



العدد 17

أبريل - غشت 2016

ذئرة إخبارية

بمناسبة عيد العرش المجيد وعيد الشباب الخالد يتقدم السيد وميكي المملكة وكافة العاملين بمؤسسة وميكي المملكة إلى حضرة صاحب الجلالة أمير المؤمنين الملك محمد السادس نصره الله بآيات التبريك، ولحين من العلي القدير أن يعيد أمثال هذين العيدين السعيدين على جلالته باليمن والبركات وعلى كافة الأسرة الملكية الشريفة بالسعادة والهناء وعلى الشعب المغربي بالرفاه والازدهار تحت لصل مولانا المنصور بالله.



حدث بارز

صدور التقرير السنوي لمؤسسة وميكي المملكة

برسم سنة 2015

قام النقيب عبد العزيز بنزاكون وميكي المملكة برفع التقرير السنوي للمؤسسة برسم سنة 2015 إلى جلالة الملك محمد السادس حفظة الله وأبده. وعلى إثر ذلك تم نشره بالموقع الإلكتروني لهذه الأخيرة "www.mediateur.ma" وقد شكل تقرير هذه السنة فرصة لتقييم علماءات المؤسسة على امتداد خمس سنوات، للتعرف على مدى التغييس الحاصل بعد إحداثها، دون أن يكتفي بالأرقام، حيث تم من خلاله قياس مدى ارتياح مرتادي الإدارة لخدماتها، وكذا ما حققتة المؤسسة من تقدم في إطار سياسة القرب وتسييل المسائل الإدارية.

الفهرس

5	مستجدات
7	أنشطة
9	تعاون وشراكة
12	التكوين

أجندة

من 22 إلى 25 نونبر 2016:
دورة تكوينية مشتركة لفائدة أعضاء جمعيتي الأبودسان والوسطاء على الصعيدين الفرانكفوني والمتوسطي، حول موضوع: «حقوق الأطفال المهاجرين»

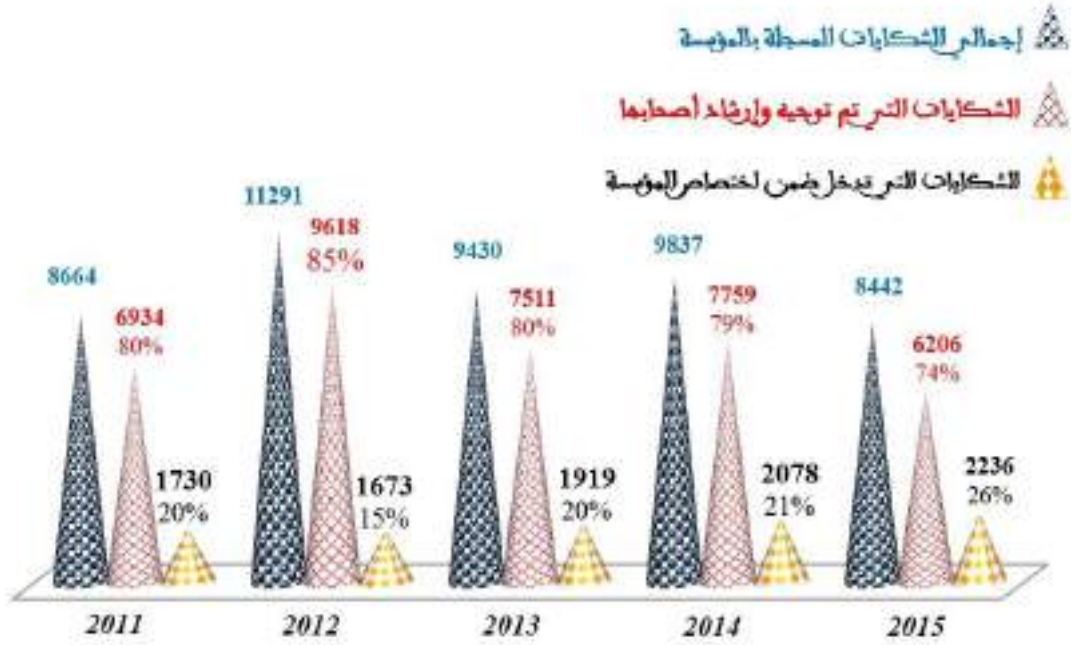
هيئة الإعداد:

