤسسة بالجامعة انسيابية في معالجة التظلمات المحالة عليها.

26 - تقرير المكتب الوطني للمطارات

أكد المكتب الوطني للمطارات في تقريره أنه خلال سنة 2024 توصلت من المؤسسة ب 07 تظلمات منها ما سبق وأن أصدر بشأنها توصيات، وأنه ملتزم بتنزيلها وتنفيذ الأحكام القرارات القضائية الصادرة في مواجهته، وتمحورت هذه التظلمات حول تنفيذ الأحكام القضائية، وتسوية الوضعيات المعاشية للمنتسبين له والتي تمت الإجابة عنها.

إلا أن التقرير لم يتطرق للمبادرات التي اتخذها المكتب من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

والمؤسسة تدعو المكتب إلى بذل مجهود خاص فيما يتعلق بمفهوم ترتيب الآثار القانونية الواردة في الأحكام القضائية الصادرة في مواجهته ليتأتى تنفيذها لفائدة المحكوم لهم.

27 - تقرير جامعة السلطان مولاي سليمان

جاء في تقرير جامعة السلطان مولاي سليمان أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 04 تظلمات تتعلق بمستحقات المقاولات وتسليم الشواهد الجامعية وقد تمت الإجابة عنها.

والملاحظ أن التقرير لم يستعرض المبادرات التي قامت بها الجامعة لتحسين الخدمات المقدمة.

28 - تقرير المكتب الوطني للاستشارة الفلاحية

أكد المكتب الوطني للاستشارة الفلاحية أنه توصل من المؤسسة خلال سنة 2024، بتظلم واحد يروم تنفيذ مقرر قضائي في مواجهته، وتمت الإجابة عنه.

إلا أن التقرير لم يشر إلى المبادرات المتخذة من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

29 - تقرير مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

أفاد مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل أنه توصل من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 53 تظلمات همت مواضيعها الاستفادة من منح التعليم العالي أو منحة التكوين المهني، وكذا تسوية الوضعية الإدارية أو المعاشية للمنتسبين للمكتب، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية، والتي تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما استعرض التقرير المبادرات المتخذة لتجويد الخدمة المقدمة عبر إحداث فضاء بمعايير تليق باستقبال المرتفقين وتفعيل القانون المتعلق بتبسيط المساطر الإدارية.

والمؤسسة تسجل تفاعل المكتب مع تدخلاتها وسعيه إلى تسوية التظلمات المعروضة عليه.

30 - تقرير مؤسسة التعاون الوطني

أفاد تقرير التعاون الوطني أنه توصل من المؤسسة برسم سنة 2024 ب 09 تظلمات، تتعلق بتسوية الوضعية الإدارية للمنتسبين له، والاستفادة من المشاريع المندرجة للدخل لفائدة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والتي تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير للمبادرات المتخذة لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين، وذلك عبر تحسين استقبال مرتادي الإدارة مركزيا وجهويا وتمكينهم من الحصول على المعلومة المطلوبة عبر الانخراط في (الشباك الاجتماعي الموحد) واعتماد الرقمنة كخيار في التواصل مع المرتفقين، بالإضافة إلى تبسيط عدد من المساطر الإدارية باستعمال التكنولوجيات الحديثة.

وتسجل المؤسسة التعامل الانسيابي للمكتب مع تدخلاتها.

31 - تقرير رئاسة الحكومة

تطرق تقرير رئاسة الحكومة برسم سنة 2024 لمجموع التوصيات والمقترحات المتوصل بها من المؤسسة.

أ- بالنسبة للتوصيات

أكد التقرير أن رئاسة الحكومة لم تتوصل بأي توصية خلال سنة 2024 في حين استمرت في تتبع مآل تلك التي تعود لسنوات سابقة وعددها 39 توصية، وحث القطاعات المعنية على التفاعل معها وتجاوز الصعوبات التي قد تحول دون ذلك، خاصة بعد الاجتماعات المنعقدة بين الطرفين والتي خلصت إلى تنزيل عدد منها.

ب- بالنسبة للمقترحات

أفادت رئاسة الحكومة أنها توصلت ب 03 مقترحات تقدمت بها المؤسسة خلال سنة 2024، باعتبارها قوة اقتراحية من أجل تغيير القواعد القانونية المجحفة أو تلك التي يمكن أن يلحق تطبيقها الصارم ضررا بالمرتفقين، موضحة الإجراءات التي قامت بها من أجل تطبيقها.

كما استعرض التقرير في هذا الجانب الإجراءات المتخذة لتنفيذ المقترحات المتقدم بها في السنوات السابقة بتنسيق مع الإدارات المعنية.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة العمومية أشار التقرير إلى أهم التدابير والقوانين والمراسيم والمناشير المتخذة خلال سنة 2024، والإجراءات المتخذة لمواصلة تنزيل الورش الملكي ذي الصلة بالحماية الاجتماعية، والاستمرار في أشغال برنامج إعادة البناء والتأهيل بالمناطق المتضررة من زلزال الحوز.

وتثمن المؤسسة العلاقة بينها مع رئاسة الحكومة في تجاوبها مع مبادراتها ومقترحاتها، وكذا حثها القطاعات المعنية على إعمال التوصيات الصادرة عنها.

32 – تقرير الصندوق المغربي للتقاعد

ورد في تقرير الصندوق المغربي للتقاعد أنه توصل من المؤسسة خلال سنة 2024، بما مجموعه 115 تظلما مع المؤسسة، تتعلق بتسوية الوضعية المعاشية للموظفين المدنيين والعسكريين سواء باعتبار مجمل سنوات الخدمة الفعلية أو تصحيح الخدمات المعتبرة، والاستفادة من معاش الزمانة والتعويضات العائلية، بالإضافة إلى استرجاع مبالغ مقطوعة وتصفية متأخرات، وقد تمت الإجابة عنها داخل آجال معقولة.

كما تطرق التقرير لمجموع جلسات البحث التي استدعي إليها الصندوق من أجل تقريب وجهات النظر وإيجاد حلول لقضايا المرتفقين والبالغ عددها 21 جلسة، وأيضا للإجراءات المتخذة لتنزيل التوصيات الموجهة له.

وفي الجانب المتعلق بسياسة الصندوق في تدبير العلاقة بين المرتفقين، أشار التقرير إلى الإجراءات المتخذة لتعزيز قنوات التواصل مع منخرطيه وتيسير الولوج إلى الخدمات باعتماد الرقمنة، وإطلاق برامج توعوية بالخدمات المقدمة وبحقوق المستفيدين.

وتشير المؤسسة إلى الانسيابية والتجاوب اللذين يطبعان علاقة المؤسسة بالصندوق المغربي للتقاعد، وتمثيلته خلال جلسات البحث.

33 – تقرير وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار

أكدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والابتكار أنها توصلت من المؤسسة ب 41 تظلما خلال سنة 2024، بالإضافة إلى 17 تظلما متخلفا لديها من السنة السابقة، والتي تمحورت مواضيعها حول الاستفادة من منح التعليم العالي ومعادلة الشهادات الجامعية وتدبير الشؤون الطلابية بالمؤسسات الجامعية، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين للقطاع، والطعن في مباريات التوظيف، وكذا المستحقات المالية للشركات عن الخدمات المنجزة لفائدتها، والتي تمت الإجابة عنها.

كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة لتفعيل التوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة، والمأمول هو تسريع وتيرة ذلك والإجابة داخل الأجل.

وفي الجانب المتعلق بتحسين العلاقة مع مرتادي الوزارة، قدم التقرير خلاصة حول جهوده فيما يخص تحسين الاستقبال وتسهيل الولوج إلى الخدمات وتبسيط المساطر الإدارية من خلال اعتماد الرقمنة.

وتسجل المؤسسة التفاعل الإيجابي للوزارة مع تدخلاتها وتسوية عدد من الملفات.

34 - تقرير المجمع الشريف للفوسفاط

أفاد المجمع الشريف للفوسفاط في تقريره برسم سنة 2024 أن مجموع التظلمات الواردة عليه من المؤسسة بلغت 13 تظلمًا تعلق بالاستفادة من راتب المعاش والحصول على مبلغ الإسهامات الراتبية الخاص بتكوين التقاعد، بالإضافة إلى الاستفادة من نظام التغطية الصحية وتعويضات التنقل، وكذا التعويض عن نزع الملكية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وتسجل المؤسسة انسيابية العلاقة التي تجمعها بالمجمع وحضوره جلسات البحث التي تعقدها، غير أن التقرير لم يتطرق لما اتخذته من مبادرات تهدف تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين.

35 - تقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي

توصلت المؤسسة بتقرير الصندوق الوطني لمنظمات الاحتياط الاجتماعي برسم سنة 2024، أكد فيه ورود 79 تظلمًا من المؤسسة، بالإضافة إلى تلك ما زالت في طور الدراسة والمعالجة برسم السنة السابقة. واهتمت التعويض عن ملفات المرض أو مراجعة قيمته، وكذا استرجاع مبالغ التعويض المدفوعة خطأً، بالإضافة إلى فتح حق الاستفادة من خدمات التأمين الإجباري الأساسي عن المرض، والتي تمت الإجابة عنها.

وقد تطرق التقرير للإجراءات المتخذة قصد تنزيل توصيات هذه المؤسسة. التي تسجل تجاوب الصندوق وتفاعله مع تدخلاتها وحضوره جلسات البحث التي تعقدها، غير أنها تأمل في تسريع وتيرة التفاعل والرد.

كما استعرض التقرير الصعوبات والاكراهات التي تواجهه مع باقي المتدخلين في منظومة التغطية الصحية، وكذا الإجراءات التي اتخذها لتحسين الخدمات المقدمة لمخريطيه باعتماد الرقمنة وتبسيط عدد من المساطر والإجراءات المرتبطة بإيداع ملفات تسجيل المؤمنين والإعفاء من الإدلاء ببعض الوثائق للاستفادة من التأمين الإجباري الأساسي عن المرض.

36 - تقرير وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة

أفادت وزارة إعداد التراب الوطني والتعمير والإسكان وسياسة المدينة أن ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2024 انحصرت في 04 تظلمات تتعلق بالحصول على التعويضات المهنية، وتفعيل مسطرة التدريب قبل الترخيص لمزاولة مهنة مهندس معماري، بالإضافة إلى الاستفادة من برامج إعادة الإيواء، وقد تمت الإجابة عنها

كما تطرق التقرير للتوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة منها تلك التي تعذر عليه تنفيذها لأسباب اعتبرتها المؤسسة مقبولة لكونها مرتبطة بقطاعات إدارية أخرى، ومنها من توجد في طور التنفيذ والمأمول هو تسريع وتيرة تنزيلها؛

وقد أشار التقرير إلى التدابير المتخذة من لدن القطاع من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وذلك عبر تحسين استقبال مرتاديه وتبسيط المساطر الإدارية؛

والمؤسسة تسجل انسيابية العلاقة التي تجمعها بالوزارة، وتفاعلها مع ما يرد عليها من تظلمات.

37 - تقرير هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي

تضمن تقرير هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي جرداً لما توصلت به من المؤسسة بشأن تظلمات المرتفقين والتي بلغت 04 تظلمات، تمحورت حول تحمل مصاريف العلاج من طرف مقاوله للتأمين، وتصفية حساب التقاعد التكميلي، والتعويض عن حوادث السير، وقد تمت الإجابة عنها داخل الآجال.

وفي الشق المتعلق بالمبادرات التي اتخذتها الهيئة لتجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين، فقد واصلت الجهود من أجل تبسيط الإجراءات والمساطر الإدارية ورقمنة خدماتها والتفاعل مع وسطاء التأمين، وكذلك تسهيل الوصول إلى المعلومة، ومبادرتها للحصول على الشهادة الدولية ISO 9001.

والمؤسسة تسجل تفاعل الهيئة مع مراسلاتها وتدخلاتها وحضورها لجلسات البحث التي يتم عقدها.

38 - تقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية أكدت فيه أن سنة 2024 عرفت توصلها بـ 12 تظلماً من المؤسسة، همت استرجاع مبلغ الضمانة الخاص بكراء الأملاك الوقفية، وعدم قبول ملف الترشح لاجتياز مباراة توظيف، والحصول على الإعانة الممنوحة للموظفين المتقاعدين، بالإضافة إلى إعادة بناء وترميم مساجد، وطلبات مستحقات الأشغال المنجزة لفائدتها، وقد تمت الإجابة عن هذه التظلمات داخل أجل معقول.

وقد أشار التقرير كذلك للإجراءات المتخذة بخصوص تنزيل التوصيات الصادرة عن المؤسسة بتنسيق مع كل الأطراف المتدخلة.

كما استعرض جل المبادرات المتخذة بهدف تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وذلك بتفعيل تبسيط الإجراءات والمساطر الإدارية ورقمنتها، وإطلاق عدد من الخدمات الإلكترونية التي من شأنها تمكين المرتفقين من الحصول على المعلومة.

39 - تقرير البريد بنك

ورد في تقرير البريد بنك أن التظلمات المتوصل بها من المؤسسة خلال سنة 2024، كانت في حدود 11 تظلمًا، بالإضافة إلى 05 تظلمات تعود للسنة السابقة ما زالت في طور المعالجة. وتتعلق بالحصول على تعويضات التنقل، ومراجعة الإيراد الممنوح عن حادثة شغل، واسترجاع منحة التقاعد، بالإضافة إلى تنفيذ مقرر قضائي، وقد تمت الإجابة عن أغلبها داخل أجل معقول.

شكل التقرير مناسبة استعرض خلالها البريد بنك كل المبادرات والإجراءات المتخذة بغية تجويد الخدمة المقدمة لمرتاديه، والاستجابة لحاجياتهم وتطلعاتهم الجديدة عبر توسيع شبكة الوكالات والشبابيك الأوتوماتيكية في مختلف ربوع المملكة.

وتأمل المؤسسة أن يتم تجاوز الإشكالات المرتبطة بملفات المرض الضائعة التي تم إرجاعها من طرف التعاضديات إلى أصحابها عبر البريد لكنهم لم يتوصلوا بها.

40 - تقرير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

أكد الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي توصله سنة 2024 ب 149 تظلمًا من مؤسسة وسيط المملكة تمحورت مواضيعها بين الحصول على التعويضات التي يصرفها الصندوق، والمتعلقة بالتأمين الإجباري عن المرض الخاص سواء بالأشخاص القادرين أو غير القادرين على تحمل واجبات الاشتراك، والدعم الاجتماعي المباشر، بالإضافة إلى الاستفادة من المعاشات (الزمانة - الشيخوخة - المتوفى عنهم - وتلك المستحقة في إطار الاتفاقيات الدولية)، بالإضافة إلى التعويض عن فقدان الشغل والتعويضات العائلية واسترجاع الاشتراكات الخاصة بحصة الأجراء، وطلبات مستحقات الصفقات، وقد تمت الإجابة عنها.

كما أشار التقرير إلى الإجراءات المتخذة قصد تنزيل توصيات هذه المؤسسة.

وقد استعرض التقرير كذلك مجمل المبادرات التي اتخذها الصندوق بغاية تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين عبر توسيع شبكة الوكالات والتمثيلات لضمان قرب أكبر من مرتاديه، وتحسين فضاءات الاستقبال، وكذا تحسيس مؤمني الصندوق بحقوقهم خاصة الفئات الجديدة من المنخرطين، وتطوير علاقة الشراكة مع عدد من الشركاء، واعتماد الرقمنة للحصول على الوثائق والمعلومة.

وتتمن المؤسسة العلاقة الانسيابية مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وتفاعله مع تدخلاتها وتمثيلته خلال جلسات البحث التي تعقدها.

41 - تقرير المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج

أفادت المندوبية العامة لإدارة السجون وإعادة الإدماج في تقريرها برسم سنة 2024، أن المؤسسة توصلت ب 04 تظلمات، تمحورت حول طلبات السجناء الحصول على وثائق أو الاستفادة من برامج التكوين، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية وقد تمت الإجابة عنها.

وفي الشق المتعلق بتجويد الخدمة أشار التقرير إلى كل المستجدات التي جاءت بها سنة 2024 فيما يخص قانون العقوبات البديلة، ومراجعة القانون المتعلق بتنظيم وتسيير المؤسسات السجنية وتحسين وضعية المنتسبين لها، بالإضافة إلى تعزيز حق السجناء في التشكي، وذلك بوضع صندوق أخضر بكل المؤسسات السجنية مخصص للشكايات.

يلاحظ أن التقرير لم يقتصر فقط على التظلمات المتوصل بها من المؤسسة، بل ضمنه كل ما توصل به من شكايات من مختلف الجهات وعبر مختلف طرق التوصل.

42 - تقرير المندوبية السامية للتخطيط

أكدت المندوبية السامية للتخطيط توصلها خلال سنة 2024 ب 04 تظلمات من المؤسسة تعلقت بالإحصاء العام للسكان والسكنى الذي عرفته بلادنا خلال ذات السنة، تجلت في التظلم من عدم الاستدعاء للمشاركة في التكوين الحضوري للإحصاء، وطلب تعويض أحد المشاركين عن حادثة سير تعرض لها، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

كما أبرز التقرير حرص المندوبية على وضع نتائج كل البحوث الإحصائية والدراسات والتقارير المعدة من لدنها رهن إشارة الراغبين فيها، ونشرها على موقعها الإلكتروني بالإضافة إلى تنظيم حملات تواصلية لعرض نتائج أشغالها.

وتسجل المؤسسة انسيابية العلاقة التي تجمعها بالمندوبية السامية للتخطيط في معالجة ما يرد عليها من تظلمات المرتفقين.

43 - تقرير الوكالة المستقلة الجماعية لتوزيع الماء والكهرباء بفاس

توصلت المؤسسة بتقرير الوكالة المستقلة الجماعية لتوزيع الماء والكهرباء بفاس، والذي أبرزت من خلاله أن سنة 2024 شهدت توصلها من المؤسسة ب 04 تظلمات، همت تنفيذ حكم قضائي، وإرجاع العداد الكهربائي، واجتياز مباراة توظيف، والتي تمت الإجابة عنها.

كما ركز التقرير على المبادرات المتخذة من لدن الوكالة لتحسين استقبال مرتاديه وتطوير الوكالة التجارية الرقمية لتمكين الزبناء من أداء عدد من العمليات عن بعد ونزع الصفة المادية عن سلسلة من المساطر والإجراءات، يضاف إلى ذلك اعتماد آلية التواصل الآني مع الزبناء عبر تقنية الرسائل النصية القصيرة والانخراط في عدد من المنصات الوطنية كمنصة السجل الاجتماعي الموحد لولوج سهل وآمن للبرامج الحكومية للدعم الاجتماعي، ومنصة شبكات ورخص للربط لتقليل أمد معالجة الطلبات.

44- تقرير الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات

أبرز تقرير الوكالة الوطنية لإنعاش التشغيل والكفاءات أنه توصل من المؤسسة بتظلم واحد خلال سنة 2024 متعلق بوضعية منتسب لها، وقد تمت الإجابة عنه داخل الأجل.

كما أشار التقرير إلى مختلف المبادرات التي نهجتها الوكالة من أجل تحسين استقبال مرتاديها وتحسين جودة الخدمة المرفقية المقدمة لهم وتقريبها منهم عبر تغطية شاملة لمختلف عمالات وأقاليم المملكة، وتمكينهم من الوصول إلى المعلومة بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وتبسيط الإجراءات الإدارية.

45 – تقرير قطاع التكوين المهني بوزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات

أفاد قطاع التكوين المهني بوزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل والكفاءات أنه توصل بـ 45 تظلمًا مع المؤسسة خلال سنة 2024، أغلبها هم الاستفادة من المنح الدراسية المخصصة لمتدربي مؤسسات التكوين المهني، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمتدربين للقطاع، والتي تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

كما أشار التقرير إلى المبادرات المتخذة والتي تروم تحسين جودة الخدمة المقدمة للمتدربين، وذلك باعتماد نظام معلوماتي متكامل يمكن مرتادي القطاع من الحصول على المعلومات المطلوبة وكيفية الاستفادة من الخدمات التي يقدمها، كما عمل القطاع على تسريع وتيرة صرف المنح الدراسية وتجاوز كل التعقيدات التي تعيق ذلك عبر تبسيط المسطرة المعتمدة ورقمنتها.

