

تقييم استراتيجية المغرب الرقمي 2013

ملخص

عملا بمقتضيات المادة 75 من القانون رقم 62-99 المنظم للمحاكم المالية، قام المجلس الأعلى للحسابات بتقييم إستراتيجية المغرب الرقمي 2013 "MN2013"، وفي هذا الصدد تم حصر حصيلة إنجازات البرامج و المشاريع التي تندرج ضمن هاته الاستراتيجية، وتم التوقف على أوجه الحكامة و قيادة الاستراتيجية، وكذا تقييم مدى إنجاز الأهداف المنشودة لهذه الإستراتيجية، وذلك عبر تحليل بعض المؤشرات التي حددتها الإستراتيجية بالنظر إلى بعض مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المعمول بها دوليا.

1) تقديم

تعتبر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من الوسائل المهمة لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وقد انخرط المغرب على غرار بلدان أخرى، منذ 1996 في إعادة هيكلة قطاع تكنولوجيا الاتصالات، وكانت أولى الخطوات في هذا المجال هو تحرير قطاع الاتصالات بإقرار القانون رقم 96-24. كما قام المغرب في هذا المجال باعتماد عدة مخططات واستراتيجيات وهي على التوالي: المخطط الخماسي 1999-2003، وإستراتيجية "e-Maroc 2010" الممتدة من الفترة 2005 إلى 2010 وأخيرا إستراتيجية "MN2013" الممتدة ما بين 2009 و2013.

واعتمدت إستراتيجية المغرب الرقمي 2013 لتحقيق أهدافها على أربعة أولويات وهي:

- التحول الاجتماعي،
 - الخدمات العامة الموجهة للمرتفقين،
 - استعمال المعلومات من طرف المقاولات الصغرى والمتوسطة،
 - تطوير الصناعات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات.
- ولمواكبة هاته الاستراتيجية تم وضع إجراءات مواءمة يتمثلان في تنمية الرأس المال البشري و الثقة الرقمية. وتنفيذا لمختلف الأولويات والمبادرات، فقد تم وضع 53 إجراء عمليا بغلاف مالي بلغ 5,19 مليار درهم، وتمثل الميزانية المرصودة للأولوية الأولى "التحول الاجتماعي" والأولوية الثانية "الخدمات العامة الموجهة للمرتفقين" ما يفوق 83% من الغلاف المالي الإجمالي للإستراتيجية.

وتجدر الإشارة إلى أنه رغم تحديد الإستراتيجية للغلاف المالي المرصود لكل أولوية على حدة، فإنها لم تحدد نوعية مصادر التمويل المعبأة، كما أنها وكذا لم ترصد أية ميزانية للإجراء المراكز الأولى المتعلقة بالرأس المال البشري. وقد وضعت استراتيجية المغرب الرقمي إطارا للحكامة يحدد أدوار ومسؤوليات كل الأطراف المشاركة، وهكذا تم إنشاء المجلس الوطني لتكنولوجيا المعلومات والاقتصاد الرقمي (CNTI)، الذي أحدث بموجب المرسوم رقم 2.08.444 بتاريخ 21 ماي 2009 و اللجنة بين وزارية للحكومة الإلكترونية (CIGOV) المكلفة بالإشراف على تفعيل برنامج الحكومة الإلكترونية (E-Gouvernement)، كما شاركت عدة هيئات ومصالح في إنجاز الإستراتيجية.

(2) حصيلة إنجازات الاستراتيجية الرقمية "MN2013"

إن الإجراءات المدرجة ضمن الاستراتيجية والبالغ عددها 53 إجراءً قد تمت مباشرتها من خلال برمجة 105 من المشاريع، وتبين الحصيلة الإجمالية لهاته المشاريع إلى غاية 30 يونيو 2013، وجود تأخير في وتيرة إنجاز الأولويات الأربعة للاستراتيجية والإجراءات الموكبين لها، وهكذا :

- وفيما يخص الأولوية الأولى والمتعلقة بالتحول الاجتماعي، نجد أن حصيلة الإنجازات لم تتعد 11% من مجموع المشاريع المبرمجة وذلك على بعد 6 أشهر من انتهاء المدة الزمنية المخصصة لإنجاز الاستراتيجية. وتجدر الإشارة أن المشاريع التي عرفت نسبة إنجاز مهمة تخص دعم اقتناء الأساتذة والطلبة المهندسين وطلبة الجامعات لحواسيب محمولة موصولة بالإنترنت، ونخص بالذكر عمليتي "نافذة : Nafida" و"إنجاز : Injaz". غير أن المشروع المهم المتعلق بتجهيز المدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية المعروف ببرنامج "جيني : GENIE"، لم يسجل إلا نسبة إنجاز لم تتعد 71% من حيث الحقائق المتعددة الوسائط (VMM) ونسبة 24% في ما يخص تجهيز القاعات المتعددة الوسائط (SMM)، وذلك عوض تعميم هذه الوسائل على مجموع المؤسسات المدرسية. إلى هذا يضاف أن 20% من المشاريع المبرمجة في الجدول الأولي قد تم التخلي عنها ولم يشرع في تنفيذها، ونخص بالذكر عملية ترويح عروض للتجهيز بأثمنة منخفضة وعملية "جيني GENI-SUP" المتعلقة بإنشاء أنظمة للمعلومات على مستوى الجامعات.