السيدة هدى آيت زدان
السيدة كوتر السقاط
السيد محمد صبار
معالجة النصوص:
السيدة إيمان مفرح
البريد الإلكتروني:

commuication@mediateur.ma

تمة الحدث البارز

ويستخلص من حصيلة الخمس سنوات الماضية، انخفاض عدد الشكايات التي لا تندرج في اختصاص المؤسسة، مقابل ارتفاع ملموس لتلك التي تعبر ضمن الاختصاص، كما هو موضح في الرسوم التبيانية التالية:

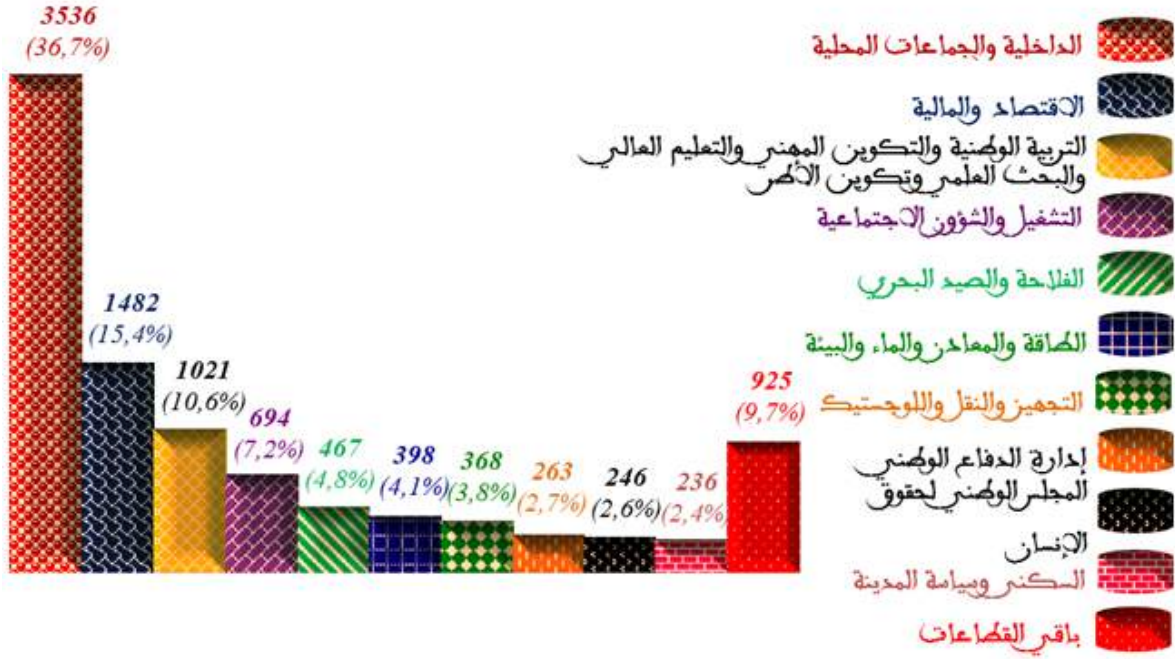


التبيان الأول: تطور الأعداد الإجمالية للشكايات المسجلة بمؤسسة وسيط المملكة خلال الفترة ما بين سنة 2011 و2015



التبيان الثاني: توزيع الشكايات الموجهة إلى الإدارات المعنية حسب مآلها خلال الخمس سنوات

تتمة الحدث البارز



البيان الثالث: توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب القطاع على الصعيد الوطني خلال الخمس سنوات