والمؤسسة تسجل تفاعل قطاع التكوين المهني مع تدخلاتها وانسيابية العلاقة التي تجمعها.

46 – تقرير وزارة التجهيز والماء

توصلت المؤسسة بتقرير وزارة التجهيز والماء والذي مفاده أنها توصلت من المؤسسة بـ 36 تظلمًا منها 22 منها برسم سنة 2024، و14 تظلمًا مخلفًا من السنة الماضية، موزعة بين تلك التي توصلت بها مركزيا أو عبر مصالحها الخارجية، وتتعلق بالتعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة ومستحقات الصفقات العمومية، وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتمين للقطاع، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية والتعويض عن حوادث الشغل والترخيص باستغلال الملك العمومي، وقد تمت الإجابة عن بعضها.

كما أبرز التقرير مجموع التوصيات المتوصل بها والإجراءات المتخذة قصد تفعيلها.

وفي الجانب المتعلق بتحسين العلاقة مع المرتفقين، أكد التقرير على المبادرات التي اعتمدها القطاع والهادفة إلى تحسين استقبال مرتادي الإدارة وتبسيط المساطر الإدارية، وتوفير المعلومة مع تيسير سبل الوصول إليها باستخدام التطبيقات المعلوماتية والمنصات الإلكترونية التي توفر عدة معطيات مع التحسيس بأهمية الرصيد المائي ببلادنا وضرورة الحفاظ على الموارد المائية.

وتسجل المؤسسة تفاعل وزارة التجهيز والماء مع تدخلاتها وتفاعلها مع توصياتها، وتأمل في تسريع وتيرة الإجابة عن باقي التظلمات المعروضة عليها.

47 - تقرير وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة

جاء في تقرير وزارة التضامن والإدماج الاجتماعي والأسرة أن مجموع ما تم توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2024 هو 03 تظلمات، رامت تحسين جودة الخدمات المقدمة لفائدة الأطفال المتخلى عنهم، والاستفادة من أسعار تذاكر منخفضة التكلفة لفائدة الأشخاص ذوي الإعاقة ومرافقيهم، وكذا تنفيذ الأحكام القضائية وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل.

وقد تطرق التقرير أيضا للمبادرات التي اتخذها القطاع من أجل تحسين الخدمات المرفقية وذلك بالانخراط في ورش الرقمنة الذي من شأنه تقريب الخدمات المقدمة للمرتفقين، وكذا إطلاق مجموعة من المنصات الهادفة إلى تعزيز حقوق المرأة وحماية الأطفال في وضعية هشاشة وإحداث جيل جديد من الخدمات لفائدة الفئات الاجتماعية الموجودة في وضعية صعبة، وتسهيل التمكين الاقتصادي للنساء.

وتسجل المؤسسة تفاعل الوزارة مع تدخلاتها.

48 - تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية

ورد في تقرير الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية، أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 24 تظلمًا، تمحورت حول تقسيم العقارات وتصحيح مساحة عقار، وإتمام مسطرة إجراءات التحفيظ، بالإضافة إلى تقييد العقود وإحالة مطالب التحفيظ على القضاء للبت في التعرضات المثارة بشأنها، وطلبات تسوية وضعية المنتسبين لها، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وقد تطرق التقرير للتوصيات التي أصدرتها هذه المؤسسة بشأنها، والإجراءات المتخذة بتنسيق مع الجهات المعنية.

كما حرص التقرير على بيان عدد جلسات البحث التي حضرتها الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية استجابة للاستدعاءات الموجهة لها من المؤسسة لإيجاد حلول لقضايا المرتفقين وعددها 04.

وفي الشق المتعلق بتجويد الخدمات المرفقية أكد التقرير على الإجراءات التي اعتمدتها الوكالة لتقريب خدماتها من المرتفقين، مثل إحداث مركب عقاري جديد وتحديث وتجويد البوابة الإلكترونية ليتأتى للمرتفقين عامة والمغاربة المقيمين بالخارج خاصة الحصول على المعلومة والوثائق المطلوبة (شهادات الملكية والتصاميم العقارية وجداول احتساب المساحة)، بالإضافة إلى التدبير الإلكتروني لعمليات التحفيظ العقاري.

والمؤسسة تسجل تفاعل الوكالة مع تدخلاتها وجودة تمثيليتها خلال جلسات البحث.

49 - تقرير الوكالة الوطنية للسلامة الطرقية

أفادت الوكالة الوطنية للسلامة الطرقية في تقريرها أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 20 تظلمًا مع المؤسسة تباينت مواضيعها بين طلبات الحصول على رخص السياقة، والاعتراف المتبادل برخص السياقة بين المملكة المغربية والجمهورية الإيطالية، وتبسيط مسطرة الحصول على نظير لها بالنسبة للمغاربة المقيمين بالخارج، بالإضافة إلى الحصول على رخصة استغلال مؤسسات لتعليم السياقة، وتسجيل المركبات، وقد تمت الإجابة عنها داخل الأجل. وتطرق التقرير أيضا للمبادرات التي اعتمدتها الوكالة من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وذلك بتوسيع شبكة الخدمات عبر افتتاح وكالات جديدة للبريد بنك وبريد كاش بمختلف التراب الوطني، تمكن من إيداع ملفات رخص السياقة، كما تعمل الوكالة على تطوير استراتيجية التحول الرقمي بهدف تحديد رؤية رقمية تتماشى مع تحدياتها وطموحاتها.

وتعرف علاقة المؤسسة بالوكالة الوطنية للسلامة الطرقية انسيابية في معالجة التظلمات المحالة عليها.

50- تقرير الوكالة الوطنية للتأمين الصحي

أكدت الوكالة الوطنية للتأمين الصحي في تقريرها السنوي أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 18 تظلمًا، تمحورت حول طلبات الموافقة على تحمل التكاليف الخاصة بالعلاج، وهزالة التعويض الممنوح عن ملفات المرض، وحصول مقومي السمع على الرقم الاستدلالي، إلى جانب التعويض عن مصاريف الدواء، وارتفاع مبلغ فاتورة الاستشفاء، والتي تمت الإجابة عنها.

كما أبرز التقرير المبادرات المتخذة من لدن الوكالة بغية تحسين الخدمات وتقريبها من المرتفقين، وذلك بتحسين فضاءات الاستقبال، وتمكين المرتفقين من الحصول على المعلومة وتسهيل الولوج إليها باعتماد عدد من المنصات الرقمية، والانخراط في ورش التحول الرقمي لفائدة المستفيدين من نظام التأمين الإجباري الأساسي عن المرض ومهنيي الصحة والمختبرات الصيدلانية.

وتتسم علاقة المؤسسة بالوكالة الوطنية للتأمين الصحي بتجاوب ملحوظ في معالجة قضايا المرتفقين.

51 - تقرير جامعة محمد الخامس

أوضحت جامعة محمد الخامس في تقريرها أن مجموع التظلمات المتوصل بها من المؤسسة خلال سنة 2024 بلغ 12 تظلمًا تعلق بالحصول على مستحقات الصفقات المنجزة لفائدتها، واسترجاع مصاريف التسجيل، والاستفادة من منحة الدكتوراه، أو التعجيل بمناقشتها، أو الحصول على شهادة الدكتوراه، أو التسجيل في سلك الإجازة، والحصول على الدبلومات بعد النجاح، وقد تمت الإجابة على أغلبها.

شكل التقرير مناسبة أبرزت خلالها الجامعة أهمية إرساء الوسيط الجامعي، ودوره في تسوية النزاعات الواردة من الطلبة والأساتذة والموظفين وباقي المتعاملين مع المؤسسة، كما تطرق إلى الإجراءات المعتمدة لتهيئة الفضاءات

الجامعية بالولوجيات، بما يسر استقبال المرتادين، خاصة الأشخاص في وضعية إعاقة، ويضمن تكوينهم وإدماجهم في الحياة الطلابية، إضافة إلى رقمنة عدد من المساطر المرتبطة بالطلبة والأساتذة والموظفين.

52 - تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج

أفاد تقرير وزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، أنه تم خلال سنة 2024 تسجيل 26 تظلمًا بالإضافة إلى 06 تظلمات مخلفة عن السنة السابقة، وتعلقت مواضيعها بقضايا مغاربة العالم وكذا بعض الأجانب، والتي تتم معالجتها بتنسيق مع البعثات الدبلوماسية للمملكة المغربية بالخارج، مع الحرص على موافاة المؤسسة بالجواب المخصص لها داخل الآجال، كما تطرق التقرير للإجراءات المتخذة قصد تفعيل توصيات وسيط المملكة بتنسيق مع الجهات المعنية.

وقد استعرض التقرير أيضا مجهودات الوزارة في تجويد الخدمات القنصلية للمقيمين بالخارج، وذلك بتعزيز الشبكة القنصلية لتحسين ظروف الاستقبال، وإحداث الخدمات القنصلية للقرب وتسهيل الولوج للمعلومة عبر إحداث مركز للاتصال القنصلي متعدد اللغات، وتفعيل الاستفادة من خدمات البوابة الإلكترونية لفائدة كل المرتفقين التي ستمكنهم من الحصول على الوثائق المطلوبة دونما حاجة للتنقل، بالإضافة إلى مساهمتها السنوية في عملية (مرحبا) بفتح قنصليات متنقلة في موانئ العبور.

وتسجل المؤسسة التفاعل الإيجابي لوزارة الشؤون الخارجية والتعاون الإفريقي والمغاربة المقيمين بالخارج، كما تأمل موافاتها كتابة بالإجراءات المتخذة لإعمال التوصيات الصادرة عنها ليتأتى تضمينها في كل ملف على حدة.

53- تقرير وزارة الفلاحة والصيد البحري والتنمية القروية والمياه والغابات

أ - قطاع الفلاحة

جاء في تقرير قطاع الفلاحة أن سنة 2024 عرفت توصله ب 10 تظلمات من مؤسسة وسيط المملكة، همت تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين له، والحصول على الدعم المخصص للفلاحين، أو تسوية وضعية القطع الأرضية الممنوحة لهم، بالإضافة إلى طلبات اقتناء أو تفويت المساكن الوظيفية لفائدة شاغليها، وطلب أداء مستحقات الشركات عن الأشغال المنجزة، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وتطرق التقرير أيضا للتوصيات الصادرة عن هذه المؤسسة والإجراءات المتخذة بغية تنفيذها بتنسيق مع كل القطاعات الإدارية المتدخلة.

كما أبرز مختلف المبادرات المتخذة لتجويد الخدمة المرفقية وذلك بتحسين استقبال مرتادي الإدارة وتسهيل ولوجهم إلى الخدمات والوصول إلى المعلومة باعتماد الرقمنة، وتسهيل مسطرة طلبات الإعانة من لدن الفلاحين باعتماد منصات رقمية، مستعرضا أيضا بعض الإكراهات التي قد تحول دون معالجة بعض الملفات في الوقت المطلوب وذلك لنقص العنصر البشري.

وتتسم علاقة المؤسسة مع قطاع الفلاحة بسلاسة في معالجة تظلمات المرتفقين المحالة عليه، وبحضور فعال خلال جلسات البحث التي تعقدها.

ب - قطاع الصيد البحري

أكد قطاع الصيد البحري أنه توصل من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 05 تظلمات تروم الترخيص بإعادة بناء مركب أو تحويل ملكيته وتجديد رخصة الصيد وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

وفي الشق المتعلق بتجويد الخدمة العمومية أكد التقرير على مواصلة القطاع تطبيق المقتضيات القانونية ذات الصلة بتبسيط الإجراءات والمساطر الإدارية وتسهيل سلوكها على المرتفقين مركزيا وجهويا، مع السهر على النشر الاستباقي للمعلومات الأساسية تكريسا للحق في الحصول عليها.

والمؤسسة تسجل تفاعل قطاع الصيد البحري مع تدخلاتها.

54- تقرير وزارة الاقتصاد والمالية والمديريات المركزية

أفادت وزارة الاقتصاد والمالية في تقريرها الذي ضمنته حصيلة نشاطها مع المؤسسة برسم سنة 2024، والذي ضمنته أيضا حصيلة عمل مختلف المديريات التابعة لها.

أ- تقرير وزارة الاقتصاد والمالية

توصلت وزارة الاقتصاد والمالية من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 32 تظلمة تمحورت حول تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين لبعض القطاعات الوزارية والمؤسسات العمومية، والاستفادة من برنامج التمويل (انطلاقة) وكذا الحصول على التعويضات العائلية وتعويضات المنطقة، وتنفيذ الأحكام القضائية، وقد تمت الإجابة عنها. كما استعرض التقرير الإجراءات المتخذة ذات الصلة بتوصيات وسيط المملكة.

كما شكل التقرير مناسبة ذكرت فيه الوزارة بالتدابير المتخذة لتحسين العلاقة بالمرتفقين ومداهم بالمعلومة المطلوبة المتوفرة عبر موقعها الإلكتروني، وتحسين ولوجهم إلى مرافقها، مع تعزيز آليات التواصل عن بعد باعتماد الأرقام الخضراء والمنصات الرقمية.

غير أن المؤسسة ما تزال تسجل تأخرا ملحوظا في تفاعل الوزارة مع بعض تدخلاتها، مما يستدعي الحرص على الإجابة على تظلمات المرتفقين داخل آجال معقولة وتنفيذ التوصيات الصادرة عنها.

ب - تقرير المديرية المركزية بالوزارة

1- إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة

أفادت إدارة الجمارك والضرائب غير المباشرة أنه خلال سنة 2024 توصلت من المؤسسة ب 05 تظلمات تهم تعشير السيارات، وطلبات تسوية وضعيات المنتسبين لها، وكذا استرجاع مبالغ مالية، وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما أفرد التقرير حيزا منه لإبراز ما قامت به الإدارة من إجراءات تروم تحسين الخدمات المقدمة للمرتفقين وإرساء عدة قنوات تهدف تيسير سبل التوصل معهم واستطلاع رأيهم لقياس مدى رضاهم، بالإضافة إلى مواكبة ورش تبسيط المساطر الإدارية باعتماد الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة.

وتشير المؤسسة تفاعل إدارة الجمارك مع تدخلاتها.

2- الخزينة العامة للمملكة

أكدت الخزينة العامة للمملكة أنها توصلت من المؤسسة بما مجموعه 127 ملفا، 91 منها برسم سنة 2024 و36 تظلمات تعود للسنة السابقة. وتتعلق هذه التظلمات باسترجاع مستحقات مالية وتسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للمنتسبين للوظيفة العمومية، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل معقول.

كما استعرض التقرير حصيلة تنفيذ توصيات المؤسسة سواء الموجهة للخزينة العامة مباشرة أو تلك التي تستوجب التنسيق مع قطاعات إدارية أخرى، مع الإشارة إلى الصعوبات التي تحول دون تنزيل البعض منها لتدخلها مع جهات إدارية أخرى.

وقد استعرض التقرير المبادرات التي اتخذتها الخزينة العامة لتجويد الخدمة المرفقية سواء المتعلقة بالمداخيل أو النفقات العمومية وذلك بتبسيط المساطر الإدارية وتسهيلها لمختلف المتعاملين معها باعتماد الرقمنة.

وتشير المؤسسة إلى التفاعل الإيجابي للخزينة العامة للمملكة مع تدخلاتها، وتنفيذ التوصيات الصادرة عنها، وحضورها الفعال في جلسات البحث التي تعقدها.

3- المديرية العامة للضرائب

جاء في تقرير المديرية العامة للضرائب برسم سنة 2024 أنها توصلت من الإدارة المركزية للمؤسسة، وكذا من تمثيلياتها بما مجموعه 42 تظلمات، تعلق بطلبات استرجاع مبالغ الضرائب والرسوم أو الاعفاء من أدائها أو إلغائها، بالإضافة إلى رفع الحجز على الحساب البنكي وتنفيذ الأحكام والقرارات القضائية، وقد تمت الإجابة عنها.

وقد شكل التقرير مناسبة أبانت فيه المديرية العامة للضرائب عن المبادرات المتخذة لتجويد الخدمة العمومية وتعزيز ثقة المرتفقين في المرفق العمومي، عبر تحسين فضاءات الاستقبال، وتوضيح وتبسيط قواعد تأسيس بعض الضرائب، وتحقيق عدالة ضريبية من خلال تيسير إدماج القطاع غير المهيكل وعقلنة التحفييزات الجبائية.

وتتسم علاقة المؤسسة بالمديرية العامة للضرائب بسلاسة في معالجة تظلمات المرتفقين المحالة، وبتجاوب من خلال حضور ممثلها جلسات البحث المقررة.

4- مديرية أملاك الدولة

توصلت مديرية أملاك الدولة خلال سنة 2024 من المؤسسة ب 66 تظلمًا من المؤسسة المركزية وتمثيلياتها الجهوية تروم تسوية وضعية عقارات وتفويت مساكن لشاغليها، والتعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة بالإضافة إلى التشطيب على التحملات العقارية، والحصول على الشواهد والوثائق الإدارية وقد تمت الإجابة عنها.

كما أبرز التقرير الإجراءات التي اتخذتها المديرية من أجل تجويد الخدمة المقدمة للمرتفقين وذلك بتعميم فضاءات الاستقبال والتوجيه وتجهيزها بالوسائل الضرورية، واعتماد الرقمنة.

وتأمل المؤسسة في تعجيل مديرية أملاك الدولة بتفعيل التوصيات الصادرة في مواجهتها.

55 – تقرير جامعة سيدي محمد بن عبد الله

أكدت جامعة سيدي محمد بن عبد الله أنها توصلت من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 03 تظلمات تتعلق برفض التسجيل في الشعبة المختارة وعدم توفير الترتيبات اللازمة لفائدة الأشخاص ذوي الإعاقة من أجل اجتياز الامتحانات. وقد تمت الإجابة عنها داخل أجل مقبول.

كما تطرق لمجمل المبادرات التي اعتمدها الجامعة بهدف تحسين استقبال مرتاديها وتوجيههم وتسهيل الولوج إلى الخدمات العمومية والوصول إلى المعلومة باستعمال منصات رقمية لذلك، وكذا نشر مختلف قرارات مجلس الجامعة ذات الصلة بالمرتفقين من طلبة وأساتذة وموظفين.

وتسجل المؤسسة انسيابية العلاقة التي تجمعها بجامعة سيدي محمد بن عبد الله في معالجة تظلمات المرتفقين.

56- تقرير المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب

أ - قطاع الماء

ورد في تقرير قطاع الماء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب أنه توصل من المؤسسة خلال سنة 2024 ب 15 تظلمًا همت التعويض عن استغلال القطعة الأرضية في إحداث منشآت مائية وتنفيذ الأحكام القضائية، وأداء مستحقات الصفقات، بالإضافة إلى تسوية الوضعيات المعاشية والمالية للمتسبين له والربط بشبكة الماء الصالح للشرب، وقد تمت الإجابة عن بعضها وتنتظر المؤسسة موافاتها بالجواب عن باقي التظلمات.

وبخصوص التوصيتين الصادرتين عن المؤسسة خلال سنة 2024، فلم تتوصل المؤسسة إلى حدود تاريخه بأي جواب بشأنهما، وتعتبر عن أملها في تسريع وتيرة التفاعل معهما.

وقد استعرض التقرير المبادرات التي اتخذها قطاع الماء من أجل تحسين الخدمات المرفقية وتجويدها وذلك بالتفاعل مع شكايات المرتفقين وتسهيل إعداد ملفات التعويض عن نزع الملكية ومساعدة الملاكين الذين لا يتوفرون على عقود ملكية قصد إعداد ملفاتهم، مع إيداع مستحقات التعويض لبعض المشاريع في حساب خاص أنشئ لهذا الغرض من أجل ضمان حقوق الملاكين خلال المرحلة الإدارية لنزع الملكية، بالإضافة إلى عرض مشروع قانون يهدف إلى تجاوز تعقيدات مسطرة نزع الملكية المعمول بها حالياً، مؤكداً على مواكبة القطاع لمسار رقمنة الخدمات المرفقية.