- أما فيما يتعلق بالأولوية الثانية الخاصة بالحكومة الإلكترونية، فإن حصيلة الإنجاز توضح أن 36% من أصل 69 مشروعاً مبرمجاً قد تم إنجازها والشروع في استغلالها، بينما توجد 3% من المشاريع في طور الإنجاز، هذا في الوقت الذي تعرف 38% من المشاريع مشاكل في عمليات إنجازها، كما أن 22% منها لم يشرع بعد في إنجازها. وتجدر الإشارة أنه ضمن المشاريع الخمسة والعشرون المنجزة نجد أن 15 مشروعاً منها (أي بنسبة 60%) ذات طابع إعلامي وتفاعلي، وأن 6 مشاريع فقط (أي بنسبة 24%) ذات طابع تبادلي ومندمج، في حين كان الهدف المسطر ضمن هذا المحور يتمثل في إنجاز 40 مشروعاً من النوع الأخير. أما بخصوص المشاريع التي صنفنا كرائدة ضمن الاستراتيجية، فنجد أن مشروع "التصديق الإلكتروني" هو الوحيد الذي تم إنجازها من بين 13 مشروعاً مبرمجاً، في حين مازال المشروع الخاص ب"الفتصليّة الإلكترونيّة" قيد الإنجاز. أما بالنسبة للمشاريع الإحدى عشر المتبقية فقد سجلت تأخيراً على مستوى التنفيذ أو لم يتم الشروع في تنفيذها كما هو الحال بالنسبة لنظام المعلومات الخاص بالجماعات المحلية.

- وفيما يخص الأولوية الثالثة والمتعلقة بإنتاجية المقاولات الصغرى والمتوسطة، فقد تضمنت تسع عمليات. وتبين حصيلة إنجازاتها أن إجراءات عمليتين تم تنفيذهما بما يمثل 22% من مجموع العمليات المبرمجة، في حين مازالت خمسة إجراءات عملية (56%) قيد الإنجاز. هذا في الوقت الذي يعرف المشروع المتعلق بتعبئة كبار صناعات القرار لتشجيع تجهيز المقاولات الصغيرة جداً "RAWAJ TI" تأخيراً في تنفيذه بينما لم يشرع بعد في تنفيذ الإجراءات المتعلقة ب"تكوين مخاطبي تكنولوجيات المعلومات وخبراء المحاسبة".

- أما بخصوص الأولوية الرابعة والمتعلقة بصناعة تكنولوجيا المعلومات، فقد تضمنت 14 إجراءً عملياً انبثق عنها 15 مشروعاً. وتبين حصيلة إنجازات هاته المشاريع أن 4 منها (أي نسبة 27%) هي التي أنجزت وأن 9 مشاريع (أي 60%) لازالت قيد الإنجاز، في حين لوحظ أن مشروعين اثنين لم يشرع في تنفيذهما. للإشارة فإن المشاريع المنجزة

- في هذا المحور هي: المركز المغربي للابتكار "le Centre Marocain de l'Innovation" و صندوق المغرب الرقمي "Fund Maroc Numeric" و "Technopark Casa" و "Cluster TI".
- أما فيما يخص بالإجراء المواكب الأول للإستراتيجية و المتعلق بالرأسمال البشري، فقد تضمن خمس إجراءات عملية. وتبين حصيلة إنجازها أن ثلاثة مشاريع لم يشرع بعد في إنجازها ويتعلق الأمر ب "إنشاء آلية لتدبير مخططات التكوين" و"تطوير مبادرات التكوين باعتماد الشراكة بين القطاعين العام و الخاص" و"تحسين قابلية حاملي شهادات السلك الثاني الجامعي للتشغيل".
 - وفيما يتعلق بالإجراء المواكب الثاني والخاص بالثقفة الرقمية، فقد ضم 12 إجراء عمليا يتم تنفيذها من خلال 15 مشروعا. وقد تم إنجاز 9 من هذه المشاريع (أي بنسبة 60%)، في حين توجد 6 مشاريع (أي نسبة 40%) قيد الإنجاز. وتجدر الإشارة إلى أن المشروع المتعلق بالمركز الوطني لتسيير ومعالجة حوادث الأمن المعلوماتية "Ma-CERT" ورغم إعلانه قابلا للاستغلال بتاريخ 2 نونبر 2011، فإنه لا يقدم أي خدمات عبر بوابة إلكترونية.

(3) تحليل الاستراتيجية

• نواقص على مستوى إعداد الاستراتيجية

تمت بلورة استراتيجية المغرب الرقمي بتنسيق بين الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات (ANRT) ووزارة الصناعة والتجارة وتكنولوجيا المعلومات (MICNT) في أواخر سنة 2008، في إطار الصيغة رقم 01/08/ANRT بمبلغ قدره 9,98 مليون درهم. ويلاحظ أنه قد تم خلال مراحل إعداد الاستراتيجية إغفال المقاربة التشاركية بين الفاعلين والمتدخلين في الميدان، على عكس ما يتم على الصعيد الدولي، إذ أن مجموعة من الدول تعمد إلى وضع بوابات إلكترونية رهن إشارة المتدخلين والمرتفقين، وذلك لجرد حاجياتهم. ولم يتم الانتباه لهذا الخلل إلا بعد مرور ثلاث سنوات من اعتماد استراتيجية المغرب الرقمي حيث تم وضع بوابة " www.fikra.gov.ma " التي خصصت للتعبير عن حاجيات المرتفقين. ونتج عن عدم إشراك الفاعلين الجهويين والمحليين في صياغة الإستراتيجية بعض المعوقات في تنفيذ بعض المشاريع، ونخص بالذكر هنا برنامجي "GENIE" و"الحالة المدنية" اللذين تأثرا بعامل مستوى نضج الفاعلين المحليين لضمان إدراج ناجح لمساطر عملهم وكذا تحديثها.