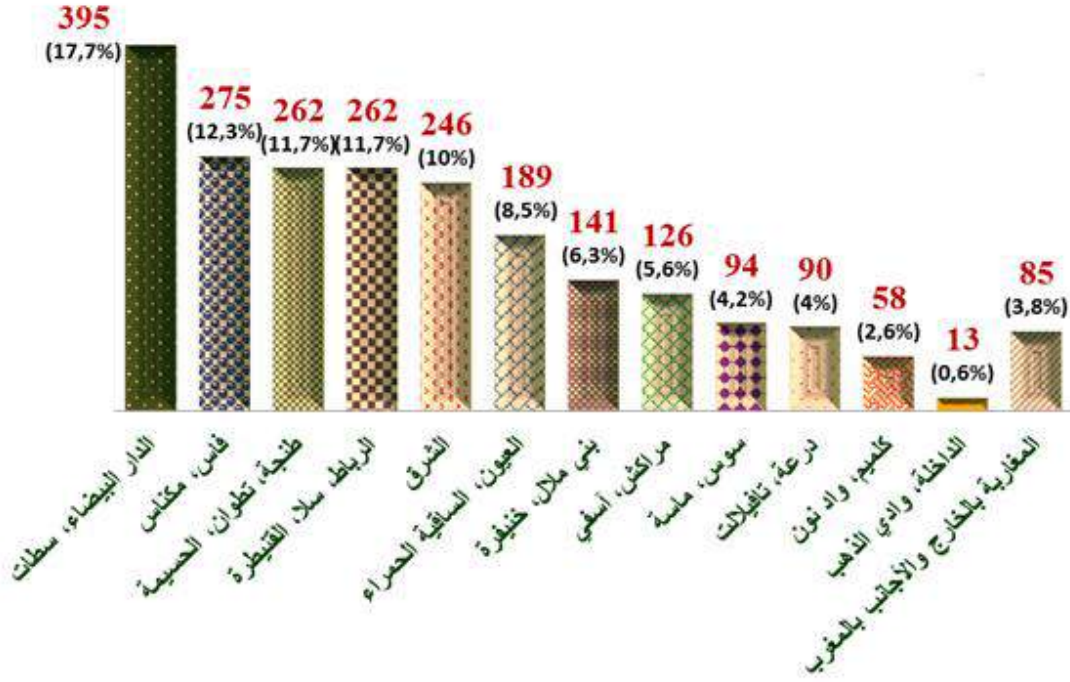


البيان الرابع: توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب القضايا الرئيسية خلال نفس الفترة

وفيما يخص سنة 2015، فقد توصلت المؤسسة بما مجموعه 8442 شكاية، بانخفاض نسبته 2.14% ولم يكن من ضمنها سوى 2236 شكاية اعتبرت ضمن الاختصاص علما أن 6206 شكاية لا تدخل بحكم كصبيعتها وموضوعها ضمن اختصاص المؤسسة. وبالرغم من ذلك، فإنها أولتها ما تستحقه من عناية وذلك بإرشاد وتوجيه أصحابها. ومن حيث النتائج المحققة خلال هذه السنة، فإن 390 شكاية تمت تسويتها، و435 شكاية تعذر إيجاد حل ودي لها، وصدرت بشأنها توصيات أو مقررات، و112 شكاية تم توجيه أصحابها إلى ما يتعين فعله لصي الملف، و34 شكاية اتضح أنها معروضة على القضاء، و755 شكاية لا زالت في طور الدراسة.

تتمة الحدث البارز

وقد أصدرت المؤسسة 283 توصية و483 مقررًا بالإشهاد بالتسوية، و406 مقررًا برفع الطلب، و214 مقررًا بالتوجيه، و150 مقررًا بعدم الاختصاص، و211 مقررًا بعدم القبول، و162 مقررًا بالحفظ، أي ما مجموعه 1910 بين مقررات وتوصيات. وعلى مستوى الجهات، فيستنتج من خلال المؤشرات المسجلة وفق التقييم الجهوي الجديد أنها نالت حصة من الشكايات كما هو مبين في البيان التالي:



البيان الخامس: توزيع العدد الإجمالي للشكايات حسب الجهات الترابية للمملكة وخارجها برسم سنة 2015