ب - قطاع الكهرباء

لم تتوصل المؤسسة بتقرير قطاع الكهرباء بالمكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب، وتعرب عن أملها في تدارك ذلك مستقبلاً.

57 - تقرير مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين

أبرز تقرير مؤسسة محمد السادس للنهوض بالأعمال الاجتماعية للتربية والتكوين أن ما توصلت به من المؤسسة خلال سنة 2024 كان في حدود تظلمين يتعلقان بالاستفادة من تخفيضات أثمان تذاكر القطار، والاستفادة من المنحة المخصصة لأداء مناسك الحج، وقد تمت الإجابة عنهما داخل الأجل.

كما استعرضت المؤسسة في تقريرها المهام المنوطة بها، والهادفة إلى النهوض بالأوضاع الاجتماعية لمنخرطيها على عدة مستويات، والاستجابة لمتطلباتهم ليتأتى لهم الاستفادة من خدماتها في أحسن الظروف مركزياً وجهوياً، وتقريب المعلومة منهم باعتماد الرقمنة ووسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى تبسيط عدد من الإجراءات والمساطر، وإشراك المنخرطين في القرارات المتخذة بشأن احتياجاتهم المرفقية.

58 - تقرير وزارة الاستثمار والتقنية وتقييم السياسات العمومية

أكدت وزارة الاستثمار والتقنية وتقييم السياسات العمومية ضمن تقريرها السنوي أنها لم تتوصل من المؤسسة خلال سنة 2024 بأي تظلم، كما استعرضت المبادرات المعتمدة لتبسيط المساطر الإدارية أمام المرتفقين وتمكينهم من الحصول على المعلومة وتحسين ظروف استقبالهم للنهوض بمنظومة الاستثمار على المستوى الوطني.

وهي مبادرات تستحضر المقاربة الحقوقية وآليات الحكامة الجيدة والعدالة الاجتماعية.

59 - تقرير بريد المغرب

أفاد بريد المغرب في تقريره أن حصيلة ما توصل به من المؤسسة خلال سنة 2024 بلغ 20 تظلماً، تعلق بتسوية الوضعية الإدارية والمالية والمعاشية للمتسبين له، والتوصل بمنحة التقاعد، بالإضافة إلى تنفيذ الأحكام القضائية وقد تمت الإجابة عنها.

كما أعطى التقرير فكرة عن المبادرات التي اتخذها بريد المغرب من أجل تحسين القطاع وتجويد ظروف استقبال مرتاديه، من خلال توسيع شبكة الوكالات وإحداث فضاءات ومنصات رقمية موجهة للمرتفقين، بالإضافة إلى انخراطه في عملية تبسيط المساطر الإدارية وتخفيفها باعتماد الرقمنة، وتسهيل الوصول إلى المعلومة، مؤكداً على تفعيل برنامج خاص بكل جهة يأخذ بعين الاعتبار الإكراهات المتعلقة بها لأداء خدمة أكثر كفاءة.

60 – تقرير الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة

توصلت المؤسسة بتقرير الوزارة المنتدبة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة أفادت فيه أن سنة 2024 شهدت توصلها بـ 25 تظلماً همت تسوية الوضعيات الإدارية والمالية والمعاشية للموظفين المنتسبين لمختلف القطاعات الوزارية، وقد تمت موافاة المؤسسة بالأجوبة المخصصة لـ 14 تظلماً، في انتظار موافاتها بما خلص إليه تدخلها بالنسبة لباقي التظلمات. كما أشار التقرير لمجموع جلسات البحث التي حضرتها الوزارة بحضور قطاعات وزارية أخرى لتسوية الخلافات المعروضة عليها.

وقد خصص التقرير جانباً منه لإبراز التدابير التي اتخذتها الوزارة لتجويد الخدمات المقدمة للمرتفقين، وذلك عبر رقمنة الخدمات العمومية وتسريع شمولية التحول الرقمي وجعله يصب في منحنى تحسين وجودة الخدمات العمومية، بالإضافة إلى تبسيط المساطر الإدارية التي تشكل رافعة لتعزيز الثقة في المرفق العمومي وتكريس مبادئ الحكامة الجيدة، من خلال رقمنة وتبسيط عدد من الخدمات التي تهتم مجموعة من الحاجيات، بالإضافة إلى تقريب الخدمات من المرتفقين وتيسير ولوجهم إليها، وإعداد دليل الاستماع للمرتفقين يهدف إلى توحيد ونشر أفضل الممارسات وخلق قنوات للتواصل والتفاعل مع المرتفقين ومصاحبتهم باعتماد مقاربة تشاركية، وتعزيز استعمال اللغة الأمازيغية بالإدارات العمومية ومواكبة اللاتمرکز الإداري.

وتشير المؤسسة إلى تجاوب الوزارة المنتدبة المكلفة بالانتقال الرقمي وإصلاح الإدارة مع تدخلاتها، وتفاعلها الإيجابي، اعتباراً لطبيعة مهامها العرضانية مع مختلف القطاعات الحكومية.

61 – تقرير جامعة مولاي إسماعيل

جاء في تقرير جامعة مولاي إسماعيل أن سنة 2024 عرفت توصلها بـ 12 تظلماً من المؤسسة، تعلق بالاستفادة من المنح الجامعية والحصول على وثائق إدارية بالإضافة إلى كشف النقاط المحصل عليها وشواهد النجاح، وكذا تسوية الوضعيات الإدارية والمالية للمنتسبين لها وأداء مستحقات الشركات، وقد تمت التفاعل مع بعضها وتسويته، وتأمل المؤسسة التعجيل بالإجابة عن باقي التظلمات.

وفي الجانب المتعلق بالمبادرات المتخذة لتجويد الخدمة المقدمة، أبرز التقرير أن الجامعة عملت على تحسين استقبال مرتاديه والاستماع إليهم وتوجيههم إن اقتضى الأمر ذلك، وكذا تقليص الوثائق المدلى بها للتسجيل بها أو اجتياز المباريات التي تنظمها، واعتماد منصات رقمية لذلك، بالإضافة إلى تمكين المعنيين من المعلومة المطلوبة ونشر كل الأنشطة والبرامج ليطلع عليها عموم المهتمين.

وتسجل المؤسسة تجاوب جامعة مولاي إسماعيل مع تدخلاتها وتأمل تسريع وتيرة الإجابة عن باقي التظلمات التي ظلت بدون جواب.

62 – تقرير وزارة النقل واللوجستيك

أبرزت وزارة النقل واللوجستيك في تقريرها برسم سنة 2024 أنها توصلت من المؤسسة بـ 13 تظلمًا، تهم الاستفادة من الدعم الاستثنائي للمحروقات في إطار عملية (مواكبة)، والحصول على رخص النقل العمومي للمسافرين، بالإضافة إلى التعويض عن نزع الملكية من أجل المنفعة العامة. وقد تمت الإجابة عن عدد منها، والمؤسسة لازالت تنتظر موافاتها بمآل باقي التظلمات التي توجد قيد المعالجة لدى القطاع.

وقد تطرق التقرير لجلسات البحث التي استدعي لها المخاطب الدائم للمؤسسة من أجل إيجاد حلول للقضايا المعروضة والبالغ عددها ثلاث جلسات.

كما استعرض التقرير مجمل المبادرات المتخذة سواء في إطار علاقة الوزارة بالمؤسسة، من أجل تعزيز التنسيق والتواصل، عبر حضور أشغال اللجن الدائمة للتنسيق والتتبع، وتفعيل التبادل الإلكتروني عبر نزع الصفة المادية عن المراسلات، أو في إطار علاقتها مع مرتاديه عبر تحسين استقبالهم وتبسيط الإجراءات والمساطر الإدارية وتسهيل ولوجهم إلى المعلومة.

وتشير المؤسسة إلى الجهود التي تبذلها وزارة النقل واللوجستيك في التفاعل معها، غير أنها تأمل في تعزيز هذا التفاعل من خلال التسريع بالإجابة عن باقي التظلمات، ومعالجة الاختلالات المسجلة في برنامج (مواكبة) الموجه لفائدة المستفيدين من الدعم الاستثنائي للمحروقات، وذلك بتنسيق مع الجهات المعنية.

63 – تقرير صندوق ضمان حوادث السير

توصلت المؤسسة بتقرير صندوق ضمان حوادث السير أفاد بموجبه أن مجموع التظلمات المتوصل بها من مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2024 بلغ 63 تظلمًا، تروم تنفيذ الأحكام القضائية بالتعويض لفائدة ضحايا حوادث السير أو ذوي حقوقهم، وذلك بعدما ثبت أن المتسببون فيها غير معروفين أو غير مؤمنين، وقد تمت الإجابة عن 58 منها.

كما استعرض التقرير المجهودات التي بذلها الصندوق من أجل تنفيذ مجموع الأحكام الصادرة في مواجهته، ما أسفر تقليل مخزون الملفات المعروضة عليه، التي تنتظر التنفيذ من 4784 ملفًا إلى 1486 ملفًا.

وفي الجانب المتعلق بتجويد الخدمة، أكد الصندوق على أنه أعد برنامج عمل طموح يهدف إلى تسريع تنفيذ الأحكام الصادرة وتقوية علاقته بمحاكم المملكة وصناديق الأداء والودائع، وكذا باقي الشركاء، كما أكد أنه يعمل في إطار برامجه المستقبلية على رقمنة مجموع المساطر المعتمدة في التعويض لمزيد من الشفافية والسرعة في التنفيذ.

وقد أبرز التقرير كذلك بعض الصعوبات التي تعترض الصندوق، والمتمثلة في الحجوزات التنفيذية الموقعة على حسابه لدى صندوق الإيداع والتدبير بمبالغ مهمة، والتي تبين أن بعضها تم دون احترام لمقتضيات المادة 148 من القانون رقم 99-17 المتعلق بمدونة التأمينات، وهو ما من شأنه أن يؤثر سلباً على الوضعية المالية للصندوق. وتسجل المؤسسة المجهودات التي بذلها صندوق ضمان حوادث السير في التفاعل مع تدخلاتها، من خلال الإجابة عن مراسلاتها وتنفيذ عدد من التوصيات الصادرة عنها.

في المحصلة

يشكّل استعراض تقارير المخاطبين محطة بالغة الأهمية في رصد صيرورة التفاعل بين المؤسسة والإدارات المعنية، إذ يمكن من تتبع مدى تجاوب هذه الأخيرة مع التوصيات والمراسلات الصادرة عن المؤسسة، ورغم أن غالبية الإدارات أبدت التزاماً ملموساً بالرد داخل الأجال القانونية، فإن عدداً قليلاً جداً منها لا يزال يتجاهل التوصيات أولاً يولي المراسلات العناية اللازمة، وهو ما يطرح إشكالات تتعلق بفعالية التنسيق والتجاوب المؤسسي.

وتحرص المؤسسة على إدراج هذا الفحص ضمن تقريرها السنوي، ليس فقط لاعتباره جزءاً من التزامها القانوني، بل لما يوفره من معطيات نوعية تساهم في بناء صورة مركبة ودقيقة عن تفاعلات الإدارة، وعن أبرز الإشكاليات التي ما تزال تؤثر على علاقة المواطنين بمرفقهم العمومية. كما تتيح هذه العملية رصد المؤشرات الأكثر تكراراً في شكايات المرفقين، مما يساعد على تحديد مكامن الخلل واقتراح سبل المعالجة الكفيلة بتعزيز ثقة المواطن في أداء الإدارة العمومية.

الجزء الثاني: التواصل والتكوين: علامات لومالحة فعالة

يضطلع التواصل بدور فعال في تقريب وظائف المؤسسة من جمهور المرتفقين، وترسيخ تمثل إيجابي عنها لدى المتلقين، فيما يشكل التكوين حلقة جوهرية في مسار تطورها، وتعزيز قدراتها المؤسسية، وتثمين طاقاتها وترسيخ ثقافة الوساطة في محيط شركائها.

في هذا الأفق، عملت مؤسسة وسيط المملكة، سعياً منها لتحقيق أهدافها التواصلية، على تعبئة مختلف إمكانياتها المتاحة، مركزيًا وجهويًا ومحليًا، من أجل تعزيز تواصل سلس ومبني مبني على القرب، بغية التعريف بأدوارها واختصاصاتها، والمساهمة الفعلية في إشاعة ثقافة الحكامة وحقوق الإنسان، عبر قنوات مجتمعية فعالة تروم ترسيخ صورة المرفق المواطن والسلوك الإداري المسؤول، وقد اعتمدت في ذلك مقاربة تشاركية، انفتحت من خلالها على مؤسسات الحكامة وحقوق الإنسان، وعلى مكونات المجتمع المدني ووسائل الإعلام.

وفي سياق مواصلة للاضطلاع بأدوارها في مجال الدبلوماسية الموازية، حرصت المؤسسة على تعزيز علاقات التعاون الدولي مع نظيراتها وشركائها إقليمياً ودولياً، وتوسيع شبكة علاقاتها مع المؤسسات ذات الأهداف المشتركة. وقد تجلّى هذا التوجه في حضورها الوزان داخل الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة، ومشاركتها النشيطة في ملتقياتها، واستقبالها لوفود رسمية من هذه المؤسسات، إلى جانب ممثلي الهيئات الدبلوماسية المعتمدة بالمملكة.

وقد واصلت المؤسسة هذا العام أداء دورها التأسيسي وبناء القدرات، تعزيزاً لمهارات الفاعلين في مجال حماية الحقوق المرفقية ومعالجة التظلمات. وفي هذا الإطار، حرصت على تنفيذ برامج التكوين والتكوين المستمر على المستويين المركزي والجهوي، إلى جانب فعاليات موجهة لفائدة مؤسسات وطنية وشركاء دوليين. وقد اضطلع مركز التكوين والتبادل في مجال الوساطة الذي تحتضنه المؤسسة بدور محوري في هذا المجال، من خلال إسهامه في تطوير القدرات ونشر ثقافة الحقوق المرفقية بمقاربات علمية وتكوينية متجددة.

أولاً: حصيلة سنة من التواصل

حرصت مؤسسة وسيط المملكة على تكريس قريتها من المواطنين، عبر الاستماع لانشغالاتهم والتفاعل مع تطلعاتهم المرتبطة بالمرافق العمومية، والعمل على إيجاد حلول مناسبة لها، في نطاق المهام الموكولة إليها والصلاحيات المحددة لها بموجب القانون.

ومن أجل ضمان تواصل فعال وبناء، اعتمدت المؤسسة مقاربة منفتحة، تركز على تفعيل مختلف قنوات الإعلام والتواصل، والانفتاح على الشركاء من مؤسسات وقطاعات إدارية متنوعة، إلى جانب الانخراط في أنشطة الفضاء الجامعي، والتفاعل مع عدد من فعاليات المجتمع المدني ذات الاهتمامات الحقوقية.

1- حضور إعلامي لافت

شاركت مؤسسة وسيط المملكة في عدد من الواجهات الإعلامية والتواصلية، سواء على المستوى المركزي أو الجهوي، وقد شكلت هذه المساهمات مناسبة لتعزيز عملية التواصل المستمر مع عموم المواطنين، ومزيد تعريفهم

باختصاصاتها، ومساطر تقديم التظلمات أمامها وكيفية البت فيها، إلى جانب إطلاع الرأي العام الوطني على مستجدات أنشطتها.

كانت التصريحات التي أدلى بها وسيط المملكة والعديد من أطر المؤسسة لمختلف المنابر الإعلامية، فرصة لإبراز اهتماماتها وتصورها العام الرامي إلى إذكاء الوعي بالحقوق المرتبطة بالمرافق العامة، وتعزيز ثقافة الإدارة المواطنة.

مؤسسة الوسيط في الصحافة

على مستوى الصحافة المكتوبة

عرف حضور المؤسسة في الصحافة المكتوبة الوطنية خلال سنة 2024 تميزا كميا ونوعيا، عكس تزايدا في مستوى التفاعل الإعلامي مع أنشطتها، وتكريسا لمكانتها بوصفها فاعلا مؤسساتيا راسخا في بنية الدولة الحديثة.

الوسيط في الصحافة

من خلال عينة 10 جرائد



73

عدد المقالات المنشورة في 2024



3

المعدل الشهري للمنشورات



47

عدد المقالات التي وقعها الصحفيون

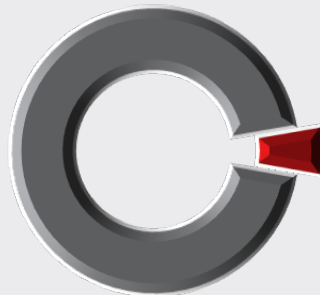


العربية

لغة الكتابة السائدة في هذه الفترة

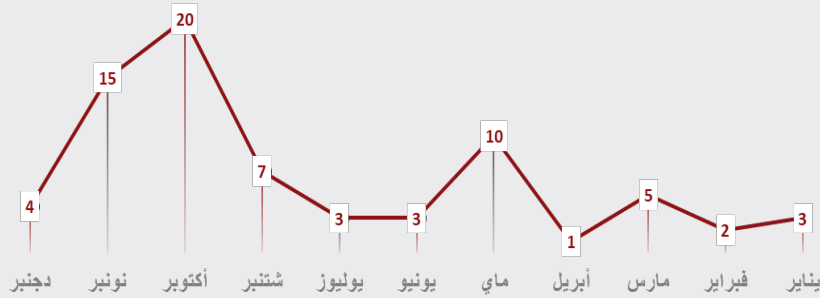
توزيع اللغتين الرئيسيتين

العربية
69
%95



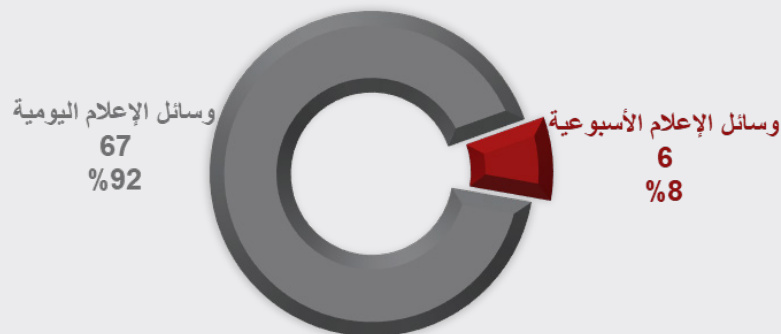
الفرنسية
4
%5

تطور التغطية الصحفية خلال سنة 2024



تشير المعطيات المستخلصة من تحليل مضامين الصحافة المكتوبة؛ من خلال عينة مكونة من 10 جرائد وطنية يومية وأسبوعية برسم سنة 2024، إلى تسجيل 73 نصا صحفيا تناول مؤسسة وسيط المملكة. وبلغ المعدل الشهري للتغطية حوالي 3 نصوص. وقد سجلت ذروة هذا الحضور الإعلامي في شهر أكتوبر، الذي عرف نشر 20 نصا صحفيا، في سياق تميز بتفاعل واسع مع تطورات ملف طلبة كليات الطب والصيدلة، حيث لعبت المؤسسة دورا بارزا في تأطير هذا الملف وتيسير سبل معالجته. وتواصل الزخم خلال شهر نوفمبر، الذي شهد بدوره 15 نصا صحفيا، نتيجة تزامنه مع احتضان المؤسسة لاجتماعات مجلس إدارة المعهد الدولي للأمبودسمان بتاريخ 22 نوفمبر 2024، في سابقة نوعية عززت من إشعاعها المؤسسي واستقطبت اهتماما وطنيا ملحوظا. أما شهر ماي، فقد سجل فيه نشر 10 نصوص صحفية، تعبيرا عن التفاعل الإعلامي مع عدد من المبادرات الميدانية للمؤسسة، والملفات الإدارية والاجتماعية التي واصلت خلالها أداءها في سياق متعدد الواجهات.