وتجدر الإشارة كذلك إلى أنه لم يتم أي تقييم لإستراتيجية المغرب الإلكتروني "e-Maroc2010" الممتدة من الفترة 2005 إلى 2010 لمعرفة العوائق والشوائب التي صاحبت تنفيذها قصد اعتمادها كأرضية لإعداد إستراتيجية جديدة.

• الطابع غير الدقيق للإستراتيجية

لقد عمدت استراتيجية المغرب الرقمي إلى وضع أولويات ومبادرات وإجراءات لتنزيلها، إلا أنها لم تدعم باستراتيجيات قطاعية تحدد المحتويات التفصيلية لكل مشروع وكذا المساطر التي ستتبع لبلوغ الأهداف، حيث أن برنامج الحكومة الإلكترونية أنجز بشكل مستقل ودون وجود وثيقة مرجعية شمولية، كما هو منصوص عليه في الاجراء العملي رقم 11 من الاستراتيجية.

وفي نفس السياق نجد أن الإجراء المواكب الخاص بالرأسمال البشري، والذي يعد حجر الزاوية في مواكبة الإستراتيجية، لم ستفد من بلورة أية إستراتيجية خاصة به تحدد البرنامج المفصل لمحتواه ومسلسل تنفيذ مختلف الإجراءات المبرمجة في إطاره، وكذا تحديد الفئات المستهدفة.

• النواقص المسجلة على مستوى الأولويات ودقة المشاريع البنوية

افتقرت إستراتيجية "MN2013" إلى تحديد الأولويات بين مختلف الإجراءات والمشاريع المعتمدة، مع ان هذه الخطوة تعتبر ضرورية لضمان التنسيق والتزامن في تنفيذ هذه الإجراءات. ويمثل برنامج "GENIE-Sup" الهادف إلى تجهيز مؤسسات التعليم العالي العمومية بموارد متعددة الوسائط موصولة بالإنترنت مثالا على ذلك، إذ عرف هذا المشروع تأخيرا في تنفيذه مقارنة مع برنامجي "Nafid@" وبرنامج «INJAZ» والمتعلقين بدعم اقتناء الأساتذة والطلبة المهندسين وطلبة الجامعات لحواشيب محمولة موصولة بالإنترنت، وهكذا يتضح أن هذين المشروعين قد تم الاستعجال في تنفيذهما رغم محدوديتهما على المستوى الزمني والفئات المستفيدة.

بالإضافة إلى هذا نجد أن بعض المشاريع الإستراتيجية والبنوية بالنسبة للإدارة و المرتفقين لم تظهر للوجود، وذلك نظرا لغياب الرؤيا الواضحة حول كيفية إنجازها، كما هو حال المشروعين "الرقم التعريفي الوحيد للمواطن" و "رقم التعريف الوحيد للشركة".

(4) حكامه وقيادة الاستراتيجية

• ضعف على مستوى حكامه الاستراتيجية

لم تخضع الاستراتيجية الرقمية "MN2013" للمصادقة القبلية من طرف جميع الفاعلين بهدف ضمان تناسق بين محتوياتها والالتزام الرسمي بها والتقيد بتنفيذها، مما أثر سلبا على سير مجموعة من المشاريع المبرمجة في إطارها. يضاف إلى هذا أن المجلس الوطني لتكنولوجيات الإعلام والاقتصاد الرقمي "CNTI" الذي عهد له تنسيق الاستراتيجية MN2013 واللجنة البين وزارية لقيادة برنامج الحكومة الإلكترونية "CIGOV"، لا يضمن بين أعضائهم ممثلين عن الجهات. و تجدر الإشارة أن تغييب البعد الجهوي في حكامه الاستراتيجية و قيادة برامجها، أدى من جهة أولى إلى إغفال خصائص كل جهة على مستوى تنفيذ المشاريع، ومن جهة ثانية إلى إغفال الهوية فيما يخص البنيات المعلوماتية ما بين الجهات والمركز، في حين كان الهدف هو التقليل من هذه الفجوة.

وتجدر الإشارة إلى أن المجلس الوطني لتكنولوجيات الإعلام والاقتصاد الرقمي "CNTI" لم يقم بالأدوار المنوطة به كما هو منصوص عليها في المرسوم المنظم له، حيث إنه في الفترة الممتدة ما بين 2009 و 2013 لم ينعقد إلا 3 مرات في حين من المفترض أن يعقد اجتماعين على الأقل في كل سنة. و نجد كذلك أن محاضر اجتماعات المجلس انصبت بشكل رئيسي على برنامج الحكومة الإلكترونية، فمن أصل 12 قرارا اتخذته المجلس، تخص 9 قرارات هذا البرنامج.