هذا وقد تضمن التقرير إلى جانب التوصيات والمقررات، المقترحات التي تسنى للمؤسسة رفعها إلى رئيس الحكومة في إطار ما خوله لها المشرع، ومنها:

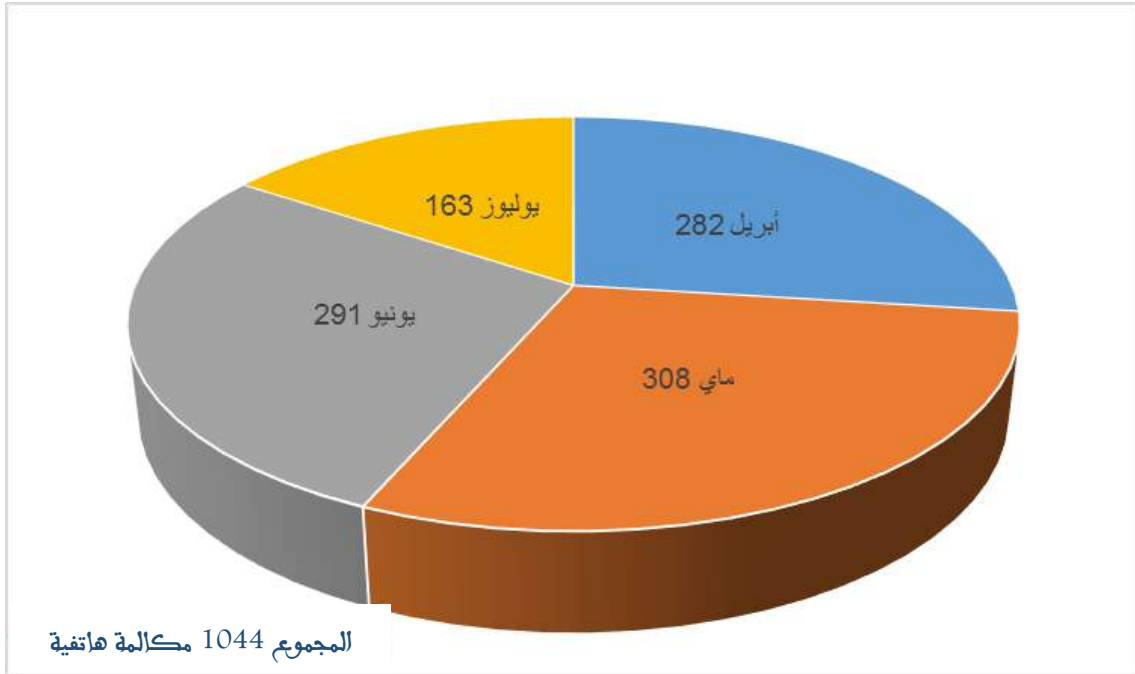
- وجوب تخصيص اعتمادات في الكتلة المالية لتسييد ديون الدولة؛
- العمل على توميح مجال تدمير نزلاء السجون؛
- إعادة النضر في منح الاستحقاق الخاصة بالمدارس العليا؛
- إعادة النضر في مسطرة استرجاع المصاريف المدفوعة بمناسبة الحوادث المدرسية؛
- إعادة النضر في سقوط حق الضحايا في مواجهة صندوق ضمان حوادث السير؛
- إعادة النضر في وضعية مستخدمي الإنعاش الوصني؛
- تسريع وتيرة التصفية الإدارية لوكالات النقل الحضري.

خدمة الوسيك المملكة

شهدت مؤسسة وسيك المملكة يوم فاتح أبريل 2016، انطلاق خدمة الوسيك المملكة " ALLO Médiateur du Royaume "، لتلقى المكالمات الهاتفية المتعلقة بالشكايات والتكلمات ولحلبات التسوية، حيث تمكن المعنيين بها من معرفة وتتبع مآل الشكايات المعروضة مسبقا على المؤسسة، وتوفر المعلومات والاستشارات القانونية، كما تعمل على توجيه المشتكين الذين لا تدخل شكاياتهم ضمن الاختصاص إلى الجهات المختصة.