توزيع المقالات الصحفية المكتوبة حسب التردد

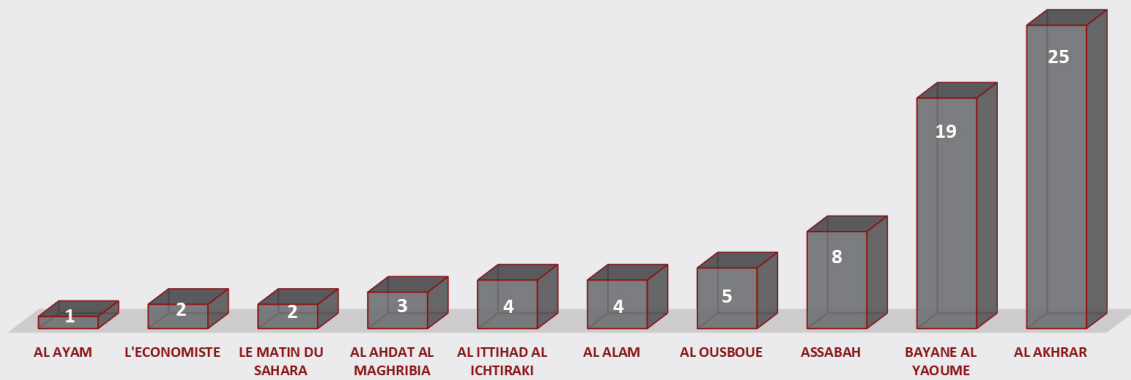


عكست التغطية الصحفية تعددا في زوايا الاهتمام بأنشطة المؤسسة، حيث تم التركيز على أدوارها في تسوية النزاعات، ومعالجة التظلمات الإدارية، والانخراط في القضايا الاجتماعية ذات الحساسية العالية، لا سيما في قطاعات التعليم العالي والصحة. كما أولت الصحافة اهتماما ملحوظا لتحركات المؤسسة على الصعيد الدولي، سواء من خلال حضورها في المنتديات المتخصصة أو عبر استضافتها لمؤتمرات مؤسساتية رفيعة المستوى. ويعكس هذا التنوع في المعالجة الإعلامية مكانة المؤسسة

كمحور للتفاعل بين الإدارة والمواطن، وكتجسيد فعلي لفلسفة الوساطة الإدارية القائمة على الإنصاف وجودة الخدمات العمومية.

يحيل حضور المؤسسة في الفضاءات الدولية، كما عكسته مضامين الصحافة المكتوبة، إلى امتداد رمزي لوظيفة الوساطة المغربية في محيطها المقارن، وإلى الاعتراف بأدوارها ضمن المنظومة العالمية لمؤسسات الأمبودسمان. وقد شكل هذا الحضور بعدا مكملا للوظيفة الوطنية، من حيث ترسيخ تقاليد التعاون المؤسساتي العابر للحدود، والمساهمة في بلورة معايير موحدة للدفاع عن الحقوق الإدارية وتعزيز سيادة القانون. ويعكس هذا البعد مستوى التقدير الذي تحظى به التجربة المغربية في مجال الوساطة، وقدرتها على الجمع بين النجاعة المحلية والإشعاع الخارجي.

ترتيب الجرائد الورقية الأكثر تغطية صحفية



تبين البيانات الرقمية أن جريدة الأخبار، تصدرت الصحف العشرة المعتمدة في القراءة، من حيث تناول مؤسسة الوسيط، بمجموع 25 نصا صحفيا، تلتها بيان اليوم بـ 19 مقالا، ثم الصباح بـ 8 مقالات، فيما توزعت بقية المقالات على جرائد أخرى من قبيل الأسبوع، والأيام، الاتحاد الاشتراكي، والأحداث المغربية، و Le Matin، و L'Economiste. وقد صدر ما نسبته 92 % من هذه المقالات في الصحافة اليومية، مقابل 8 % فقط في الأسبوعيات، وهو ما يبرز الإيقاع المنتظم للتفاعل الصحفي مع المؤسسة، ويعكس اهتماما دائما بمخرجات تدخلاتها ومواقفها.

كما يظهر من خلال تحليل طبيعة التغطية، أن عددا مهما من المقالات كانت موقعة من طرف صحفيين بأسمائهم، ما يدل على وجود متابعة مهنية مباشرة لأنشطة المؤسسة، ويعكس حجم الثقة في مصداقيتها، وأهمية تدخلاتها في النقاش العمومي. ويكرس هذا التوجه مكانة المؤسسة كفاعل مستقل يحظى بالاحترام في الوسط الإعلامي الوطني.

وتجدر الإشارة إلى أن العديد من المقالات لم تكتف بالنقل الإخباري، بل سعت إلى تقديم مقاربات تحليلية حول الأدوار التي تلعبها مؤسسة وسيط المملكة، سواء في فض النزاعات، أو في تأطير العلاقة بين الإدارة والمواطن، أو في دعم المؤسسات المماثلة على المستوى الإقليمي والدولي. وهذا ما يعزز صورة

المؤسسة كمحور حيوي في النظام المؤسساتي المغربي، وكمساهم في ترسيخ مبادئ العدل الإداري وحماية الحقوق.

في المجمل، يبرز هذا الرصد الإعلامي لسنة 2024 موقع مؤسسة وسيط المملكة كفاعل وطني ودولي حاضر في النقاشات المرتبطة بحقوق المرتفقين، ومواكبة التحولات في الإدارة العمومية، وتعزيز مسارات الإصلاح المؤسساتي. وقد شكل هذا الحضور رافعة لتعزيز ثقافة الوساطة، ولبناء جسور الثقة بين المواطن والمؤسسات، وهو ما تكرسه الصحافة المكتوبة من خلال اهتمامها المستمر والمتجدد بدور المؤسسة ورسالتها الدستورية.

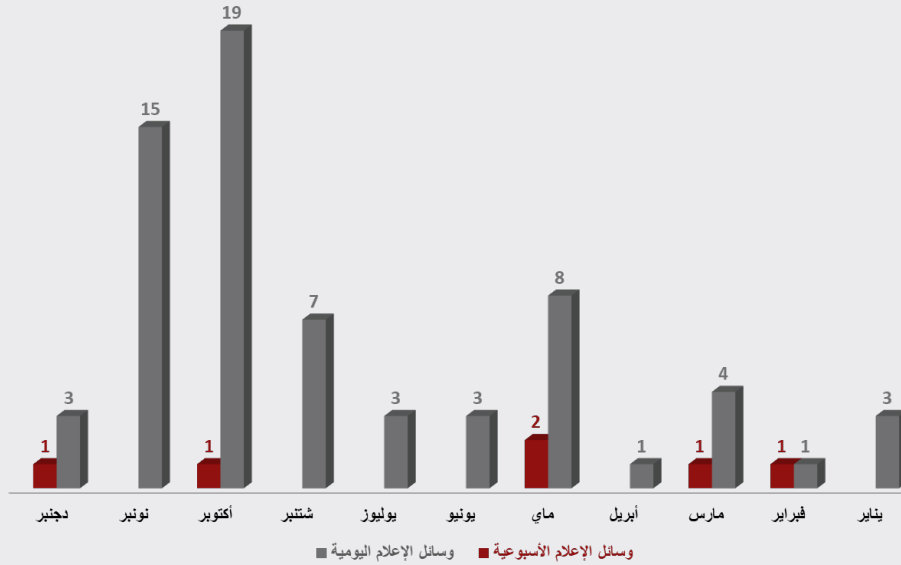
على مستوى الصحافة الإلكترونية

عكست التغطية التي خصت بها الصحافة الإلكترونية مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2024 حضورا معتبرا ومتناميا في الفضاء الرقمي، عبر عن تطور نوعي في إدراك الأدوار الدستورية للمؤسسة وتفاعلها المستمر مع قضايا المرفق العمومي. ويستشف من تحليل المواد المنشورة على عينة المنابر الرقمية المختلفة، أن التغطية لم تكن ظرفية أو موسمية، بل تميزت بالامتداد على مدار السنة، مع ارتفاع وتيرتها في لحظات مؤسسية أو اجتماعية دالة، ما يعكس مركزية المؤسسة في معادلة التوازن الإداري والوساطة المؤسسية.

توزيع النصوص حسب المنابر الإلكترونية

المنبر الإلكتروني	عدد النصوص
هسبريس	14
الأول	7
أشكاين	6
فبراير.كوم	5
زنقة 20	5
الأيام 24	4
كود	4
العمق المغربي	4
مدار 21	3
مشاهد 24	2
منابر أخرى (غير متكررة)	7
المجموع	61

تطور التغطية الصحفية شهريا حسب التردد

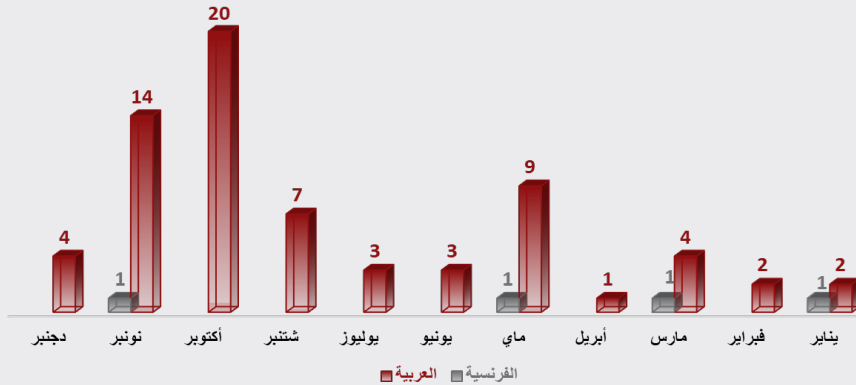


بلغ عدد النصوص الصحفية الإلكترونية المحصاة ضمن العينة المعتمدة 61 نصا، تناولت بشكل مباشر أو ضمني تدخلات المؤسسة أو مواقفها أو الإشارات الصادرة عنها. وتوزعت هذه المواد على عدد من المنصات الإخبارية الرقمية واسعة الانتشار، بما يعكس اتساع الأثر المعلوماتي للمضامين المرتبطة بالمؤسسة. وقد تنوعت أشكال التناول بين الأخبار، والتقارير، والتحليل المرافقة، مما يبرز تطورا في طريقة معالجة الإعلام الرقمي لعمل المؤسسة.

التوزيع الموضوعاتي للنصوص

عدد النصوص	الموضوعات
16	ملف طلبية كليات الطب والصيدلة
11	تدخلات تتعلق بالإدارة العمومية (تعنت، شكايات...)
8	قضايا التوظيف والولوج للوظيفة العمومية
7	أنشطة دولية/ أممية للمؤسسة
9	تصريحات أو بلاغات رسمية للمؤسسة
6	معالجة تظلمات مهنية أو فئوية
4	مواضيع أخرى (مواقف عامة، إشارات سياقية)
61	المجموع

تطور تأثير اللغتين الرئيسيتين حسب الشهر



من حيث المضامين، شكل ملف طلبة كليات الطب والصيدلة محورا بارزا للتغطية، حيث واكب الإعلام الرقمي بتفصيل تدخل المؤسسة في تأطير هذا الملف ذي الطابع المجتمعي المعقد. وتم التأكيد في أكثر من منصة على أهمية الدور المؤسسي الذي اضطلعت به الوساطة في احتواء التوتر، والتمهيد لحل متوازن يراعي مصالح الطلبة ومقتضيات المرفق العمومي. إلى جانب ذلك، رصدت الصحافة الإلكترونية ملفات متعددة حظيت بتدخل المؤسسة، من بينها قضايا مرتبطة بالتوظيف العمومي، وشكايات مهنيي التعليم، والتفاعل مع نداءات فئات اجتماعية متضررة من قرارات إدارية جزئية، مما يعكس تنوع مجالات التدخل وارتباطها اليومي بمصالح المرتفقين.

وقد سجل اهتمام خاص بتصريحات المؤسسة بشأن تعامل الإدارات العمومية مع الشكايات، حيث تم تحليل مواقفها الداعية إلى تفعيل آليات النجاعة والتجاوب مع مطالب المواطنين، في إطار من الشرعية والمسؤولية الإدارية. كما رصد حرص الإعلام الرقمي على إدراج بلاغات المؤسسة الرسمية ضمن متنه التحريري، مع تزايد ملاحظ في إرفاقها بتعليقات تحليلية أو إحالات سياقية، مما يبرز تطورا في العلاقة بين المؤسسة والصحافة الإلكترونية، تتجاوز النقل الميكانيكي إلى إنتاج محتوى تفسيري تواصل ينعكس وعيا وظيفيا بطبيعة المهام الدستورية للمؤسسة.

أما على المستوى الدولي، فقد شكل احتضان المؤسسة لاجتماعات مجلس إدارة المعهد الدولي للأبودسيمان بتاريخ 22 نونبر 2024 لحظة إعلامية وازنة، حيث خصصت عدد من المنابر الرقمية تغطيات موسعة لهذا الحدث، مؤكدة على رمزيته المؤسسية، ومكانته في ترسيخ الحضور الدولي للمؤسسة. وقد تم إبراز هذا الحدث كدليل على ثقة المنتظم الدولي في التجربة المغربية، وكرافعة لتعزيز الإشعاع المؤسسي للمملكة.

وفي المجمل، يظهر أن مؤسسة وسيط المملكة باتت فاعلا حاضرا بانتظام في المحتوى الرقمي الإخباري، وأن تدخلاتها في قضايا الرأي العام رسخت صورتها كمؤسسة دستورية قائمة على الوساطة الهادفة، وحامية لحقوق المرتفقين. كما تعكس هذه التغطية الوعي المتزايد بأهمية الدور الذي تضطلع به المؤسسة، والمكانة التي باتت تحتلها في المتخيل الإعلامي الوطني، سواء من خلال تتبع تدخلاتها أو استحضار رأيها عند مناقشة قضايا العدالة الإدارية والاختلالات البنيوية في علاقة المواطن بالإدارة.

2- تواصل رقمي متعدد الواجهات

سهلت منظومة التواصل الرقمي انفتاح المؤسسة، وضمنت ولوجاً سلساً لعموم المرتفقين إلى خدماتها، وهي أهداف كان قد حددها مخططها الاستراتيجي، مما ساهم في تسريع وتيرة تقديم التظلمات، عبر تخصيص منصات وتطبيقات إلكترونية لفائدة مرتديها. كما أتاح هذا التوجه تواصلاً أوسع مع مستعملي شبكات التواصل الاجتماعي، في إطار مقارنة تروم تعزيز الوعي بالحقوق المرفقية للمواطنين.

في السياق نفسه، واصلت المؤسسة تقديم خدماتها عبر "فضاء المواطن"، الذي يتيح للمرتفقين إمكانية تقديم شكاياتهم وتبعية مآلها، والاطلاع على مراحل المعالجة والنتائج المتوصل إليها.

3- فعاليات المؤسسة بالمعرض الدولي للكتاب والنشر

شاركت مؤسسة وسيط المملكة، في فعاليات الدورة التاسعة والعشرين للمعرض الدولي للنشر والكتاب، وذلك في إطار جناح مشترك ضم خمس مؤسسات دستورية ولجنة متخصصة. وقد شكّل هذا الفضاء فرصة سانحة لتفاعل وتلاقح مختلف المشارب الفكرية من أساتذة، وطلبة، وباحثين، ومناسبة للتعريف عن قرب باختصاصات المؤسسة وأدوارها في الدفاع عن حقوق المرتفقين، وإشاعة مبادئ التخليق والشفافية داخل الإدارة.

وفي هذا الإطار، نظمت المؤسسة لقاءات فكرية وتواصلية تناولت مواضيع متعلقة بالقوة الاقتراحية للمؤسسة، وأدوارها في الإصلاح الإداري والقانوني، فضلاً عن مساهمتها في تخليق المرفق العمومي، واستعراض مضامين تقاريرها السنوية، وكذا طبيعة علاقاتها مع الفاعلين الأكاديميين والجمعويين.

كما ساهمت المؤسسة، في إطار الجناح المشترك، في تنظيم ندوة حول موضوع: "التمكين الحقوقي للأشخاص في وضعية إعاقة، أساس لتحقيق العدالة المرفقية".

وإسهاماً منها في إشاعة الثقافة الحقوقية لدى الناشئة، خصصت المؤسسة استقبالاتاً لتلميذات وتلاميذ من مؤسسة تعليمية، ضمن حصص ميدانية توعوية تهدف إلى تعريفهم، بأسلوب مبسط، بأدوار ومهام المؤسسة، بما يساهم في تنمية معارفهم في هذا المجال وترسيخ الوعي القانوني والحقوق لدى الأجيال الصاعدة.

4- الانفتاح على المحيط المؤسسي والمدني

قدم وسيط المملكة ملخصاً تركيبياً لمضامين التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2021، وذلك خلال اجتماع لجنة العدل والتشريع وحقوق الإنسان بمجلس النواب، المنعقد في 29 ماي 2024.

وقد شكل هذا الاجتماع مناسبة لاستعراض حصيلة عمل المؤسسة، وتسليط الضوء على ما رصدته من اختلالات مرفقية وقانونية كانت موضوع التقرير المذكور.

كما توطد هذا الانفتاح مع عدد من الإدارات العمومية، في إطار حرص مشترك على الإسهام في تعزيز نجاعة السياسات المتعلقة بالإدارات وترسيخ الحقوق، عبر صياغة توصيات واقتراحات تستحضر مبادئ العدل والإنصاف.

وإيماننا من مؤسسة وسيط المملكة بأهمية العلاقات التكاملية بينها وبين باقي هيئات الحكامة، وتجسيدها لدورها الحمائي في مجال حقوق الإنسان المرتبطة بالمرافق العامة، ساهمت في تقديم مجموعة من الاقتراحات والملاحظات التي اعتبرتها بمثابة ممارسات فضلى لتجويد التقارير الوطنية.

كما أسهمت في الرد على الملاحظات الأهمية المتعلقة بوضعية حقوق الإنسان، ومن بينها تلك المرتبطة بالمقاربة المنهجية لإعداد تقرير المملكة المغربية حول التقدم المحرز في المجالات الحاسمة الإثني عشر الخاصة بـ "بيجين زائد 30"، لا سيما التدابير المتخذة لفائدة الفئات.

كما شاركت المؤسسة على الصعيدين المركزي والجهوي في عدد من اللقاءات والندوات التي تعزز توجهها نحو ترسيخ مبادئ الحكامة في تدبير الشأن العام، حيث ساهمت في النقاشات العمومية المتعلقة بضمان تمتع الفئات الهشة بالحقوق المرفقية، لا سيما في مجال التربية والتعليم، مع التركيز على حقوق الأطفال في وضعية إعاقة وقضايا التربية الدامجة، وكذلك موضوع كفالة الأطفال المهملين.

كما ساهمت في ورشات إصلاح مدونة الأسرة، وفي اللقاء المنظم حول مشروع الدراسة المتعلقة بوضع السياسات العائلية بالمغرب، إلى جانب مساهمتها في مختلف الأوراش المرتبطة بالذكاء الاصطناعي والإدارة الرقمية، وفي مقدمتها الإطلاق الرسمي للاستراتيجية الوطنية للتنمية الرقمية "المغرب الرقمي 2030".

كذلك كانت المؤسسة حاضرة في الملتقيات المعنية بتسوية منازعات الاستثمار ومكافحة غسل الأموال، بالإضافة إلى مشاركتها في اللقاء الوطني السادس لنزليات المؤسسات السجنية برسم سنة 2024.

كما ساهمت في إعطاء الانطلاقة للحملة الوطنية لمحاربة العنف ضد النساء في السنة المرجعية للتقرير، وشاركت في أشغال محكمة النساء الرمزية في دورتها الحادية والعشرين.

وعلى الصعيد الجهوي كانت تمثيلية المؤسسة حاضرة في مختلف التظاهرات التي نظمتها القطاعات الحكومية وفعاليات المجتمع المدني، التي تناولت قضايا وإشكاليات ذات صلة بمجالات تدخلها واختصاصاتها.

كما واصلت مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2024 تفعيل أدوارها من خلال المشاركة والانخراط العملي والمباشر في عدد من الأنشطة على الصعيدين المركزي والجهوي، التي نظمها المجلس الوطني لحقوق الإنسان. تمثل ذلك في حضور اجتماعات الدورات العادية، والمشاركة في عدد من اللقاءات الموضوعاتية التي نظمتها لجانه الجهوية، حيث تشارك بصفقتها كعضو فيها.