• محدودية على مستوى هيئة القيادة

لم تعط للجنة البين وزارية للحكومة الإلكترونية "CIGOV"، الموكول لها قيادة الإستراتيجية العامة لبرنامج الحكومة الإلكترونية، الصلاحية الحقيقية لاتخاذ القرارات و التحكيم في شأن إطلاق البرنامج و تنفيذها، إذ أن الوزارة أو الهيئة المكلفة بإنجاز المشاريع تتمتع بكل الصلاحيات في تدبير مشاريعها و كذا تتمتع بالاستقلالية في تدبير الموارد المالية للمشروع. لذا نجد أن مجموعة من المشاريع انطلقت دون أن يتم إخبار هذه اللجنة مثل: (البوابة الإلكترونية للتشغيل وموقع محاكم ومشروع كفى من التغييب). ومن جهة أخرى، لوحظ عدم تقييد الأعضاء الدائمين للجنة والذين يتمتعون بسلطة اتخاذ القرارات بالحضور في اجتماعاتها، إذ لا تتعدى نسبة حضور الأعضاء الدائمين 35% طوال فترة انعقاد اجتماعات اللجنة.

يضاف إلى هذا عدم التوفر على معايير واضحة ومحددة لاختيار المشاريع التي تدرج ضمن محفظة المشاريع المدرجة في E-Gov، وكذا عدم إشراك وزارة تحديث القطاع العام في هذه اللجنة، مع أن هذه الهيئة الحكومية تلعب دورا رياديا في تحديث الخدمات العامة و العلاقة بين الإدارة و المرتفقين.

• رؤية محدودة في آليات القيادة

تميزت آليات قيادة MN 2013 باعتمادها القوي على الموارد الخارجية وذلك عبر إبرام عدة تعاقدات بلغ غلافها الاجمالي 42 مليون درهم. إذ لم تقم مديرية الاقتصاد الرقمي الهيئة المكلفة بتنسيق و بتتبع إنجاز "MN2013" بإشراك جميع مصالحها في قيادة الاستراتيجية رغم أنها تتوفر على 35 موظفا بنسبة تأطير تتعدى 80%. وقد حالت هذه الوضعية دون تنمية قدرات المديرية فيما يخص قيادة و تسيير المشاريع المبرمجة في الاستراتيجية، وبالتالي تراكم خبرة وتجربة لهذه المديرية في هذا الميدان.

تجدر الإشارة إلى أنه خلال السنتين الأوليتين لتنفيذ الإستراتيجية أسندت مهمة قيادة محور الحكومة الالكترونية لشركة ولخمسة متعاقدين، في حين أن محور التحول الاجتماعي الذي يمثل أكثر من 41% من الغلاف المالي المخصص للإستراتيجية أسندت مهمة قيادته لمتعاقدا واحدا. ولم تسند مهمة قيادة الاستراتيجية برمتها للشركة المتعاقدة إلا بعد مرور ثلاث سنوات من انطلاقتها (دون محور الحكومة الالكترونية)، حيث لم تصدر الوزارة الوصية عن القطاع أمر البدء بالخدمة إلا بتاريخ 15 شتنبر 2011 بتأخير 30 شهرا عن تاريخ بداية الإستراتيجية، وهذا يدل على ضعف الأهمية التي تم إيلاؤها لمهمة القيادة.

بالإضافة إلى ذلك، يلاحظ أن المدة المحددة في العقد المتعلق بقيادة الإستراتيجية تم حصرها في عشرين شهرا، وبذلك تنتهي مهمة الشركة المكلفة بالقيادة بتاريخ 30 أبريل 2013، أي قبل ستة أشهر من تاريخ نهاية المدة المحددة لتنفيذ الإستراتيجية وينص العقد المبرم مع الشركة أنها ستكون مكلفة بتنفيذ برنامجي سنتي 2011 و 2012. إن استبعاد إنجاز برنامج سنة 2013 يبقى غير مفهوم.

• أوجه القصور في عملية القيادة

يلاحظ أن عقود الصفقات المبرمة لقيادة الاستراتيجية لا تنص ضمن بنودها على إنشاء لجنة مكلفة بتتبع واستلام الخدمة المنجزة، بالإضافة إلى أن كشوفات الحساب المرفقة بأوامر الأداء عن الخدمات المنجزة لم ترفق بالوثائق التي تشهد بفعالية الخدمات المقدمة في ميدان القيادة لدى مختلف الإدارات أو الهيئات وموضوعها، وكذا تفصيل لمجموع أيام عمل الموارد البشرية المخصصة لها.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن عقود الصفقات المبرمة لا تقدم تفصيلا مدققا عن كيفية تنفيذ تلك الخدمات أو عن نوعية التقارير التي يجب على الشركات أن تسلمها لصاحب المشروع و كذا لجميع الهيئات المكلفة بتنفيذه.