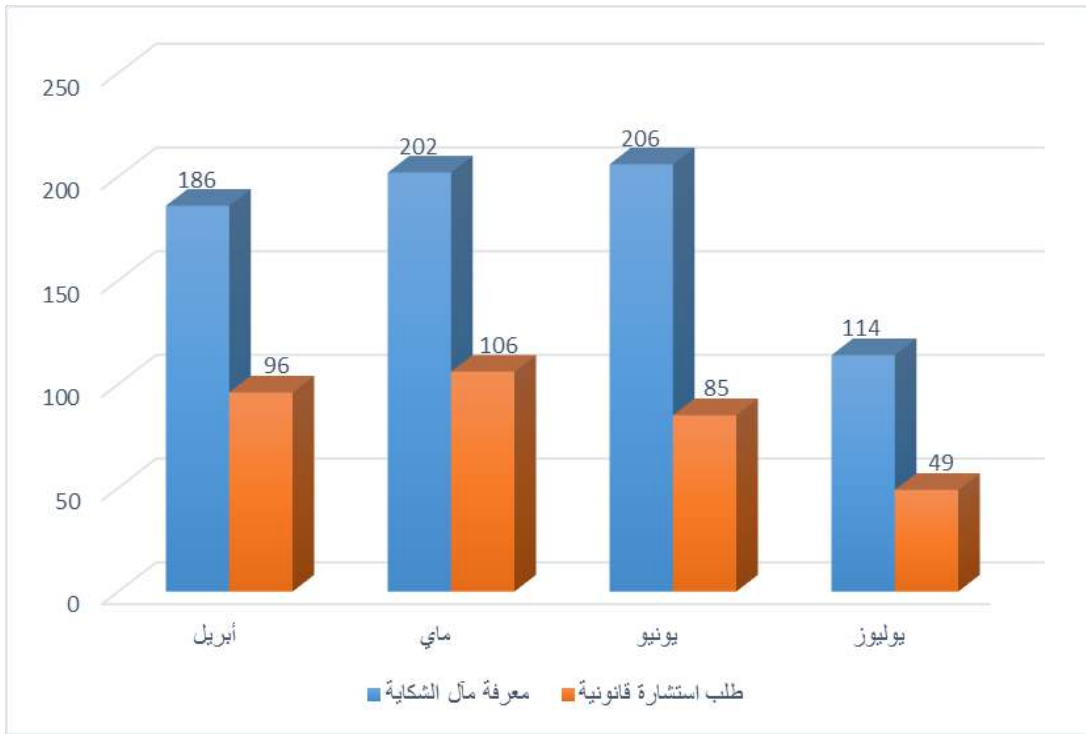
ويتم استقبال المكالمات عبر الخطوط التالية: 0537577700 - 0537577711 - 0537577705

ويستشف بأن هذه الخدمة شكلت آلية تواصلية فعالة وناجعة في تقريب المؤسسة من المتعاملين معها أينما وجدوا سواء داخل التراب الوطني أو خارجه، حيث توصل المركز منذ شروعه في العمل إلى غاية نهاية شهر يوليوز من سنة 2016 بما مجموعه 1044 مكالمة هاتفية، موزعة كالتالي:



تتمة المستجرات

هذا وقد تنوعت لهيئة المكالمات بين، لهجات الحصول على استشارة قانونية ومعرفة مآل الشكايات والتكلمات المعروضة على المؤسسة.



وبالنسبة للمكالمات الخاصة بالحصول على استشارات قانونية، فقد تم توجيهه من لا تدخل شكايتهم ضمن اختصاص المؤسسة في حين تمت دعوة المشتكين الذين تدخل قضاياهم ضمن الاختصاص إلى استكمال ملفاتهم وإرسالها من أجل تولي دراستها مركزياً أو جهوياً.