وقد تناولت هذه اللقاءات نقاش قضايا راهنة، من بينها تقييم السياسات الجهوية من منظور فعالية حقوق الإنسان، ودراسة الإجراءات المتخذة للحد من ظاهرة الهجرة غير النظامية، وأزمة تدبير الموارد المائية وتحديات الاستدامة، بالإضافة إلى إشكالية الذكاء الاصطناعي بين حقوق الإنسان والقانون الدولي الإنساني، وموضوع الاعتداءات الجنسية التي يتعرض لها الأطفال.

كما نسجت مؤسسة الوسيط علاقات متينة مع الوسط الجامعي، انطلاقا من إيمانها بأهمية مختبرات البحث العلمي في تناول القضايا والإشكاليات القانونية والإجرائية من منظور علمي.

وفي هذا السياق، تستقبل المؤسسة سنويا ضمن برنامجها التأطيري، أفواجا من الطلبة تفعيلا لاتفاقيات الشراكة على المستوى المركزي والجهوي.

ثانيا: التعاون الدولي: إشعاع متواصل

حرصت المؤسسة على تعزيز حضورها في المشهد الإقليمي والدولي لمنظومة الوساطة، بهدف تبادل الخبرات، وتنسيق الجهود مع مختلف الشركاء والنظراء.

1- حضور فعال في شبكات الأمبودسمان

توجت مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2024 بانتخاب الأستاذ محمد بنعليو وسيط المملكة السابق نائبا أول لرئيس المعهد الدولي للأمبودسمان، وهو ما أهله ليصبح عضوا في مكتب مجلس المعهد المذكور الذي تأسس سنة 1978 كهيئة حقوقية دولية تضم ست مناطق جغرافية: إفريقيا، آسيا، أستراليا والمحيط الهادئ، أوروبا، منطقة الكاريبي وأمريكا اللاتينية، وأمريكا الشمالية، وتشمل أكثر من 200 مؤسسة أمناء مظالم حول العالم.

وقد مثل هذا التنوع ترجمة لمكانة مؤسسة وسيط المملكة على الصعيد الدولي، ومستوى العلاقات المتينة التي تربطها بنظرائها. كما يعكس حضورها الفعال والمستمر ضمن الشبكات الإقليمية والدولية للوساطة، وسعيها الدؤوب لتعزيز دور مؤسسات الوسطاء والأمبودسمان، والتعريف بها، بالإضافة إلى تنمية تبادل المعلومات بين أعضائها، ومساعدتهم على تطوير قدراتهم، ودعم المؤسسات التي قد تواجه تحديات أو تهديدات.

وفي نفس السياق، انتخب وسيط المملكة نائبا لرئيس جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين، وهو إنجاز آخر يعزز من مكانة المملكة المغربية ومكتسباتها في مجال الدفاع عن حقوق الإنسان تحت القيادة الرشيدة لصاحب الجلالة الملك محمد السادس نصره الله. كما يعكس التقدير الرفيع الذي تحظى به المؤسسة بين نظيراتها حول العالم. ويأتي هذا الإنجاز استكمالاً لما حققته المؤسسة في سنة 2023، حين انتخب وسيط المملكة بالإجماع كأحد أربعة مديرين ممثلين للقارة الإفريقية في مجلس إدارة المعهد الدولي للأمبودسمان، مما يعكس التقدير الدولي المتزايد للدور الذي تضطلع به المؤسسة في تعزيز سيادة القانون وحماية الحقوق الأساسية.

وتفعيلاً للالتزامات الدولية لوسيط المملكة والمسؤوليات التي يضطلع بها داخل هياكل الشبكات الدولية والإقليمية للوساطة، كثفت المؤسسة خلال سنة 2024 من مبادراتها الهادفة إلى تعزيز التعاون مع هذه الشبكات، في أفق استثمارها كرافعة للدبلوماسية الموازية، من أجل التعريف بالسياسة الوطنية للمملكة في مجال حماية حقوق الإنسان، وإشعاع التجربة المغربية الرائدة لمؤسسة الوسيط كآلية دستورية تضمن تمتع المواطنين بحقوقهم المرفقية. وفي هذا الإطار، احتضنت المؤسسة بمدينة مراكش، وللمرة الثانية، أشغال الاجتماع الحادي عشر للمجلس الإداري لجمعية أمبودسمان الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي (OICOA). وقد شكل اللقاء محطة بارزة لمناقشة مستجدات المشهد الحقوقي الدولي، واستراتيجية الجمعية في مجال التواصل، وسبل تطوير آليات الانفتاح والتفاعل بين مؤسسات الأمبودسمان ومحيطها الحقوقي على الصعيد الدولي.

كما واصل وسيط المملكة حضوره الفاعل في مختلف الاجتماعات المتعلقة بالهياكل التنظيمية للشبكات الدولية والإقليمية للوساطة، التي تعتبر المؤسسة عضوا فاعلا في أجهزتها، وذلك من خلال مشاركته المنتظمة في اجتماعات المكاتب والمجالس الإدارية لكل من:

- ✓ المعهد الدولي للأمبودسمان، بما في ذلك فرع إفريقيا التابع له؛
- ✓ جمعية الأمبودسمان والوسطاء الفرانكفونيين؛
- ✓ جمعية الأمبودسمان المتوسطيين؛
- ✓ جمعية أمبودسمان الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي.

وقد شكلت هذه الاجتماعات مناسبة سانحة لوسيط المملكة لتقديم عدد من المقترحات المرتبطة بالتوجهات المستقبلية لهذه الهيئات، لا سيما فيما يتعلق بمحاور التواصل والتكوين والتعاون، بالإضافة إلى طرح سبل دعم المؤسسات التي تواجه خطر التوقف أو التراجع، خاصة في بعض الدول الإفريقية، بما يضمن استمرارية أدوارها في حماية الحقوق وتعزيز الحكامة.

- كما سجلت مؤسسة الوسيط حضوراً مستمراً وفعالاً ضمن مختلف الفضاءات والمنتديات الدولية، من أبرزها:
- ✓ المؤتمر الدولي المنعقد بهونغ كونغ، تحت عنوان: "التعاون الدولي: فرص متجددة ونهج ناعم للتغيير، من أجل حكامه مرفقية بملاحم مشتركة"؛
 - ✓ المؤتمر الدولي الثاني لحقوق الإنسان المنعقد في باكو، عاصمة أذربيجان، حول موضوع: "تغير المناخ وحقوق الإنسان: دور مؤسسات الأمبودسمان والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان"، والذي نظم في سياق التحضير لانعقاد الدورة 29 لمؤتمر الأطراف في اتفاقية الأمم المتحدة بشأن تغير المناخ (COP29)؛
 - ✓ المؤتمر الثاني عشر لجمعية الوسطاء والأمبودسمان الفرانكفونيين، المنعقد في كيبك، حول موضوع: "التطلع إلى العشرية المقبلة: التحديات التي يواجهها الأمبودسمان في الدفاع عن سيادة القانون"؛
 - ✓ المؤتمر الدولي المنظم بالعاصمة الأوزبكية طشقند، حول موضوع: "حقوق الإنسان كعامل أساسي في تحقيق التنمية المستدامة للدول".

وتؤكد هذه المشاركات الدينامية الدولية للمؤسسة، وانخراطها الفاعل في النقاش العالمي حول قضايا الحكامة والعدالة والحقوق، بما يعزز موقعها كمؤسسة دستورية ذات إشعاع إقليمي ودولي.

2- بناء الشراكات وتبادل التجارب

عقدت مؤسسة وسيط المملكة خلال سنة 2024 سلسلة من لقاءات العمل مع عدد من المؤسسات والهيئات النظرية، توج بعضها بتوقيع اتفاقيات شراكة وتعاون، تروم تعزيز أواصر التنسيق والتكامل في مجالات الوساطة وحقوق الإنسان، وتبادل التجارب والخبرات والوثائق، وكذا المساهمة في ترسيخ دعائم التعاون الدولي، لا سيما في ميادين التكوين وتبادل الخبرات بخصوص معالجة التظلمات والشكايات.

وفي هذا الإطار، قام وسيط المملكة بزيارة عمل إلى المملكة العربية السعودية، بدعوة من رئيس ديوان المظالم ورئيس مجلس القضاء الإداري، وقد شكلت هذه الزيارة مناسبة سانحة لتبادل وجهات النظر حول مختلف القضايا ذات الصلة بمهام ولاية المظالم، ودورها في إرساء أسس العدل والإنصاف، كما أتاحت فرصة للاطلاع على التجارب الرائدة والممارسات الفضلى في مجال الرقمنة وآليات تطوير الأداء المؤسسي، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين وتعزيز فعالية الوساطة الإدارية.

ومن جهتها استقبلت المؤسسة خلال هذه السنة بعض الوسطاء والوفود:

✓ أمبودسمان إيرلندا، المفوض المكلف بالحق في الحصول على المعلومة، مرفوقا بسفير جمهورية إيرلندا؛

✓ وسيط جمهورية السينغال؛

✓ وفد عن هيئة النزاهة ومكافحة الفساد بالمملكة الأردنية الهاشمية؛

✓ وفد عن اللجنة الوطنية المستقلة للوقاية من الرشوة ومحاربتها بدجيوتي؛

✓ وفد عن المفتشية العامة للدولة بجمهورية موريتانيا؛

✓ رئيسة اللجنة الأوروبية من أجل الديمقراطية بالقانون -لجنة البندقية.

وفي سياق توسيع الشراكات قامت المؤسسة بإبرام اتفاقيات تعاون مع مؤسسات مثيلة لتبادل التجارب والممارسات الفضلى:

✓ اتفاقية تعاون وشراكة مع مؤسسة وسيط جمهورية السينغال، وذلك بمناسبة زيارة العمل التي قام بها للمؤسسة؛

✓ مذكرة تعاون وشراكة مع مؤسسة الأمانة العامة للتظلمات بمملكة البحرين؛

✓ اتفاقية إطار لبرنامج تبادل المتدربين بين مؤسسة وسيط المملكة والأمبودسمان الضريبي الفيدرالي بباكستان.

وتعد هذه الاتفاقيات إطارا عمليا لتكريس تعاون مثمر ومستدام بين الأطراف المعنية، بما يتيح تطوير العمل المشترك في مختلف المجالات ذات الاهتمام المتبادل، ويستجيب في الوقت ذاته لتطلعاتها ويأخذ بعين الاعتبار مصالحها المشتركة، في أفق تحقيق الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بتعزيز ثقافة الوساطة ودعم حقوق المرتفقين.

3- تعاون أممي مستدام

شارك وسيط المملكة بصفته متدخلا رئيسيا، في أشغال اجتماع الخبراء رفيعي المستوى الذي احتضنه مقر الأمم المتحدة بنيويورك، بتاريخ 22 ماي 2024، حول موضوع: "لوج وإشراك العموم: وضع مبادرات استراتيجية للتحسيس بدور مؤسسات الأمبودسمان والوسطاء في النهوض وحماية حقوق الإنسان، والحكم الرشيد، وسيادة القانون".

وتأتي هذه المشاركة تنويفا لمكانة المغرب المرموقة في المحافل الحقوقية الدولية، وتعبيرا عما تحظى به تجربة الوساطة المؤسسية بالمملكة من احترام وتقدير.

وقد شكل اللقاء مناسبة لإبراز الأدوار الدستورية لمؤسسة وسيط المملكة في الدفاع عن الحقوق، وترسيخ سيادة القانون، ونشر قيم التخليق والشفافية، باعتبارها آلية مؤسسية محورية في تعزيز ثقة المواطنين في المرفق العمومي.

كما سجلت المؤسسة خلال هذه السنة أيضا حدثا بارزا ومفصليا، تمثل في إعادة اعتماد الجمعية العامة للأمم المتحدة، خلال دورتها 79 بنيويورك، للقرار الأممي رقم A/RES/79/177 المتعلق بـ "دور مؤسسات أمناء المظالم والوسطاء في تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها، والحكم الرشيد، وسيادة القانون"، وذلك بتاريخ 17 دجنبر 2024.

وقد جاءت هذه المبادرة بتنسيق محكم وإشراف مباشر من مؤسسة وسيط المملكة، وبالتعاون وثيق مع البعثة الدائمة للمملكة المغربية لدى هيئة الأمم المتحدة بنيويورك، وبدعم دولي واسع، لترسخ حضور بلادنا الفاعل في الساحة الدولية، ولتعكس جهود المؤسسة في تعزيز مكانة مؤسسات الوساطة، ودورها المحوري في حماية الحقوق المرفقية، وتخليق المرفق العام، والارتقاء بحكامه تديره.

ويعد اعتماد هذا القرار تنويعا لمسار تراكمي من العمل المؤسساتي الجاد، وخطوة نوعية نحو منح مؤسسات الوساطة حضورا أقوى ضمن المنظومة الأممية وأجهزتها المتخصصة.

ثالثا: التكوين في خدمة الوساطة

يعد التكوين وبناء القدرات وتعزيز الكفاءات من المداخل الأساسية التي توليها مؤسسة وسيط المملكة أهمية بالغة، إدراكا منها لدورها الحيوي في الرفع من جودة أدائها وفعاليتها، وكذا في تقاسم خبراتها مع محيطها المؤسسي على المستويات الوطنية والجهوية والدولية، في إطار من الدعم والمواكبة الرصينة.

1- فعاليات "مركز التكوين وتبادل التجارب"

في إطار دعمها المستمر لتقوية القدرات وتبادل الخبرات، نظّمت مؤسسة وسيط المملكة، بشراكة مع جمعية الوسطاء والأمبودسمان الفرانكفونيين وبدعم من لجنة البندقية، دورة تكوينية دولية بمقر مركز التكوين وتبادل التجارب، الذي تحتضنه المؤسسة، في موضوع: "تفعيل المصلحة الفضلى للطفل من طرف الوسطاء والأمبودسمان". وقد استفاد من هذه الدورة 26 مشاركا وخبرا يمثلون عشر دول منضوية تحت لواء الجمعية، إلى جانب حضور وسطاء وأمبودسمانات مختصين في المجال من مولدوفا، وفرنسا، ولوكسمبورغ، وبلجيكا.

2- التكوين في إطار المصاحبة والدعم

واصلت مؤسسة وسيط المملكة تنفيذ برنامج التكوين ضمن إطار المصاحبة والدعم، مستهدفة متدربين من مؤسسات دولية مماثلة، إضافة إلى مؤسسات وهيئات وطنية.

في هذا السياق، استقبلت المؤسسة ممثلين عن الأمبودسمان الفدرالي للضرائب في باكستان، للتعرف على التجربة المغربية والاستفادة منها في تطوير قدراتهما، وقد تم تخصيص برنامج شامل أتاح لهما الاطلاع على آليات تلقي الشكاوى، ومعالجتها، ورقمنتها، وتديرها وأرشفتها عبر منظومة معلوماتية متطورة، إلى جانب التعرف على أساليب تواصل المؤسسة مع محيطها. كما استقبلت الدفعة الإفريقية الثانية للماجستير التنفيذي في تدبير المدن الإفريقية، والتي تضم 25 مسؤولا من عدة دول إفريقية، منها موريتانيا، غامبيا، الكاميرون، جيبوتي، كينيا، أوغندا، نيجيريا، تنزانيا، سيراليون، إستونيا، ومدغشقر.

وشكلت هذه الزيارة فرصة للاطلاع على اختصاصات المؤسسة ومهامها، ووسائل التدخل والتأثير التي يمنحها لها المشرع، فضلا عن دورها في ترسيخ مبادئ الحكامة الجيدة في المرافق الإدارية. كما استفاد الزوار من عرض منظومة التدبير الرقعي للشكايات، وآليات التواصل مع المواطنين والإدارة، بالإضافة إلى استراتيجيات المؤسسة في مجالات التواصل الدولي وبناء القدرات.

ويدخل هذا التكوين، المخصص للمديرين والمسؤولين المنتخبين المحليين ومسؤولي السلطات المحلية، في إطار الشراكة المبرمة بين المدن والحكومات المحلية المتحدة بإفريقيا وبعض الجامعات الدولية.

وفي سياق التكوين المصاحب والداعم للكفاءات الوطنية، واصلت المؤسسة تنظيم عدة دورات وورشات في مواضيع متعددة، استفاد منها أكثر من 30 مكلفا بمهام دراسة ومعالجة الشكايات من أطر وزارة التجهيز والماء على الصعيدين المركزي والجهوي، حول موضوع "تدبير ومعالجة الشكايات والتظلمات". كما شمل التكوين أطر المركز الاستشفائي الجامعي ابن سينا، حيث استفاد 24 مستخدما من العاملين بالوحدات المحلية لتدبير الشكايات، بهدف الارتقاء بمستوى التواصل بين المؤسسة والقطاعات الحكومية، من خلال موضوع "الحلول الملائمة لبناء علاقات التواصل والتفاعل من أجل خدمة المرتفق".

كما ساهمت المؤسسة في تأطير دورات تكوينية لفوجين من ضباط الدرك الملكي بالدار البيضاء، بمن فيهم ضباط من دول إفريقية، وكذا فعاليات تهم تكوين أطر القوات المساعدة بمدينة بنسليمان، تم خلالها التعريف بدور المؤسسة في الدفاع عن الحقوق المرفقية.

3- التكوين المستمر

نظمت مؤسسة وسيط المملكة سلسلة من الدورات التكوينية لفائدة أطرها على المستويين المركزي والجهوي، وقد تركز هذا التكوين على تحيين المعلومة القانونية وتعزيز الخبرات، وفق هندسة معرفية متخصصة. بتأطير خبراء من الخزينة العامة للمملكة، ومن الأمانة العامة للحكومة.

الجزء الثالث: الآفاق المستقبلية

في سياق التحولات التي يشهدها المشهد الإداري والحقوقى بالمملكة، وتعزيزاً لأدوارها الدستورية في حماية الحقوق، والإنصاف الإداري، وتعزيز جودة العلاقة بين الإدارة والمواطن، تتجه مؤسسة وسيط المملكة إلى ترسيخ موقعها كفاعل مؤسساتي رائد في مجال الوساطة المؤسساتية الحديثة.

لقد أبانت التجربة التراكمية للمؤسسة، لا سيما منذ إطلاق مخططها الاستراتيجي 2019-2023، عن قدرات متنامية في معالجة الشكايات والتظلمات، واقتراح الحلول المبدعة، وتحقيق أثر ملموس في تحسين أداء المرافق العمومية. غير أن عمق التحولات الاجتماعية والتقنية والإدارية، وتطور انتظارات المواطنين، وتحديات الدولة الاجتماعية، تفرض اليوم الانتقال إلى مرحلة جديدة من الفعل الاستراتيجي المؤطر برؤية واضحة، منسجمة مع أفضل الممارسات الدولية في مجال الوساطة المؤسساتية.

في هذا الإطار، تبلور وعي متجدد بأهمية:

- ✓ تعزيز مساهمة المؤسسة في التفكير العمومي حول جودة المرفق العام؛
 - ✓ ترسيخ موقعها كمصدر موثوق لإنتاج المعرفة حول تحولات العلاقة بين الإدارة والمواطن؛
 - ✓ تطوير أدوات التحليل والتقييم والتفاعل الاستباقي مع الإشكالات المرفقية؛
 - ✓ وتوسيع دائرة الشراكات الاستراتيجية، التي تمكن من رفع فعالية الوساطة وتقريبها من المواطن في مختلف ربوع المملكة.
- إن مشروع الآفاق المستقبلية لمؤسسة وسيط المملكة، الذي يعد اليوم محورا من محاور اشتغالها، لا يقتصر على استمرارية البرامج والممارسات الناجحة، بل يفتح أفقا لتطوير دور المؤسسة على مستويات متكاملة:
- ✓ المستوى الأول: الانتقال من معالجة فردية للشكايات إلى إرساء رؤية استراتيجية مهيكلية لدور الوساطة المؤسساتية في تحسين السياسات العمومية؛
 - ✓ المستوى الثاني: تعزيز الأداء الداخلي عبر تطوير منظومة مؤسساتية حديثة، قادرة على مواكبة تطورات العصر الرقمي وتحولات المجتمع؛
 - ✓ المستوى الثالث: توسيع أفق الانفتاح، من خلال إرساء شراكات استراتيجية ذكية مع مختلف الفاعلين، في الدولة والمجتمع، دعما لدينامية الابتكار وتحسين علاقة المواطن بالإدارة.