ويلاحظ من جهة أخرى غياب منهجية مكتوبة مشتركة لجميع المشاريع المبرمجة ضمن الاستراتيجية. حيث نجد أن المعلومات المتعلقة بالمشاريع و التي تحدد مختلف المراحل المبرمجة و كذا مختلف الفاعلين في الإنجاز أثر سلبا على تتبع جميع مراحل إنجازها، يضاف إلى هذا عدم الاستعانة ببرامج معلوماتية لتدبير المشاريع و تجميع المعطيات الخاصة بها. و من زاوية أخرى، نجد أن خرائط الطريق التي أعدت لبرمجة و تخطيط مشروع الحكومة الإلكترونية لا تتوفر على معلومات عن الموارد البشرية اللازمة لتنفيذ المشروع، في حين أن هذا المعطى ضروري للتأكد من أن المشروع زود بالمهارات اللازمة لتحقيقه في الوقت المناسب والتأكد من أنه سيتم تنفيذه وفق الشروط المحددة.

كما لوحظ غياب خرائط الطريق الخاصة بالمشاريع المبرمجة في الأولوية الثانية من الاستراتيجية، حيث من أصل 69 برنامجا تم إنجاز خرائط الطريق ل 29 مشروعا فقط، في حين لم يتم إنجاز خرائط الطريق المتعلقة بالمبادرات المتصلة بالأولوية الأولى للإستراتيجية. وتبرز هذه النواقص الصعوبات التي تعرفها آليات التواصل مابين المسؤولين المكلفين بتنفيذ المشاريع والمكلفين بقيادتها.

(5) أهداف و مؤشرات الاستراتيجية الرقمية

• **تتبع محدود لمؤشرات الإستراتيجية MN2013**
لوحظ نقص على مستوى تتبع تطور مجموعة من المؤشرات المسطرة في الاستراتيجية، وكذا على مستوى تقييم مدى إنجاز مختلف التدابير المبرمجة في إطارها. وتجدر الإشارة إلى أنه وبالرغم من إنشاء المرصد المغربي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال "OMTIC" ليكون بمثابة مرجع للحصول على المؤشرات التي تخص هذا القطاع وتحليلها، إلا أن دور هذا المركز يقتصر حاليا على نشر مؤشرات تقاس من قبل هيئات أخرى مثل الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات ووزارة التربية الوطنية ووزارة تحديث القطاعات العامة، وتواجه عملية تجميع هذه المؤشرات وتحليلها عوائق تتمثل في عدم انتظام إنتاجها وعدم موثوقيتها.

• تطور المؤشرات والأهداف

يظهر من خلال تتبع تطور بعض المؤشرات المسطرة في الاستراتيجية خلال الفترة الممتدة مابين 2009 و 2013 المتوفرة لدى الوزارة الوصية (MICNT) ما يلي:

الأولوية الأولى: التحول الاجتماعي

ممكن تطبيق المبادرات المسطرة في هذه الأولوية من إحرار تقدم على مستوى مؤشر ولوج الأنترنت للأسر، حيث ارتفع هذا المؤشر من 14% سنة 2008 إلى 39% سنة 2012 متجاوزا بذلك الهدف المسطر ب 6 نقاط. ولكن بالرغم من تقدم مستوى هذا المؤشر، إلا أن هناك تفاوتات في الولوج بين المناطق الحضرية والقروية، حيث نجد أن مستوى ولوج الأنترنت للأسر يبلغ 51% في المناطق الحضرية في حين لا يتعدى 16% في المناطق القروية. أما فيما يخص تجهيز المؤسسات التعليمية، فقد جهزت 71% بتقنية VMM، في حين لم يتحقق الهدف الأولي للمشروع والمتمثل في تجهيز المؤسسات بتقنية SMM إلا بنسبة 24%. وتجدر الإشارة هنا إلى أن المدارس الفرعية "satellites" والتي يقدر عددها ب 13451 مدرسة والتي تضم ما يقارب المليون تلميذ، أي 20% من مجموع المدرسين، لازالت لم تدخل في نطاق مشروع "جيني".
من جهة أخرى، عرف إنجاز مراكز الولوج الجماعية العمومية CAC المبرمجة ضمن المحور الاجتماعي تأخيرا في الإنجاز، فمن أصل 400 مركز المبرمج إنشاءه، لم ينجز إلا 74 مركزا، أي بنسبة إنجاز تقارب 18%. للإشارة، فإن المراكز المنشأة لم يشرع بعد في استغلالها.

الأولوية الثانية : الحكومة الإلكترونية

من بين الأهداف المسطرة ضمن هذه الأولوية، نجد تحسين مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لرفعه إلى مستوى 0,8 مع نهاية سنة 2013. وبالرغم من المجهودات المبذولة في هذا المجال، إلا أن هذا المؤشر لم يرق إلى المستوى المنشود، إذ لم يصل إلا لمستوى 0,5060 مع نهاية المدة المحددة لتنفيذ الاستراتيجية.

أما فيما يخص عدد مشاريع وخدمات الحكومة الإلكترونية، فقد حددت الإستراتيجية هدفا يتمثل في إنجاز 89 مشروعا مع متم سنة 2013، في حين لم يتم إنجاز سوى 42 مشروعا. وفيما يخص مؤشر عدد مواقع الحكومة الإلكترونية المرتبة ضمن 100 موقع "ma"، فقد وصل عدد هاته المواقع إلى 17 موقعا، متجاوزا بذلك الهدف الذي حدد في 5 مواقع.