2 ماي 2016: وسيط جمهورية الكوت ديفوار، السيد نكولو كوليبالي

01 يونيو 2016: رئيس مجلس الشفافية بالشيلي، السيد خوسي لويس سانتا ماريا



10 غشت 2016: وفد من جمهورية الكونكو الديمقراطية



حقوق الإنسان

شاركت المؤسسة في مجموعة من الأنشطة التي تدخل في إطار متابعة بلادنا لتنفيذ الالتزامات الدولية المتعلقة بالحقوق الفئوية والموضوعاتية، من بينها:

11 أبريل 2016: أشغال المائدة المستديرة حول موضوع "مشروع القانون 103-

13 المتعلق بالعنف ضد النساء".

23 أبريل 2016: لقاء وطني حول حماية الأطفال من كل أشكال الاستغلال

وسوء المعاملة، منظم من طرف المرصد الوطني لحقوق الطفل.

10 ماي 2016: يوم تواصلتي بمدف تتبع أعمال التوصيات المتعلقة بحقوق

الإنسان.

الزيارات

استقبل وسيط المملكة مجموعة من الشخصيات والوفود، كما عقد جلسات عمل للتعريف بالمؤسسة ومهامها وبالأنشطة التي تقوم بها، وقد شكلت هذه الزيارات مناسبة لتبادل الرأي حول الممارسات الجيدة لكل مؤسسة، ودراسة آفاق التعاون المستقبلي:

12 أبريل 2016: المجتمع المدني بالدار البيضاء



14 أبريل 2016: المجتمع المدني بطنجنة



20 أبريل 2016: رئيس ديوان المظالم والحسبة العامة بالسودان، السيد أحمد أبو زيد



11 أبريل 2016 المائدة مستديرة منظمة من طرف ترانسبرانسي المغرب لتقدم تقرير حول "سياسات وآليات مكافحة الفساد: حالة المغرب"؛



التظاهرات

دأبت المؤسسة على المشاركة والحضور في مختلف التظاهرات وذلك في إطار انفتاحها على المحيط الخارجي:

06 أبريل 2016: ندوة صحفية لتقدم التقرير السنوي لمنظمة العفو الدولية لسنة 2015 حول عقوبة الإعدام؛

11 أبريل 2016: مهرجان الفيلم ضد عقوبة الإعدام المنظم من طرف الائتلاف المغربي من أجل إلغاء عقوبة الإعدام بقاعة الفن السابع بالرباط؛

15 أبريل 2016: إعداد التقرير الوطني للاستعراض الدوري الشامل، بالمندوبية الوزارية لحقوق الإنسان؛

15 أبريل 2016: انطلاقة مشروع "ميزة الجماعة المواطنة"؛

27 أبريل 2016: مائدة مستديرة منظمة من طرف ترانسبرانسي المغرب حول "الهيئة الجديدة للوقاية من الرشوة ومحاربتها"؛

3 إلى 5 ماي 2016: لقاء للتفكير في وضع سياق لأجندة 2030 للتنمية المستدامة، منظم بشراكة بين وكالات الأمم المتحدة بالمغرب ووزارة الخارجية والتعاون بمقر هذه الأخيرة.

14 ماي 2016: ندوة وطنية منظمة من طرف المرصد المتوسطي للتنمية والمواطنة واندماج الجاليات بأصيلة؛

21 ماي 2016: ندوة حول "أي دور لمؤسسات الحكامة في تعزيز النزاهة وتخليق المرفق العمومي على الصعيد المحلي"، بشفشاون؛

31 ماي 2016: لقاء حول "الشفافية والحكامة الجيدة: الولوج إلى المعلومة نموذجاً"؛

24 يونيو 2016: ندوة لتقدم دراسة تحليلية نقدية لمسودة القانون الجنائي من منظور النوع الاجتماعي.

اجتماعات

01 يوليوز 2016: اجتماع لجنة الإشراف على إعداد البرنامج التنفيذي لمبادرة الحكومة المفتوحة؛

13 يوليوز 2016: اجتماع خاص بتقديم الدراسة المتعلقة بتشخيص النزاهة بالمغرب والأدوات المرتبطة بها.