وسيشكل إعداد المخطط الاستراتيجي الجديد 2026-2030 ركيزة كبرى لهذا التحول، بما سيتضمنه من رؤية، ورسالة، وقيم، ورهانات، وأهداف قابلة للتتبع، مستندة إلى تشخيص علمي رصين للتجربة السابقة، في ضوء تقييم دقيق لمكتسبات وإكراهات مخطط 2019-2023، ومستشرفة لما تقتضيه المرحلة المقبلة، تثمين المكتسبات، وتجاوز الإكراهات.

كما ستعزز هذه الرؤية من خلال مشاريع كبرى تشمل مثلاً: إطلاق مركز للرصد والدراسات، وتطوير العدالة المجالية في الوساطة، وتطوير التعاون المؤسساتي، وتوثيق التجارب الرائدة.. إلخ.

إن هذا المسار الاستراتيجي يهدف إلى بناء مؤسسة وسيط المملكة كقوة اقتراحية وتحليلية مؤثرة في المشهد المؤسساتي المغربي، بما يكرس حضورها كفاعل مواكب لتحولات الدولة والمجتمع.

أولاً: المشاريع الاستراتيجية الحقوقية والمرفقية

يشكل هذا المحور الركيزة الأولى في توجهات آفاق مؤسسة وسيط المملكة خلال السنوات المقبلة. فالتحولات العميقة التي تعرفها علاقة المواطن بالإدارة، إلى جانب تطور انتظارات المجتمع المغربي في مجال جودة الخدمات العمومية، تفرض على المؤسسة الانتقال إلى مرحلة جديدة من أدائها المؤسسي؛ تقوم على بناء رؤية استراتيجية متكاملة للوساطة المؤسساتية، تتجاوز المعالجة الفردية للشكايات، نحو المساهمة الفعلية في تحسين السياسات العمومية والارتقاء بجودة المرفق العام.

وتقترح المؤسسة في هذا الإطار، مجموعة من المشاريع ذات البعد الاستراتيجي، التي تشكل الرافعات الأساسية لهذا التحول:

1- إعداد المخطط الاستراتيجي الجديد 2026-2030

في ضوء خلاصات تقييم المخطط الاستراتيجي السابق (2019-2023)، وما راكمته المؤسسة من تجربة عملية ومعرفية خلال السنوات الأخيرة، تبرز الحاجة اليوم إلى إعداد مخطط استراتيجي جديد يؤطر تدخلاتها المستقبلية في أفق 2030.

ويمثل هذا المشروع الإطار المرجعي الذي ستبنى عليه بقية مشاريع الآفاق المستقبلية، بما يجعله القاطرة الأولى لتحول الرؤية والأداء داخل المؤسسة.

يرتكز هذا المخطط الجديد على طموح إعادة صياغة رؤية ورسالة المؤسسة، وتعزيز تموقعها ضمن معادلة الدولة الاجتماعية، في انسجام مع مضامين الدستور ومرجعيات الحكامة الجيدة.

كما يسعى إلى تثمين المكتسبات، وتصحيح مكامن القصور التي أبانت عنها الممارسة الميدانية، مع الانفتاح على أفضل الممارسات المقارنة في مجال الوساطة المؤسساتية.

وسيبنى المخطط وفق مقاربة تشاركية تجمع: خلاصات تقييم مخطط 2019-2023؛

✓ دروس معالجة الشكايات والتظلمات؛

✓ تحليل توجهات الدولة الاجتماعية؛

✓ انتظارات المرتفقين؛

✓ مرجعيات شبكات الأومبودسمان الدولية.

وسيترجم المخطط الجديد إلى:

- ✓ رؤية متجددة لدور الوساطة المؤسسية في خدمة جودة المرفق العام والحقوق المرفقية؛
- ✓ رهانات استراتيجية كبرى: تعزيز ثقة المواطنين في الإدارة، ضمان عدالة مرفقية، تحسين جودة الخدمة العمومية، دعم التحول الرقمي، تثمين الذكاء المؤسسي؛
- ✓ أهداف قابلة للقياس تواكب تحول الأداء المؤسسي؛
- ✓ مؤشرات تتبع دقيقة، وآليات تقييم دوري.

يشكل هذا المشروع الأرضية المشتركة التي ستؤطر التفعيل العملي لبقية المشاريع المندرجة ضمن آفاق عمل المؤسسة.

2- مشروع "إدارة المساواة"

تعد قضية المساواة بين النساء والرجال في علاقة المواطنين بالمرفق العام أحد المحاور الأساسية التي ينبغي أن تشكل اليوم رافعة منهجية في عمل مؤسسة وسيط المملكة. فالمؤسسة، بحكم معالجتها اليومية للشكايات والتظلمات، تقف باستمرار على وجود ممارسات، ومساخر، وأحيانا نصوص تنظيمية، تنتج صورا مباشرة أو ضمنية من التمييز بين النساء والرجال في ولوج الحقوق المرفقية.

ويتعزز هذا التشخيص بما يسجله الحقل الحقوقي الوطني والدولي من ملاحظات متكررة حول:

- ✓ استمرار وجود فجوات قانونية أو تطبيقية تؤثر في المساواة الفعلية بين النساء والرجال؛
- ✓ إقصاء أو تهميش نساء في حقهن في الاستفادة من خدمات أو مساطر معينة؛
- ✓ تأثير الصور النمطية في الممارسات الإدارية.

انطلاقا من هذا الوعي، ترى المؤسسة أن بناء "إدارة المساواة" يجب أن يتحول إلى محور عمل مؤسسي قائم بذاته، وليس مجرد مقارنة عرضانية.

ويرتكز هذا المشروع على:

- ✓ رصد وتحليل النصوص التنظيمية والممارسات الإدارية التي تكرر أو تنتج تمييزا بين النساء والرجال؛
- ✓ بناء مؤشرات لقياس المساواة في علاقة المواطنين بالإدارة؛
- ✓ بلورة توصيات تشريعية وتنظيمية قابلة للتفعيل، تهدف إلى تصحيح أو تكييف النصوص والممارسات؛
- ✓ تطوير برامج تحسيسية وتكوينية موجهة للإدارات العمومية، في مناهج احترام المساواة بين النساء والرجال؛
- ✓ متابعة مدى التفاعل العملي للإدارات مع التوصيات الصادرة عن المؤسسة في هذا المجال.

وبهذا المشروع، تعزز المؤسسة التزامها بالمساهمة الفعلية في بناء إدارة مواطنة، منصفة، تحترم حق النساء في ولوج عادل ومنصف للحقوق المرفقية، انسجاما مع مقتضيات الدستور المغربي، والاتفاقيات الدولية التي صادقت عليها المملكة.

3- العدالة المجالية والقرب

تعد العدالة المجالية في ولوج الخدمات الإدارية إحدى التحديات الكبرى التي تفرض نفسها في سياق تفعيل الدولة الاجتماعية. حيث أظهرت التجربة الميدانية للمؤسسة، من خلال تحليل الشكايات والتظلمات المتوصل بها، وجود فوارق ملحوظة بين مختلف الجهات والأقاليم في جودة علاقة المواطن بالمرفق العمومي.

هذه الفجوات المجالية لا تمس فقط البنية التحتية الإدارية، بل تشمل أيضا تفاوتات في الممارسات الإدارية، وفي سرعة الاستجابة، وفي جودة المعالجة، مما ينتج شعورا متزايدا لدى بعض الفئات بالتهميش الإداري.

استجابة لهذا التحدي، تسعى المؤسسة إلى بلورة مشروع شامل لتعزيز العدالة المجالية في علاقتها مع المرتفقين، عبر:

- ✓ توسيع شبكة المندوبيات الجهوية والمحلية: من خلال تقييم دقيق لخريطة التغطية الترابية الحالية، وتحديد المناطق التي تعرف هشاشة في الحضور الإداري للمؤسسة، مع العمل على تغطيتها بشكل منصف ومدروس؛
- ✓ مؤسسة اللقاء الوطني للمندوبين: كآلية دورية للتنسيق وتوحيد الرؤى، وتبادل أفضل الممارسات بين مختلف مندوبيات المؤسسة، بما يضمن انسجام الأداء الترابي مع الرؤية العامة للمؤسسة؛
- ✓ تحليل الخصوصيات المجالية: عبر تطوير أدوات تحليل معمقة للفوارق المجالية في أنماط الشكايات والتظلمات، ورصد العوائق البنيوية أو الإجرائية التي تحد من ولوج المواطنين للحقوق المرفقية في بعض الأقاليم.

بهذا المشروع، تسعى المؤسسة إلى تعزيز حضورها الترابي، وضمان مقاربة منصفة تراعي مختلف الخصوصيات المجالية، انسجاما مع رهانات الدولة الاجتماعية، ومبادئ الجهوية المتقدمة.

4- الحق في المعلومة الإدارية

شكل الحق في الحصول على المعلومة الإدارية أحد المرتكزات الأساسية لتعزيز شفافية المرفق العمومي، وتحسين جودة العلاقة بين المواطن والإدارة.

وتؤكد المعطيات المتراكمة لدى المؤسسة من خلال معالجة الشكايات والتظلمات، أن عددا من العوائق العملية لا تزال تحد من الولوج السلس للمعلومة ذات الصلة بحقوق المرتفقين والخدمات الإدارية.

وانطلاقا من اختصاصها في مواكبة جودة علاقة الإدارة بالمواطن، وضمان احترام حقوق المرتفقين في الولوج العادل والمنصف للخدمات العمومية، ستواصل المؤسسة إيلاء هذا المجال أهمية خاصة في حدود اختصاصها، وبتكامل مع الأدوار المنوطة باللجنة الوطنية للحق في الحصول على المعلومات.

ويهدف المشروع إلى:

- ✓ تحليل المعطيات الواردة في الشكايات ذات الصلة بصعوبات الولوج للمعلومة الإدارية؛
 - ✓ إعداد خلاصات دورية حول واقع هذا الحق في علاقته بالمرفق العمومي؛
 - ✓ تطوير توصيات عملية موجهة للإدارات لتحسين جودة الولوج إلى المعلومة المتعلقة بحقوق وخدمات المرتفقين؛
 - ✓ مواكبة الإدارات في تبني ممارسات تواصلية أكثر شفافية تجاه المرتفقين.
- وسينفذ هذا المشروع في احترام تام لاختصاصات الهيئات الوطنية المعنية، وبتكامل مؤسساتي يهدف إلى ترسيخ ثقافة الانفتاح الإداري بما يخدم حق المواطن في الإدارة الجيدة.

5- دعم حقوق الفئات (الإعاقة، النوع، الهشاشة)

تشكل حماية حقوق الفئات ذات الوضعيات الخاصة (الأشخاص في وضعية إعاقة، النساء، الفئات الاجتماعية الهشة) أحد المحاور الأساسية في بناء دولة الإنصاف والعدالة الاجتماعية. وقد أبانت المعطيات التي راكمتها المؤسسة من خلال معالجة الشكايات والتظلمات عن وجود عوائق بنيوية وأخرى إجرائية، تفضي إلى المس بحقوق هذه الفئات في علاقتها بالإدارة.

غالبا ما تتجلى هذه العوائق في:

- ✓ صعوبة الولوج المادي والإجرائي إلى الخدمات؛
- ✓ نقص في ملائمة المساطر الإدارية مع الخصوصيات الاجتماعية أو الجسدية للفئات المعنية؛
- ✓ وجود صور من التمييز الضمني أو الصريح في النصوص أو في الممارسات.

انطلاقا من هذا التشخيص، تقترح المؤسسة إطلاق مشروع استراتيجي يهدف إلى:

- ✓ تطوير منظومة رصد دقيق للعوائق التي تعترض حقوق هذه الفئات؛
- ✓ تحليل أنماط الشكايات ذات الصلة، واستثمار معطياتها في بناء أدوات لتحليل أثر السياسات والممارسات الإدارية على الفئات الهشة؛
- ✓ إعداد توصيات عملية لتحسين ولوج هذه الفئات إلى حقوقها المرفقية، وإدماج مقاربة الإنصاف في الممارسات الإدارية؛
- ✓ مواكبة الإدارات في اعتماد مقاربات دامجة، تحترم مبدأ المساواة وتكافؤ الفرص؛
- ✓ دعم الجهود الوطنية الرامية إلى تفعيل مقتضيات الاتفاقيات الدولية التي صادقت عليها المملكة في هذا المجال.

ومن خلال هذا المشروع، ترمي المؤسسة إلى تعزيز ثقافة الإنصاف والإدماج داخل الإدارة العمومية، بما يعزز كرامة هذه الفئات، ويمكنها من التمتع الكامل بحقوقها المرفقية.

6- مركز الرصد والدراسات حول الوساطة وتحولات الظاهرة الإدارية

أبانت ممارسة الوساطة المؤسساتية بالمغرب، خلال السنوات الأخيرة، عن تراكم هام من المعطيات النوعية حول إشكالات الخدمة العمومية، والتحولات في أنماط الشكايات والتظلمات، وتطور انتظارات المواطنين. غير أن هذا الرصيد المعرفي لا يزال في حاجة إلى إطار مؤسساتي منظم، يتيح استثماره في دعم التفكير الاستراتيجي والتطوير المستمر للوساطة.

لذلك تقترح المؤسسة إحداث مركز للرصد والدراسات حول الوساطة وتحولات الظاهرة الإدارية، يشكل دعامة تحليلية واستراتيجية لها.

وسيعهد إلى هذا المركز بالمهام التالية:

- ✓ تطوير منظومة رصد وتحليل متقدمة للشكايات والتظلمات والمعطيات المرتبطة بعلاقة الإدارة بالمواطن؛
- ✓ إنتاج دراسات مرجعية حول تحولات الخدمة العمومية، وجودة المرفق العام؛
- ✓ رصد اتجاهات وتحولات الوساطة المؤسساتية على المستويين الوطني والدولي؛
- ✓ تطوير أدوات استشرافية في مجال الإنصاف الإداري؛
- ✓ تغذية تقارير المؤسسة بمعطيات تحليلية معمقة؛
- ✓ دعم صانعي القرار عبر توفير رؤية تحليلية متقدمة حول القضايا المرفقية والإدارية.

وسيمثل هذا المركز خطوة استراتيجية نحو بناء مؤسسة وسيط المملكة كمرجع وطني في التفكير العمومي حول الإنصاف الإداري، بما يمكنها من التأثير الإيجابي في تطوير السياسات العمومية، وتحديث الممارسات الإدارية.

7- موضوع "السنة" كرافعة للتفكير والتحسين المستمر

في إطار سعيها إلى تكريس منهجية متجددة في مقاربة قضايا الإنصاف الإداري، وتقوية دينامية التفكير والتعبئة حول إشكالات الخدمة العمومية، تقترح المؤسسة اعتماد آلية "موضوع السنة" كإطار موضوعاتي موحد يخصص سنويا لقضية مركزية من قضايا تحسين علاقة الإدارة بالمواطن.

وتنبع أهمية هذا المشروع من الحاجة إلى:

- ✓ خلق دينامية وطنية متواصلة حول إشكالات جوهرية في مجال الخدمة العمومية؛
- ✓ تحفيز الإدارات والمؤسسات العمومية على الانخراط في ورشات تفكير وتحسين مستمر؛

✓ تعبئة مختلف الفاعلين: المجتمع المدني، الخبراء، الجامعة، الإعلام؛

✓ تطوير مخرجات عملية تغذي التفكير العمومي والسياسات العمومية ذات الصلة.

وسيعتمد تنظيم موضوع السنة على:

✓ اختيار موضوع سنوي يحدد بناء على تحليل الشكايات والتظلمات، والتشخيصات الوطنية، وانتظارات المرتفقين؛

✓ برمجة فعاليات متعددة: ندوات وطنية، موائد مستديرة، لقاءات جهوية؛

✓ إنتاج دراسات معمقة حول الموضوع المختار؛

✓ تنظيم نقاشات عمومية تشرك المواطن والفاعلين؛

✓ إصدار تقرير خاص حول مخرجات الموضوع في نهاية السنة.

ومن خلال هذه الآلية، تسعى المؤسسة إلى أن تصبح فاعلا محفزا لدينامية وطنية للتفكير والتحسين المستمر في جودة علاقة الإدارة بالمواطن، بعيدا عن المقاربة القطاعية الضيقة.

8- سلسلة الإصدارات المرجعية حول مخرجات الوساطة وأدبيات المؤسسة

في إطار تعزيز موقعها كمؤسسة فاعلة في مجال تطوير الفكر العمومي حول الإنصاف الإداري، وتحسين جودة علاقة المواطن بالإدارة، تعزز المؤسسة إطلاق سلسلة من الإصدارات المرجعية، توثق أهم خلاصات تجربتها، وتسهم في إغناء الأدبيات المتعلقة بالوساطة المؤسساتية بالمغرب.

يمثل هذا المشروع خطوة استراتيجية لتثمين المعرفة المتراكمة داخل المؤسسة، وتحويل الرصيد الهام من المعطيات والتجارب إلى منتج علمي مرجعي يفيد صانعي القرار، الباحثين، والممارسين.

وتقوم فلسفة هذا المشروع على:

✓ تقديم نماذج ملموسة حول فعالية الوساطة المؤسساتية في تسوية النزاعات وتحسين جودة المرفق العام؛

✓ إبراز الدروس المستخلصة من معالجة القضايا المعقدة ذات البعد الاجتماعي والإداري؛

✓ المساهمة في بناء ثقافة مرجعية للوساطة بالمغرب، في تفاعل مع الأدبيات الدولية.

وسيفتح المشروع بإصدار مرجعي أول حول: "الوساطة المؤسساتية في مواجهة التوترات المرفقية: تجربة حل أزمة كليات الطب والصيدلة بالمغرب".

وسيتناول هذا الإصدار، بلغة تحليلية دقيقة: خلفيات الأزمة، وإشكالاتها القانونية والتنظيمية؛ ومسار الوساطة التي اضطلعت بها المؤسسة؛ والقيم المنهجية التي أطرت تدخلها (التوازن، الإنصاف، المرونة، البناء التدريجي للثقة)؛ ومخرجات التسوية ودروسها؛ والقابلية لتعميم النموذج على أزمت مماثلة مستقبلا.

وسيسهم هذا المشروع في:

✓ تقديم نموذج عملي للوساطة المؤسسية في الملفات ذات الحمولة الاجتماعية الكبيرة؛

✓ دعم التفكير العمومي في تطوير الوساطة كأداة مساندة لتحسين فعالية السياسات العمومية.

وتطمح المؤسسة في أن تتحول هذه السلسلة إلى مرجع وطني في مجال أدبيات الوساطة، بما يعزز حضورها الفكري والمؤسسي في هذا الحقل الحيوي.

9- مشروع إصدار مجلة "إنصاف": مجلة علمية دورية حول قضايا الوساطة

والإنصاف الإداري

يشكل الرهان على إنتاج المعرفة العلمية الموجهة نحو قضايا الوساطة والإنصاف الإداري أحد الأبعاد الأساسية في استراتيجية تطوير دور مؤسسة وسيط المملكة، وترسيخ مكانتها كفاعل فكري ومؤسسي يغني النقاش العمومي حول جودة الخدمة العمومية وحقوق المرتفقين.

وفي هذا الإطار، يمثل مشروع مواصلة إصدار المجلة العلمية للمؤسسة، التي ستعتمد تحت عنوان "مجلة إنصاف"، محطة محورية في هذا المسعى.

تأتي هذه المجلة امتدادا لمسار سابق بلغ 14 عددا، وتطمح المؤسسة إلى مواصلته بنفس جديد، يعزز جودة المجلة ووقعها في الحقل الفكري والمؤسسي.

وتراد لهذه المجلة أن تتحول إلى:

✓ منبر علمي مرجعي حول قضايا الوساطة المؤسسية، الإنصاف الإداري، جودة المرفق العام، والحقوق المرفقية؛

✓ فضاء لتحفيز الحوار بين الباحثين والممارسين والمؤسسات؛

✓ منصة لنشر الدراسات المعمقة والتجارب المقارنة في المجال.

وسيستند في مواصلة إصدار المجلة، على تطوير هويتها التحريرية، واعتماد معايير نشر دقيقة تضمن الجودة، وتوسيع قنوات نشرها وتوزيعها ورقيا ورقميا.