الأولوية الثالثة: إنتاجية الشركات الصغرى والمتوسطة

بلغ عدد الشركات التي استفادت من برنامج مساندة "Moussanada TI" الذي يهدف إلى تزويد الشركات بنظم المعلومات إلى 295 مؤسسة، أي بنسبة تحقيق لا تتعدى 10% مقارنة بالهدف المسطر والمتمثل في تزويد 3000 مؤسسة. أما بالنسبة لبرنامج "انفتاح"، فنجد أن 3040 من مسيري الشركات الصغرى والمتوسطة حصلوا على الرخصة الرقمية، أي بنسبة لا تتعدى 30% من الهدف الأولي الذي حدد في 10.000 مستفيد.

الأولوية الرابعة: صناعة تكنولوجيا المعلومات

من بين المؤشرات الخمس المحددة لتتبع مدى تحقيق أهداف هاته الأولوية، نجد أنه تم تتبع تطور مؤشر وحيد والمتمثل في رقم معاملات ترحيل تكنولوجيا المعلومات "offshoring en IT"، والذي سجل ارتفاعا مابين 2008 و 2012 من 0,76 مليار درهم إلى 2 مليار درهم دون أن يصل إلى الهدف المسطر والمحدد في 6 مليار درهم .
وفيما يخص الإجراء المواكب الأول للاستراتيجية والمتعلق بالرأس المال البشري، تم تكوين 3.000 شخص في مهن ترحيل الخدمات المتعلقة بتقنيات الاتصالات، لكن تم تسجيل نقص في المعلومات الضرورية لتقييم سير عملية تكوين 30.000 شخص آخر في مهن أخرى صنفتها الاستراتيجية كحاجيات ملحة لقطاع تكنولوجيا المعلومات.
أما بالنسبة للإجراء المواكب الثاني للاستراتيجية والمرتبطة بالثقة الرقمية، فقد تم إحداث المركز الوطني لتسيير ومعالجة حوادث الأمن المعلوماتية (MA-CERT)، ولكن يلاحظ غياب موقع إلكتروني مخصص لخدمات المركز. من جهة أخرى منح بريد المغرب 4403 شهادة للمصادقة الإلكترونية مقابل 60.000 كهدف حددته الإستراتيجية أي بنسبة لا تتعدى 7%.

• تأثير استراتيجية MN2013 على تطور مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولية للمغرب

- لأجل قياس هذا التأثير يتم تتبع تطور بعض مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولية وخاصة :
- مؤشر "تنمية تقنية المعلومات والاتصالات (IDI (ICT Index Development) الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات "IUT" من خلال تقاريره عن قياس مجتمع المعلومات.
 - مؤشر " سلة أسعار تقنية المعلومات والاتصالات (IPB (ICT Price Basket) الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصالات "IUT" من خلال تقاريره عن قياس مجتمع المعلومات.
 - مؤشر "جاهزية شبكة المعلومات (NRI (Network Readiness Information) الصادر في التقرير الخاص بتكنولوجيا المعلومات عن المنتدى الاقتصادي العالمي "WEF".
 - مؤشر " قياس الحكومة الإلكترونية،(E-government)" الصادر في تقرير الأمم المتحدة "ONU".

إن تحليل هذه المؤشرات قد مكن من استخلاص الاستنتاجات التالية :

فيما يخص مؤشر قياس مجتمع المعلومات "société d'information"، فقد حقق المغرب تحسنا في هذا المؤشر، إذ عرف مؤشر IDI global ارتفاعا طفيفا ما بين 2008 و 2012، و ذلك بالتقدم من 2,68 نقطة إلى 3,79 نقطة. وهذا ما انعكس إيجابا على ترتيب المغرب بالنسبة لمؤشرات الولوج و الاستخدام "indices accès et utilisation". غير أن المؤشر الفرعي ل "IDI" و المرتبط بمهارات النظام التعليمي، فإنه يوجد في وضعية مقلقة إذ سجل تراجعاً خلال الفترة الأولى من تنفيذ الاستراتيجية، حيث احتل المغرب الرتبة 123 بمؤشر لا يتعدى 4,18 سنة 2011. للإشارة، فقد تم تسجيل تحسن طفيف بخصوص هذا المؤشر الفرعي سنة 2012 إذ بلغ 5,03 نقطة.

و يؤكد هذه الخلاصة تطور المؤشرات الفرعية المرتبطة بـNRI والخاصة بنظام التعليم واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال اللذان سجلا إما تحسنا طفيفا أو تراجعا، و لكن دون أن ينعكس ذلك إيجابا على المؤشر الكلي NRI و الذي بقي في مستواه أي بنقطة 3,6، في حين عرف ترتيب المغرب تراجعاً من الرتبة 86 سنة 2008 إلى الرتبة 89 سنة 2013، مما يعني أن الجهود المبذولة لا ترقى لما يتم بذله من قبل الدول الأخرى للنهوض بمستوى جاهزية شبكة معلوماتها . على صعيد آخر، توضح مؤشرات قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاقتصاد والمجتمع أثرا متواضعا على الاقتصاد المغربي، إذ لم تساهم هذه التكنولوجيا بشكل فعال في تحسين حياة المواطن، فمؤشر تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجتمع سجل تراجعاً ما بين سنة 2012 و 2013 من 3,4 إلى 3,1 مع فقدان تقريبا 13 رتبة، وهذا يدعو إلى بذل مجهودات أكثر من أجل تحسين هذه الوضعية .

أما في ما يخص الخدمات العامة الموجهة للمرتفقين، فقد سجل المغرب تقدما ملحوظا في مؤشر e-Gov الذي يقيس درجة استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة لتحسين أدائها، إذ سجل هذا المؤشر ارتفاعا من 0,29 سنة 2008 إلى 0,5060 سنة 2014، وهو ما خول للمغرب أن يحسن ترتيبه ب 38 رتبة في الترتيب العام، ويرجع هذا التحسن بالأساس للمؤشر الفرعي "الخدمات عبر الإنترنت" الذي سجل ارتفاعا من 0,2 سنة 2008 إلى 0,6929 سنة 2014، بينما عرف المؤشر الفرعي الخاص بالأساس البشري تراجعاً من 0,54 سنة 2008 إلى 0,4901 سنة 2014، مما انعكس سلبياً على ترتيب المغرب.

6 ملاحظات خاصة ببعض البرامج

• برنامج "جيني"

يعد هذا البرنامج إحدى العمليات الرئيسية المسطرة في إطار الأولوية الأولى والمتعلقة بالتحول الاجتماعي، وقد انطلق هذا البرنامج منذ بداية عام 2006 و يهدف إلى تعميم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالتعليم تلقينا ومنهجيا.

وقد عرفت مراحل إنجاز البرنامج المذكور مجموعة من النواقص نذكر منها :

- أن التسلسل الزمني لمختلف إجراءات البرنامج لم يكن ملائما، إذ أن تجهيز المؤسسات التعليمية بالمعدات استمر على مدى سنة ونصف من نونبر 2006 إلى مارس 2008، في حين لم يتم ربط هذه المؤسسات بالإنترنت إلا بعد سنتين، وذلك ابتداء من نونبر 2008. وقد استمرت هاته العملية مدة سنة. إضافة إلى ذلك لم تبدأ عملية اقتناء الموارد الرقمية، رغم أهميتها في استغلال تلك التجهيزات وفي العملية التعليمية، إلا منتصف سنة 2009 و ما تزال قيد الإنجاز في يونيو 2013.

- وعلاوة على ذلك، فإن عملية بلورة التكوينات و تلقينها لم يتم الشروع فيها إلا خلال سنة 2010، أي بعد مرور أربع سنوات على بدئ البرنامج، وذلك رغم أهميتها المحورية.
- لم تضع الإستراتيجية الخاصة ببرنامج "جيني" الأولويات على مستوى اقتناء التجهيزات المعلوماتية و ذلك حسب نوعية المؤسسات التعليمية من ابتدائية وإعدادية وثانوية.
 - وقد نتج عن هذا النقص مصحوبا بالتأخيرات المشار إليها سابقا تفاوتاً في مستوى تجهيز المؤسسات التعليمية، وبالتالي في المستوى المعرفي للتلاميذ.
 - إن غياب شبكة موحدة ومؤمنة في إطار البرنامج المذكور بين مختلف الأكاديميات و النيابةات والمؤسسات التعليمية الواقعة في مجالها من جهة، و بين المصالح المركزية من جهة أخرى، قد أدى إلى صعوبات على مستوى تسيير مختلف الوصلات التي تم اقتنائها.
 - بخلاف بعض الإجراءات المشجعة للعديد من الدول كفرنسا وسويسرا وكندا على استعمال البرامج الحرة و برمجية المصدر المفتوح خصوصا في مجال التعليم، فإن برنامج "جيني" قد توجه إلى اقتناء البرامج المسجلة الملكية، وقد بلغت نفقات اقتناء هذه البرامج في إطار المرحلة الأولى إلى 43,7 مليون درهم والتي تمثلت 14% من قيمة التجهيزات.
 - لم يستطع برنامج "جيني" بلوغ الأهداف المسطرة على مستوى استعمال الوسائل المعلوماتية من طرف التلاميذ، إذ أن معدل الاستعمال بلغ 18 دقيقة في الأسبوع بدون احتساب المؤسسات المغلقة قاعاتها بصفة دائمة، وذلك عوض 1 ساعة من الأشغال بالنسبة للتلاميذ التعليم الابتدائي، وساعتين بالنسبة للتلاميذ التعليم الإعدادي و ثلاثة ساعات لتلاميذ التعليم التأهيلي.
 - إن عملية ربط القاعات المتعددة الوسائط بشبكات الأنترنت اللاسلكية، لا يراعى فيها مبدأ الحذر الذي نادى به المنظمة العالمية للصحة حول آثار الانبعاثات الكهرومغناطيسية الناجمة عن الربط اللاسلكي "WIFI" على التلاميذ.

• برنامج "البوابة الإدارية"

يندرج هذا البرنامج ضمن المحور الثاني من الإستراتيجية MN 2013. ويقترح إيجاد حلول لمتطلبات المرتفقين فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية. غير أن بعض مشاريع هذا البرنامج تعرف تأخرا ملحوظا وتواجه صعوبات فيما يخص إنجازها.