وتراهن المؤسسة من خلال هذا المشروع على أن تصبح مجلة "إنصاف" مرجعا فكريا في حقل الوساطة والإنصاف الإداري، وأن تساهم في ترسيخ ثقافة مؤسسية قائمة على التفكير العميق والتحليل المستنير لقضايا الإدارة والحقوق.

ثانيا: مشاريع تعزيز الأداء المؤسسي والفعالية الداخلية

إدراكا منها بأن تحسين جودة علاقتها بالمرتفقين يظل رهينا كذلك بتطوير قدراتها الداخلية، ترى مؤسسة وسيط المملكة أن توطيد موقعها كمؤسسة فعالة، حديثة، قادرة على التفاعل السريع والفاعل مع متطلبات المرحلة، يمر حتميا عبر تحديث بنيتها المؤسسية وتعزيز فعاليتها التنظيمية.

تفرض الرهانات الجديدة التي تطرحها الدولة الاجتماعية، والتطور المتسارع في متطلبات الخدمة العمومية، والممارسات الفضلى في مجال الوساطة المؤسسية، على المؤسسة أن تستثمر في تعزيز أداء هياكلها، وتجويد كفاءاتها، وتطوير أدوات اشتغالها، بما يضمن لها أن تواكب بأداء مؤسساتي متجدد تطلعات المرتفقين.

ويأتي هذا المحور ليؤطر مجموعة من المشاريع التي تستهدف:

- ✓ تدعيم البناء التنظيمي للمؤسسة في انسجام مع مخططها الاستراتيجي المأمول؛
- ✓ تثمين رأسمالها البشري كدعامة مركزية لأي تطوير مؤسسي؛
- ✓ تعزيز التكامل والتنسيق بين إدارتها المركزية وبنياتها الترابية؛
- ✓ إرساء فضاءات مؤسسية منتظمة للتقييم والتفكير المشترك؛
- ✓ تطوير منظومة الرصد الداخلي لتدعيم جودة الأداء.

ويمثل هذا التوجه رهانا استراتيجيا لتحسين مكانة المؤسسة كفاعل مؤسسي حديث، قادر على تحقيق أثر ملموس في تحسين جودة علاقته بالمواطنين.

1- تفعيل الهيكلة الجديدة

شهدت المؤسسة، خلال السنوات الأخيرة، اعتماد نظام داخلي جديد يؤطر تنظيمها الإداري، بما يتيح تطوير أدوات اشتغالها، وتوضيح مهام هياكلها، وتحسين التنسيق بين مكوناتها المختلفة. غير أن أثر أي هيكلة تنظيمية لا يتحقق بمجرد إقرار النص المؤطر لها، بل يقتضي عملا مؤسسيا متواصلا لترجمتها إلى ممارسات عملية منسجمة، تغني أداء المؤسسة وترفع من نجاعتها.

ويهدف هذا المشروع إلى:

- ✓ تفعيل مقتضيات النظام الداخلي الجديد بما يضمن حسن توزيع الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة؛
- ✓ تحقيق الانسجام الوظيفي بين مختلف وحدات المؤسسة ومكوناتها، سواء على المستوى المركزي أو الجهوي؛
- ✓ تطوير آليات التنسيق الأفقي والعمودي بين مختلف المستويات التنظيمية؛
- ✓ تحديث وتيسير المساطر الداخلية، بما يمكن من تسريع وتيرة المعالجة وتحسين جودة الأداء؛
- ✓ مواكبة تفعيل الهيكلة ببرامج تحسيس وتكوين داخلي، تتيح تملك الرؤية الجديدة من قبل جميع الفاعلين داخل المؤسسة.

ويرمي هذا المشروع إلى ضمان أن تشتغل المؤسسة بمنطق هيكلة حية، دينامية، قادرة على التكيف السريع مع متطلبات المرحلة، وعلى مواكبة أهداف المخطط الاستراتيجي الجديد 2026-2030.

2- مشروع تمكين الموارد البشرية من إطار تنظيمي عصري ومحفز وعادل

في انسجام مع توجه المؤسسة إلى تفعيل هيكلتها الجديدة، ترى أن مواكبة هذا التحول التنظيمي ينبغي أن يوازيه إصلاح متكامل لمنظومة تدبير الموارد البشرية.

ذلك أن نجاعة المؤسسة وقدرتها على الاستجابة السريعة والفعالة لانتظارات المرتفقين تظل رهينة بوجود موارد بشرية تشتغل في إطار تنظيمي محفز وعادل، وتستفيد من ظروف عمل ملائمة.

أبانت تجربة السنوات الأخيرة عن وجود مجموعة من التحديات في هذا المجال:

- ✓ محدودية بعض المقتضيات الإدارية المنظمة لوضعية الموارد البشرية؛
- ✓ الحاجة إلى تعزيز مسارات التقدير والتحفيز؛
- ✓ ضرورة تحسين ولوج الموارد البشرية إلى الخدمات الاجتماعية.

ويرتكز هذا المشروع على المحاور التالية:

- ✓ العمل على مراجعة وتحسين النظام الأساسي، الذي يؤثر وضعيات الموارد البشرية بالمؤسسة، بما يعزز مبادئ الشفافية، الاستحقاق، والعدالة الوظيفية؛
 - ✓ إرساء آليات واضحة لتحفيز الأداء، والاعتراف بالنجاح المهني؛
 - ✓ تطوير مسارات الترقية والتكوين المتقدم بما يعزز فرص التطور المهني داخل المؤسسة؛
 - ✓ مواكبة ولوج الموارد البشرية إلى منظومة خدمات اجتماعية متنوعة.
- وباعتماد هذا المشروع، تسعى المؤسسة إلى بناء بيئة عمل جذابة ومحفزة، قادرة على استقطاب الكفاءات، واثمين الإمكانات البشرية، بما ينعكس إيجاباً على جودة أدائها المؤسساتية.

3- مشروع تعزيز التكوين الداخلي

إن مواكبة التحولات المتسارعة في مجالات الحوكمة الإدارية، والوساطة المؤسساتية، والمعالجة الرقمية للشكايات والتظلمات، تقتضي أن تتوفر المؤسسة على موارد بشرية مؤهلة، متجددة الكفاءات، منفتحة على الممارسات الفضلى.

وقد أبرز تحليل تجربة المؤسسة، أن الرهان على بناء منظومة متكاملة للتكوين والتطوير المستمر، يمثل أحد مفاتيح الارتقاء بجودة أدائها الداخلي.

ويندرج هذا المشروع في هذا الأفق، عبر المحاور التالية:

❖ إعداد خطة سنوية متكاملة للتكوين والتكوين المستمر، تستجيب لمتطلبات كل فئة وظيفية داخل المؤسسة؛

❖ تطوير كفاءات الموارد البشرية في المجالات التالية:

- ✓ القوانين والمساطر الإدارية ذات الصلة باختصاصات المؤسسة؛

✓ أدبيات وتقنيات الوساطة المؤسسية؛

✓ حقوق الإنسان والحقوق المرفقية؛

✓ التقنيات الحديثة لمعالجة الشكايات وإدارة المعطيات؛

✓ مهارات التواصل مع المرتفقين؛

❖ تنظيم دورات متخصصة لفائدة المندوبين الجهويين والمحليين، لتمكينهم من تطوير أدائهم الترابي بما ينسجم مع توجهات المؤسسة؛

❖ فتح قنوات الشراكة مع مؤسسات التكوين العليا والجامعات، لاستثمار خبراتها في دعم مسار التكوين داخل المؤسسة؛

❖ تطوير منظومة تقييم أثر التكوين على الممارسة المهنية، بما يعزز الفعالية المؤسسية.

وبهذا المشروع، ترمي المؤسسة إلى ترسيخ ثقافة مؤسسية داعمة للتعليم المستمر، وإلى تمكين رؤسائها البشري من الأدوات المعرفية والمنهجية التي تؤهلها لمواكبة الرهانات الجديدة للوساطة المؤسسية.

4- مشروع تنظيم المنتدى السنوي كمؤعد قار للتفكير في مناهج العمل وتوحيد المقاربات بين

الإدارة المركزية والمندوبيات

في سياق سعيها إلى ترسيخ ثقافة مؤسسية مبنية على التقييم الدوري، والتفكير المشترك، وتحسين التنسيق بين مختلف مكوناتها، تقترح المؤسسة إرساء منتدى سنوي قار يخصص لتوحيد الرؤى والمقاربات بين إدارتها المركزية ومندوبياتها الجهوية والمحلية.

لقد أبرزت تجربة المؤسسة أن نجاح أي تحول استراتيجي يظل مشروطا بوجود قنوات مؤسسية منتظمة

تتيح:

✓ تقاسم التجارب الميدانية؛

✓ مناقشة التحديات والصعوبات؛

✓ توحيد الفهم وتنسيق مناهج العمل؛

✓ تحفيز روح الانتماء المؤسسي.

ويهدف هذا المشروع إلى إرساء المنتدى السنوي كفضاء مؤسسي دائم، ينظم بشكل دوري وفق برمجة منهجية، يشارك فيه: مسؤولو الإدارة المركزية، والمندوبون الجهويون والمحليون، وممثلو الوحدات والقطاعات الداخلية؛ وخبراء أو فاعلون مدعوون عند الحاجة.

وسيشكل هذا المنتدى مناسبة لـ:

✓ تحليل حصيلة الأداء السنوي؛

- ✓ مناقشة القضايا المنهجية المرتبطة بالوساطة المؤسسية؛
- ✓ تطوير مقاربات موحدة لمعالجة الملفات والشكايات؛
- ✓ الوقوف على خصوصيات العمل الترابي، واقتراح آليات تحسينه؛
- ✓ مواكبة تفعيل مشاريع المؤسسة ذات البعد الترابي؛

سيمكن تنظيم هذا المنتدى من إرساء دينامية مؤسسية متجددة، تعزز التكامل بين الإدارة المركزية والبنيات الترابية، وتساهم في تحقيق انسجام أكبر في أداء المؤسسة على الصعيد الوطني.

5- مشروع التحول الرقمي المتكامل لتعزيز فعالية المؤسسة وجودة علاقتها بالمرتفقين

تدرك مؤسسة وسيط المملكة أن تحقيق طموحاتها في الارتقاء بجودة معالجة الشكايات والتظلمات، وتعزيز قدراتها التحليلية والتواصلية، يمر حتميا عبر تطوير منظومة رقمية متكاملة تواكب أفضل الممارسات الدولية في مجال الوساطة المؤسسية.

لقد أبان تحليل الوضع الحالي عن الحاجة إلى تعزيز المنظومة الحالية وتحسينها من خلال:

- ✓ إعداد تصور استراتيجي للتحول الرقمي المتكامل للمؤسسة؛
- ✓ تطوير نظام معلوماتي حديث يمكن من تتبع شفاف ودقيق لمسار الشكايات والتظلمات، من الإيداع إلى المعالجة والرد؛
- ✓ إرساء فضاء إلكتروني داخلي آمن ومتطور، يدعم سرعة التفاعل بين مختلف وحدات المؤسسة؛
- ✓ تطوير واجهات رقمية موجهة للمرتفقين، تعزز سهولة الولوج والتتبع؛
- ✓ بناء مستودع معرفي مؤسسي يثمن الرصيد المتراكم من المعطيات؛
- ✓ تطوير لوحات قيادة رقمية تساعد في الرصد الآني لمؤشرات الأداء.

ومن خلال هذا المشروع، تسعى المؤسسة إلى إرساء ثقافة مؤسسية رقمية، تعزز نجاعتها الداخلية، وتحسن جودة علاقتها بالمرتفقين، بما يواكب ديناميات الانتقال الرقمي بالمغرب.

ثالثا: مشاريع تعزيز التعاون والانفتاح المؤسسي

تدرك مؤسسة وسيط المملكة أن نجاح أدوارها في حماية حقوق المرتفقين، وتعزيز جودة علاقة الإدارة بالمواطن، لا يمكن أن يتحقق في معزل عن محيطها المؤسسي والمجتمعي. خصوصا أن ممارسة الوساطة المؤسسية تظل بطبيعتها مجالا تفاعليا، يتطلب بناء جسور تعاون وتكامل مع مختلف الفاعلين: الإدارات العمومية، مؤسسات الحكامة، المجتمع المدني، الجامعة، والهيئات الدولية.

أظهرت تجربة المؤسسة أن تعزيز قنوات التعاون والانفتاح يمكن من:

- ✓ تسهيل معالجة القضايا المعقدة؛

✓ دعم نشر ثقافة الإنصاف الإداري؛

✓ بناء مساحات للتفكير المشترك؛

✓ تثمين المعارف والخبرات.

في هذا السياق، يقترح هذا المحور جملة من المشاريع الرامية إلى توطيد موقع المؤسسة كفاعل منفتح وشبكي، قادر على تعبئة الفاعلين والمؤسسات حول هدف مشترك: تحسين جودة المرفق العام وخدمة المرتفقين.

وتمثل هذه المشاريع امتدادا عمليا لرؤية المؤسسة، التي ترى في التعاون المؤسسي والمجتمعي رافعة أساسية لترسيخ دينامية مستدامة للوساطة المؤسساتية.

1- مشروع تطوير العلاقة مع الإدارات العمومية

تشكل العلاقة مع الإدارات العمومية محورا جوهريا في عمل مؤسسة وسيط المملكة، بالنظر إلى أن تحقيق أهدافها في حماية حقوق المرتفقين، وضمان إنصافهم في علاقتهم بالمرفق العام، يظل مشروطا بمستوى التعاون والانخراط الفعلي للإدارات في تنفيذ توصيات المؤسسة.

وقد أبرزت تجربة السنوات الأخيرة وجود هامش هام قابل للتحسين في هذا المجال، حيث ما تزال بعض الإدارات تبدي ترددا في التجاوب مع تدخلات المؤسسة، أو لا تفعل التوصيات بالشكل المأمول.

في هذا السياق، ترى المؤسسة أن الارتقاء بجودة العلاقة مع الإدارات العمومية يقتضي اعتماد مقاربة تشاركية منهجية، تقوم على:

✓ تعزيز جسور تواصل مؤسساتي منتظم مع الإدارات، من خلال آليات مؤطرة ومهيكلية؛

✓ إرساء قنوات رسمية مرنة لتسريع معالجة القضايا المثارة؛

✓ تطوير مذكرات تفاهم أو اتفاقيات تعاون مع الإدارات، تحدد مبادئ التعاون وآلياته؛

✓ مواكبة الإدارات في تطوير آلياتها الداخلية للاستجابة السريعة والفعالة لتدخلات المؤسسة.

وترمي المؤسسة من خلال هذا المشروع إلى إرساء منظومة تعاون مؤسسي فعالة، تعزز التكامل بين عملها كهيئة للوساطة، ودور الإدارات في حماية حقوق المرتفقين، بما يساهم في ترسيخ صورة الإدارة المنصفة والمسؤولة.

2- مشروع تطوير شراكات مع المجتمع المدني ضمن رؤية لتعزيز العلاقة بين الوساطة

المؤسساتية والوساطة المجتمعية

يعد المجتمع المدني شريكا محوريا في دعم دينامية الوساطة المؤسساتية، باعتباره فاعلا ميدانيا يمتلك قربا نوعيا من المواطنين، وقدرة على رصد وتحليل إشكالات الخدمة العمومية، وتمثل انتظارات الفئات المختلفة من المرافق العامة.

وتؤمن المؤسسة بأن تعزيز تعاونها مع المجتمع المدني يشكل رافعة استراتيجية لـ:

✓ توسيع دائرة الإنصات لمختلف شرائح المرتفقين؛

✓ دعم نشر ثقافة الإنصاف الإداري والوساطة المؤسسية؛

✓ تقوية قدرات المجتمع المدني في مجال حماية الحقوق المرفقية.

ويقوم هذا المشروع على مقارنة جديدة، تسعى إلى دمج الوساطة المؤسسية والوساطة المجتمعية في رؤية تكاملية، حيث لا ينحصر دور المجتمع المدني في تنشيط مطالب المواطنين، بل يصبح فاعلا في:

✓ رصد وتحليل الإشكالات المرفقية؛

✓ دعم جهود المؤسسة في نشر ثقافة الإنصاف الإداري؛

✓ المساهمة في مسارات الحلول التوافقية.

وسيشمل المشروع المحاور التالية:

✓ تطوير شراكات هيكلية مع جمعيات ذات الخبرة في مجال الحقوق الإدارية والمرفقية؛

✓ تنظيم لقاءات دورية مع الفاعلين الجمعويين، لتعزيز التفاعل وتبادل المعطيات؛

✓ تطوير مشاريع مشتركة في مجالات الرصد والتوعية والاقتراح.

ويسعى المشروع إلى بناء منظومة تعاون منفتحة ومبدعة بين المؤسسة والمجتمع المدني، بما يرسخ مقارنة تشاركية في خدمة حقوق المرتفقين.

3- مشروع تفعيل الشراكات المنجزة مع الجامعات

تعتبر مؤسسة وسيط المملكة أن التعاون مع الجامعة المغربية يشكل رافعة أساسية لتعزيز جودة أدائها الفكري والمؤسسي.

إن الجامعة بما تمتلكه من خبرات علمية، وطاقات بحثية، ومهارات تحليلية، قادرة على أن تغني دينامية التفكير داخل المؤسسة، وتسهم في تطوير مناهج عملها ومقارباتها.

وقد أبرمت المؤسسة خلال السنوات الأخيرة عددا من الشراكات مع الجامعات المغربية، بهدف إرساء قنوات للتعاون الأكاديمي والعلمي. غير أن تفعيل هذه الشراكات لا يزال دون المستوى المأمول، ويحتاج إلى رؤية أكثر طموحا وبرمجة منهجية.

لهذا تقترح المؤسسة اعتماد مشروع يخصص لتفعيل وتثمين الشراكات الجامعية، بما يمكن من:

✓ بناء برامج بحثية مشتركة حول القضايا ذات الصلة بالوساطة المؤسسية، وجودة المرفق

العام، وحقوق المرتفقين؛

✓ دعم انفتاح طلبة الجامعات وفرق البحث على تجربة المؤسسة، من خلال تنظيم دورات

تكوينية وزيارات ميدانية؛

✓ تطوير إنتاجات علمية مشتركة في مجالات ذات اهتمام مشترك؛

✓ تنظيم منتديات علمية مشتركة تعزز الحوار بين الفاعلين المؤسسيين والجامعيين.

ومن خلال هذا المشروع، تسعى المؤسسة إلى ترسيخ جسر دائم بين الخبرة الميدانية التي تراكمتها، والمعرفة العلمية التي تنتجها الجامعة، بما يساهم في تجديد الفكر والممارسة في مجال الوساطة المؤسسية.

4- مشروع تعزيز التعاون مع المؤسسات الوطنية

تحتل مؤسسة وسيط المملكة موقعا فريدا، يجعلها في وضعية تقاطع وظيفي مع عدد من المؤسسات الوطنية الأخرى التي تعنى بحماية الحقوق وتعزيز الحكامة الجيدة.

أبرزت تجربة المؤسسة أن مواجهة العديد من الإشكالات المتصلة بعلاقة المواطن بالإدارة تتطلب مقاربة متكاملة، لا تقتصر على حدود اختصاص كل مؤسسة على حدة، بل تقوم على منطق التعاون والتكامل. خصوصا أن العديد من القضايا ذات البعد الحقوقي، أو الاجتماعي، أو الاقتصادي، تعالج أيضا في تقارير ومداولات مؤسسات أخرى مثل: المجلس الوطني لحقوق الإنسان؛ والهيئة الوطنية للنزاهة والوقاية من الرشوة ومحاربتها؛ والمجلس الأعلى للحسابات؛ والمجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي.. إلخ.

وانطلاقا من هذا الوعي، تسعى المؤسسة إلى تطوير تعاون منهجي مع هذه المؤسسات، يتيح:

✓ بناء ثقافة مؤسسية مفتوحة على العمل المشترك؛

✓ تسهيل تبادل المعلومات والمعطيات النوعية ذات الصلة بمجال الإنصاف الإداري؛

✓ تطوير مبادرات مندمجة في مجالات التوعية والتحسيس؛

✓ تقوية القدرة الجماعية على رصد وتحليل اختلالات المرفق العام؛

✓ بلورة مواقف ومقترحات متقاربة إزاء القضايا الكبرى التي تهم المرفق العمومي.