• مشروع "Gateway"

يروم هذا المشروع تمكين المرتفق من التوجه إلى إدارة واحدة، سواء بالطريقة العادية أو بالطريقة الإلكترونية. ولقد عرف تأخيرا ملحوظا فيما يتعلق بإنجازه، بحيث كان مبرمجا في الإستراتيجية السابقة "e-Maroc 2010". ورغم أهميته، فلم تتم الموافقة على خارطة الطريق المتعلقة به إلا ثلاث سنوات بعد الشروع في إنجاز الإستراتيجية. وقد كان من المنتظر الشروع في إنجاز هذا المشروع خلال شهر أبريل 2011 على أن ينتهي عند متم دجنبر 2013، بميزانية تبلغ 14 مليون درهم، غير أن الصففة المرتبطة به لم تكن قيد الإبرام إلا في شهر يونيو 2013.

• مشروع "شهادة الميلاد"

يهدف هذا المشروع إلى حوسبة المساطر الخاصة بمكاتب الحالة المدنية ووضع سجل وطني إلكتروني لشواهد الميلاد بغلاف مالي يناهز 600 مليون درهم، ورغم أهميته فإن هذا المشروع يسجل تأخيرا واضحا، كما أنه بقي محدودا على مستوى الدار البيضاء حيث تمت رقمنة 4,5 مليون عقد الازدياد. وبالتوازي مع هذا المشروع تم إطلاق مشروع آخر يسمى "watiqa.ma". ويمكن هذا الموقع من طلب عقد الازدياد عبر بواسطة الانترنت. ولم يتم تعميم هذا المشروع على جميع مكاتب الحالة المدنية، بحيث يوجد قيد التجريب في بعض المواقع. غير أن هذا المشروع يمكن فقط من طلب الشهادة عبر الخط وليس رقمنة الشهادة. تجدر الإشارة أن هذه الخدمة عبر الخط مشروطة بالتوصل بالشهادة عبر البريد المسجل مقابل مبلغ قدره 20 درهم. ويلاحظ أن سعر هذه الخدمة يبدو مكلفا، فوفقا لتقرير الوكالة الوطنية لتقنين الاتصالات عن استخدام تكنولوجيا المعلومات لسنة 2012، فإن نسبة 2% فقط من المرتفقين أبدوا استعدادهم لإنفاق أكثر من 20 درهم مقابل خدمات الحكومة الإلكترونية "e-Gov"، كما أن نسبة 27% مستعدة لتحمل نفقة هذه الخدمة بتكلفة تتراوح بين 5 و 10 دراهم، في حين نجد أن 56% من المرتفقين مستعدون لدفع مبلغ يتراوح ما بين 2 و 5 دراهم فقط.

التوصيات الرئيسية

- بناء على نتائج هذا التقييم، يوصي المجلس الأعلى للحسابات السلطات الحكومية المكلفة بتنفيذ الاستراتيجيات الرقمية وعلى رأسها الوزارة المكلفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يلي :
1. إضفاء الطابع الرسمي على عملية إعداد واعتماد الاستراتيجية الرقمية و التأكد من إشراك وتعبئة جميع الفاعلين في هذا المجال.
 2. تحديد وضبط العناصر المرجعية لدراسات الاستراتيجية الرقمية وتعريف مخرجات كل مرحلة والعمل على اعتمادها من قبل لجنة خاصة.
 3. الأخذ بعين الاعتبار السياقين الجهوي والمحلي ودرجة نضجها على مستوى تكنولوجيا المعلومات خلال مرحلة تصميم وإعداد الاستراتيجية الرقمية.
 4. إدراج الآثار المتوقعة من الأهداف المحددة للاستراتيجية و آثارها المتوخاة وكذا تحديد المؤشرات المناسبة لرصد تنفيذها وتتبعها.
 5. تحديد الأولويات وإعداد تخطيط سليم لتنفيذ الاستراتيجية يحدد بدقة الموارد البشرية والمالية اللازمة لتنفيذها.
 6. مراجعة نظام حكامه وقيادة الاستراتيجيات الرقمية وذلك بتحديد و توضيح المسؤوليات حتى يتسنى تتبع إنجازاتها باستمرار للاستجابة للمتغيرات والتكيف معها، و ذلك لضمان تنفيذ الاستراتيجية على الأوجه الأمثل.
 7. إنشاء هيئة تمنح لها السلطات الكافية لتنسيق مختلف التدابير والبرامج وخصوصا التي يوكل بتنفيذها لمصالح مختلفة و قطاعات وزارية مختصة.
 8. العمل على تتبع مستمر لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المغرب، وكذا تتبع ترتيبه على المستوى العالمي في هذا المجال والسعي لتحسين موقعه، لاسيما في المجالات الاستراتيجية المتعلقة مباشرة بالقدرة التنافسية للاقتصاد الوطني وتطوير مجتمع المعلومات.

- 9.** العمل على ضمان الاستمرارية في قيادة الإستراتيجيات الرقمية لضمان رؤية واضحة ولتيسير عملية تتبع تنفيذها.
- 10.** التأكد من أن الإدارات و الوكالات المسؤولة عن تنفيذ المشاريع المبرمجة ضمن الاستراتيجيات الرقمية لديها المهارات الكافية، وخاصة في مجال إدارة المشاريع لضمان الالتزام بمواعيد التنفيذ النهائية.
- 11.** العمل على تقديم تقارير دورية ومنتظمة وتجميعها لدى الجهة المسؤولة عن التنسيق و التتبع، وكذا ضرورة الاستعانة بالبرامج المعلوماتية الخاصة بإدارة المشاريع و ذلك لتسهيل هذا التتبع.