ومن خلال هذا المشروع، تعزز المؤسسة موقعها كفاعل في دينامية الحكامة الوطنية متعددة الفاعلين، وترسخ دورها في المساهمة في بناء مشهد مؤسسي متكامل، يعلي من منطق التعاون ويتجاوز التجزئ والتقاطع السلبي.

5- مواصلة الحضور الفاعل في الشبكات الدولية للوساطة

يمثل الحضور الفاعل لمؤسسة وسيط المملكة في الشبكات الدولية مجالا ذا قيمة استراتيجية متنامية. فلم يعد التعاون الدولي في هذا المجال مقتصرًا على تبادل شكلي للخبرات، بل أصبح فضاء حيويًا لإنتاج المعايير الجديدة، وتجديد الممارسات، وبناء رؤى مستقبلية حول أدوار الوساطة في الدولة الحديثة.

وإدراكا منها لهذه الرهانات، ترى المؤسسة أن تعزيز حضورها في هذه الشبكات يتيح لها:

✓ إغناء رؤيتها الداخلية بفضل الاطلاع المستمر على التجارب المقارنة؛

✓ الانفتاح على مسارات الابتكار المؤسسي في معالجة الشكايات والتظلمات؛

- ✓ توسيع قدرتها على استشراف التحولات الكبرى في علاقة المواطن بالمرفق العام؛
- ✓ تثمين تجربتها الوطنية، والمساهمة في صياغة الأجندة الفكرية الدولية في مجال الوساطة.

وفي هذا الأفق، يرتقب أن تعزز المؤسسة:

- ✓ مشاركتها النوعية في أعمال الشبكات الدولية ذات الصلة؛
 - ✓ مساهمتها في إنتاج أوراق معرفية وممارسات مرجعية؛
 - ✓ حضورها في مشاريع تكوين وتبادل خبرات؛
 - ✓ مبادراتها لاستضافة فعاليات دولية تعزز موقعها كفاعل مرجعي في الحقل الدولي للوساطة.
- ومن خلال هذا المشروع، ترسخ المؤسسة طموحها في أن تتحول إلى منصة للخبرة والمعرفة في مجال الوساطة، تغني التجربة الوطنية، وتسهم في إغناء الحوار الدولي حول مستقبل العلاقة بين المواطن والإدارة.

6- مشروع تطوير التواصل المؤسسي كرافعة استراتيجية لتعزيز علاقة الوسيط بالمرتفقين

أثبتت تجربة مؤسسة وسيط المملكة أن تحقيق أهدافها الاستراتيجية في ترسيخ الإنصاف الإداري وحماية حقوق المرتفقين، يظل مشروطاً بقدرتها على بناء علاقة تواصلية قوية ومقنعة مع محيطها المجتمعي والمؤسسي. لقد أبان تحليل الوضع الراهن أن قنوات التواصل الحالية للمؤسسة محدودة التأثير، وغير كافية لترجمة وزنها الحقيقي، ولا تمكن من تثمين منتوجها وإبراز قيمتها في الفضاء العمومي.

وتدرك المؤسسة أن الزمن المؤسسي الحديث يقتضي أن تتحول إلى فاعل قادر على:

- ✓ إرساء علاقة ثقة دائمة مع المواطنين؛
- ✓ تعزيز حضورها في الفضاء العمومي كفاعل مستقل، مسؤول، منفتح؛
- ✓ تثمين مساهمتها في تحسين الحكامة العمومية.

في هذا الأفق، يقترح تطوير مشروع هيكلي للتحويل في التواصل المؤسسي، يبنى حول المحاور التالية:

- ✓ بلورة رؤية استراتيجية للتواصل؛
- ✓ تحديث وتوسيع المنظومة الرقمية للمؤسسة: موقع إلكتروني حديث وتفاعلي؛ استثمار فعال لمنصات التواصل الاجتماعي؛ بناء محتوى رقمي إبداعي؛
- ✓ إرساء نظام نشر دوري: نشرة تواصلية، تقارير موضوعاتية، أوراق تفاعلية تعزز النقاش العمومي حول القضايا ذات الصلة بالوساطة والإنصاف الإداري؛
- ✓ بناء منظومة تواصل داخلي قوية، تحفز الانخراط والتماسك المؤسسي؛
- ✓ تطوير برامج تواصل ميدانية (أيام مفتوحة، ورشات جهوية، شراكات مع الإعلام، حملات تحسيسية).

ويطمح هذا المشروع إلى أن تتحول المؤسسة إلى فاعل تواصل مرجعي، يعيد بناء علاقة الثقة مع المرتفقين، ويعزز حضورها كقوة اقتراحية في الفضاء العمومي، ويكرس صورتها كمؤسسة حديثة، مواطنة، ومسؤولة.

أفق مؤسساتي متجدد

إن المشاريع الاستراتيجية المقترحة في هذا التصور للآفاق المستقبلية لمؤسسة وسيط المملكة لا تمثل مجرد تجميع لبرامج أو أنشطة مجدولة، بل تجسد رؤية مؤسساتية متكاملة، تنبني على قناعة راسخة بأن أدوار الوساطة المؤسساتية اليوم باتت في قلب رهانات بناء الدولة الاجتماعية الحديثة.

وتظهر التحولات العميقة التي يعرفها المشهد الإداري، وتزايد انتظارات المواطنين من جودة المرفق العام، وتعدد أنماط العلاقة بين الإدارة والمواطن، أن المؤسسة مدعوة للتحويل إلى:

- ✓ فضاء رائد للتفكير والتحليل في قضايا الإنصاف الإداري؛
- ✓ فاعل استباقي واقتراحي في تطوير السياسات العمومية المرفقية؛
- ✓ مؤسسة حديثة، دينامية، مرنة، قريبة من انتظارات المرتفقين.

وتضع المؤسسة من خلال هذه المشاريع نصب أعينها هدفا محوريا هو:

المساهمة الفعلية في تحسين جودة علاقة المواطن بالإدارة، وبناء إدارة تركز على مبادئ الإنصاف، الشفافية، الفعالية، واحترام الكرامة.

كما تدرك أن نجاح هذا المسار يظل رهينا باعتماد ثقافة التحسين المستمر، والتقييم الدوري، والتكيف الذي مع تحولات السياق.

ومن هذا المنطلق، تلتزم المؤسسة بمواصلة هذا الورش الاستراتيجي بروح منفتحة، ورؤية تشاركية، وسعي دائم إلى الارتقاء بأدوارها خدمة للمواطن ولمشروع الدولة الاجتماعية.

خاتمة

يمثل هذا التقرير السنوي محطة مؤسساتية نوعية في مسار ترسيخ أدوار مؤسسة وسيط المملكة، كفاعل مستقل في تكريس مبادئ الحكامة الجيدة، والدفاع عن الحقوق المرفقية، وتعزيز ثقة المواطنين في الإدارة.

وإلى جانب رصده للمؤشرات الكمية ومعطيات الحصيلة السنوية، يقدم هذا العمل قراءة تحليلية فيما شاب العلاقة بين الإدارة والمرتفقين، ويُسهّم في إغناء فهم المؤسسة للتحوّلات الجارية في ثقافة القرار الإداري، ووفق الإصلاح.

وإذ ينجز هذا التقرير في سياق مؤسساتي دال، تميز بتعيين مسؤولين جدد على رأس العديد من هيئات الحكامة، في إطار دينامية وطنية طالت عددا من الهيئات الدستورية، فإنه يستند إلى رصيد معرفي وميداني متراكم، يعزز مكانة مؤسسة الوسيط كصلة مؤسسية يقظة بين المواطن والإدارة، وكمصدر موثوق لتحليل مظاهر القصور واقتراح سبل الارتقاء بالأداء العمومي.

غير أن هذا المسار المتجدد يضع المؤسسة أيضا أمام جملة من التحديات المؤسسية والرهانات الأساسية، التي يتعين مواصلة العمل عليها خلال السنوات المقبلة:

- أولا، رهان تعزيز دور المؤسسة كفاعل يقظ في تقييم حالة الإنصاف الإداري، من خلال تطوير مؤشرات نوعية وكمية متقدمة، ولا سيما بناء المؤشر الوطني للوساطة، الذي من شأنه أن يشكل مرجعية دقيقة لقياس تجاوب الإدارة مع الطلب الاجتماعي المتزايد على العدالة الإدارية.

- ثانيا، تحدي مرافقة السياسات العمومية ذات الصلة بالحق في الإدارة الجيدة، من موقع مستقل وفاعل، مع إيلاء عناية خاصة لمرافقة أورش الإصلاح الإداري، ورصد آثارها الفعلية على تجربة المرتفقين، بما يتجاوز منطق النصوص إلى قياس واقع الممارسة اليومية في المرفق العمومي.

- ثالثا، تعميق وظيفة المؤسسة كهيئة للوساطة المؤسساتية في قضايا التوترات المرفقية، بما يعزز نهج التسوية التوافقية والحوار البناء، في احترام لروح القانون ومقومات المصلحة العامة.

- رابعا، تطوير البعد التواصلي للمؤسسة، بما يرسخ حضورها كمؤسسة يقظة في الفضاء العمومي، ويعزز تعبئة الرأي العام حول قيم الإنصاف الإداري، ويعيد الاعتبار لفكرة الخدمة العمومية كمجال للحق والكرامة والمواطنة.

- خامسا، مواصلة إغناء الرصيد المعرفي للمؤسسة، من خلال توثيق الخبرات، وتعميق الدراسات التحليلية، وبناء شراكات استراتيجية مع الفاعلين الأكاديميين والمؤسسات المماثلة.

وإزاء هذه الرهانات، تبرز أهمية تعزيز الدور الريادي لمؤسسة وسيط المملكة في إعادة بناء العلاقة بين الإدارة والمجتمع؛ بما يرسخ قيم العدالة، والمسؤولية، والشفافية، ويعزز تموقع المؤسسة كفاعل مستقل ومؤثر في دينامية الإصلاح الإداري.

إن الإنصاف الإداري، في هذا الأفق، لم يعد مجرد مطلب قطاعي، بل أصبح رهانا وطنيا ذا بعد استراتيجي، تتقاطع فيه أسئلة الحكامة، وتحديات التنمية، وطموحات بناء إدارة منفتحة ومواطنة. وبنظرة استشرافية إلى السنوات المقبلة، تعزم المؤسسة تكثيف جهودها لكسب هذا الرهان، من خلال تعزيز قدراتها التحليلية، وتوسيع أنماط تدخلها، وتطوير أدوات الرصد والتقييم، بما يسهم في جعل الثقافة المؤسسية للإنصاف الإداري جزءا لا يتجزأ من الهندسة العامة للسياسات العمومية. كما ستواصل المؤسسة العمل على توطيد علاقاتها مع الفاعلين الوطنيين والدوليين في مجال الوساطة والحكامة، وتعزيز موقعها كمؤسسة مرجعية في الفضاء المؤسسي المغربي. وبفضل هذا العمل الجماعي، الذي أسهمت فيه مختلف مكونات المؤسسة، تترسخ لدى مؤسسة وسيط المملكة قناعة متجددة بضرورة مواصلة تكثيف الجهود، ومرافقة مسار الإصلاح الإداري بروح يقظة ومسؤولية. وهو مسار تلتقي فيه الحاجة إلى تعميق ثقافة الحوار، وترسيخ المسؤولية المشتركة، وتجذير سيادة القانون كمرتكز أساسي في بناء إدارة منصفة ومسؤولة.

مفاهيم اصطلاحية

المصطلح	تعريفه	السند المعتمد من خلال القانون رقم 14.16 المتعلق بمؤسسة الوسيط ونظامها الداخلي
طالب الوساطة	كل من يلجأ إلى مؤسسة الوسيط بغرض تقديم تظلم أو شكاية أو طلب تسوية أو ملتمس، راغباً في تدخلها لإيجاد الحلول المناسبة له مع الإدارة المعنية.	المادة 11 من القانون
الحقوق المعنية بالإخلال	الحقوق التي تندرج في نطاق العلاقات بين الإدارة والمرتفقين، والمرتبطة بأداء المرفق العمومي والحكمة المرفقية.	المادة 2 من القانون
اللجان الدائمة	لجان مختلطة تضم بالإضافة إلى ممثلين عن المؤسسة، ممثلين عن الإدارة المعنية بالتظلمات أو طلبات التسوية، تحدثها المؤسسة للتتبع والتنسيق بينها وبين الإدارة المعنية من أجل إيجاد الحلول الكفيلة بتذليل الصعوبات التي تعيق تسوية بعض الملفات، سواء في مرحلة المعالجة أو في مرحلة تتبع تنفيذ التوصيات، وتعدّد اجتماعاتها تحت رئاسة الوسيط أو ممثل عنه.	المواد 34-35-50 من القانون المادة 2 من النظام الداخلي
المرتفقون والمرتفقون	الأشخاص الذاتيون أو المعنويون الذين يتعاملون مع الإدارة طلباً لخدمة من خدماتها بمن فيهم العاملون لديها.	المادة 2 من النظام الداخلي
أجل البت في ملف	المدة الزمنية التي استغرقتها النظر في كل تظلم أو شك أو طلب، ابتداء من تاريخ إيداعه بالمؤسسة إلى غاية تاريخ اتخاذ القرار بشأنه.	المادة 36 من القانون
الإحاطة	إخبار القطاع الإداري المعني بوضع أو بنازلة بالنظر لأهمية موضوعها أو لملامستها مواضع تستأثر باهتمام الرأي العام أو تمس بمجالات حقوقية عامة.	المادة 27 من القانون
الإحالة	إرسال التظلم أو الشكاية أو الطلب إلى الإدارة أو المؤسسة أو الهيئة المختصة بمعالجتها، إذا تبين أن موضوعها لا يندرج ضمن اختصاصات مؤسسة الوسيط.	المادة 13 من القانون
الإدارة	يعتبر في حكم الإدارة في مدلول هذا التقرير، إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العامة.	المادة 2 من القانون

التشكي	كل ادعاء لحق، متمسك به في مواجهة أشخاص القانون الخاص (طبيعية كانت أو معنوية) أو في مواجهة الإدارة، ولا يندرج بحكم طبيعته ضمن اختصاص المؤسسة.	المادة 13 من القانون
التظلم	كل ادعاء لحق، أو منازعة في تصرف مخالف للقانون أو مناف لمبادئ العدل والإنصاف، منسوب للإدارة، سواء كان قراراً أو عملاً أو نشاطاً، تملك المؤسسة صلاحية النظر فيه.	المادة 11 من القانون
التوجيه	إرشاد صاحب التشكي أو الطلب وتوجيهه إلى ما ينبغي عليه سلوكه من إجراءات أو مساطر لإيجاد حل لتشكيه أو النظر في طلبه.	المادتان 30 و47 من القانون
التوصية	موقف وسيط المملكة المتضمن للحلول التي يقترحها على الإدارة المتظلم منها لإنصاف المتظلم، متى تبين له أن تصرف الإدارة إزاءه غير قائم على أسس قانونية سليمة أو مناف لمبادئ العدل والإنصاف.	المادة 38 من القانون
الطلب	كل طلب أو التماس يهدف الطالب من ورائه إلى تدخل الوسيط قصد الحصول على مساعدة أو دعم أو امتياز لا يعتبر حقاً بقوة القانون.	المادة 13 من القانون
الفئة الاجتماعية	شريحة مجتمعية يفترض أنها في وضعية هشّة أو صعبة أو خاصة تحتاج فيها إلى المساعدة.	المادتان 14 و19 من القانون
القرار	قرار يهم ملفات التظلم، انتهت فيه المؤسسة إلى رد الطلب إما بالحفظ أو بعدم القبول أو بعدم الاختصاص أو إلى الإشهاد على تسوية النزاع.	المادة 47 من القانون
القرار الإجرائي	قرار يهم ملفات عدم الاختصاص، تم الاكتفاء فيه بإجراء تدييري فقط كالإحالة أو الإحاطة أو التوجيه أو الحفظ على الحالة.	المادتان 13 و47 من القانون
المبادرة التلقائية	آلية منحها المشرع لوسيط المملكة، تتعلق بإمكانية التدخل، في غياب أي تظلم مودع لدى المؤسسة، قصد البحث عن حلول منصفة ومتوازنة بشأن قضايا تتعلق بانتهاك حق من الحقوق الإدارية أو تصرفات إدارية مخالفة للقانون أو منافية لمبادئ العدل والإنصاف، يرى أنها على درجة من الأهمية.	المواد 11 و25 و26 من القانون
القوة الاقتراحية	- اقتراحات يرفعها الوسيط لرئيس الحكومة، وبلغها لرئيسي مجلسي البرلمان، بشأن تعديل قاعدة قانونية يؤدي تطبيقها الصارم إلى خلق أوضاع غير عادلة أو ضارة بالمرتفق.	المادتين 23 و42

	- تقارير خاصة يرفعها الوسيط إلى رئيس الحكومة، تتضمن توصيات ومقترحات تهدف لتحسين أداء الإدارة، والرفع من جودة الخدمات العمومية التي تقدمها.	
المادة 2 من القانون	مجموعة من البنيات أو الهياكل الإدارية التي تضم فضلا عن الوزارة المعنية، مجمل الإدارات والمؤسسات العمومية والمكاتب التابعة لها أو الموضوعة تحت رقابتها أو وصايتها بأجهزتها المركزية واللامركزية.	المجال القطاعي
المادتان 31 و32 من القانون	رئيس الإدارة أو المسؤول التابع لها المعين من قبلها والمتمتع بسلطة اتخاذ القرار فيما يحال إليه من تظلمات. فبالنسبة للوزارات، ووفقا لمقتضيات المرسوم رقم 112-11-2 في شأن المفتشيات العامة للوزارات، يعتبر المفتش العام للوزارة مخاطبا دائما لمؤسسة الوسيط.	المخاطب الدائم للمؤسسة بالإدارة
المواد 21 و22 و30 و47 من القانون	لقاء تعقده المؤسسة مع المتظلم أو مع الإدارة أو هما معا، كلما دعت الضرورة إلى تفعيل آلية البحث والتحري بهدف الحصول على التوضيحات أو المعلومات أو الوثائق الإضافية اللازمة للتأكد من صحة الوقائع الواردة في مضمون التظلم المعروض عليها، قبل البت فيه.	جلسة بحث
--	يحيل هذا المفهوم إلى الحيز الجغرافي لتواجد إدارات الدولة والجماعات الترابية والمؤسسات العمومية والهيئات التي تمارس صلاحيات السلطة العامة، والتي قدمت التظلمات في مواجهتها.	جغرافية الإدارة
--	يحيل هذا المفهوم إلى الحيز الجغرافي المعين لتواجد المتظلم أو المشتكي، سواء تعلق الأمر بجهة من جهات المملكة أو بدولة أجنبية.	جغرافية المتظلم أو المشتكي
المادة 36 من القانون	جواب تعرض فيه الإدارة المعنية موقفها من موضوع التظلم عوض الاقتصر على تأكيد التوصل أو على الإفادة بكون القضية ما تزال في طور المعالجة أو في طور البحث.	جواب الإدارة في الموضوع
المادة 22 من القانون	الفترة الزمنية التي استغرقتها الإدارة للرد أو للجواب على أول مراسلة موجهة إليها من طرف المؤسسة.	مدة تفاعل الإدارة
المادة 11 من القانون	الملف المفتوح لدى المؤسسة، حين يظهر من الدراسة الأولية أن موضوعه يندرج ضمن اختصاصاتها، ويسجل لديها على هذا الأساس.	ملف تظلم

ملف توجيه	الملف المفتوح لدى المؤسسة، لما يظهر من الدراسة الأولية أن موضوعه لا يندرج ضمن اختصاصاتها، ويسجل لديها على هذا الأساس.	المادة 13 من القانون
ملف طلب تسوية	الملف المطلوب فيه من المؤسسة التوسط لدى الإدارة أو لدى المتظلم قصد التوفيق بين الطرفين والبحث عن حل منصف ومتوازن لموضوع الخلاف القائم.	المادة 25 من القانون