التكوين

01 يونيو 2016: دورة تكوينية حول "التدبير التقني للملفات"



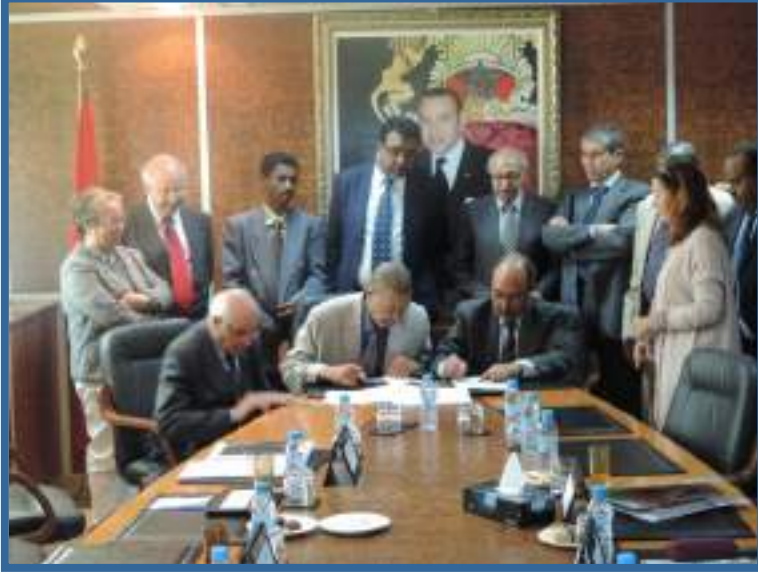
لقاءات

4 ماي 2016: لقاء علمي بتنسيق مع منتدى الباحثين في العلوم الإدارية والمالية بكلية الحقوق أكدال، حول موضوع: "اسهام مؤسسة وسيط المملكة في تخليق العمل الإداري بالمغرب".



توقيع مذكري تفاهم

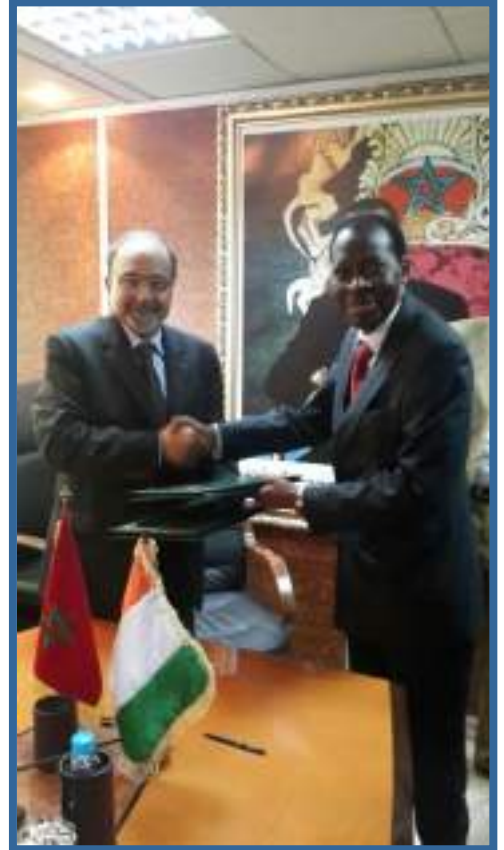
نظراً لما يجمع المملكة المغربية من أواصر الأخوة والصداقة مع البلدان الإفريقية الشقيقة، وبالنظر إلى ما يتوق إليه كل بلد في اتجاه الارتقاء بعلمائه، ولاسيما في مجال حماية حقوق الإنسان والنهوض بها في كل تجلياتها. وإيماناً بأن هذه الحقوق لابد وأن تمارس في إطار مفهومها الكوني والشامل، وإيماناً بجدوى التعاون ونسج علاقات مع المؤسسات التنصيرية، انطلاقاً من القيم والمبادئ المتعارف عليها دولياً، والتي تجد أصولها في الموروث الثقافي الأصيل المشترك وفيما توافقت عليه الموانيق والأعراف.



قام السيد وسيم المملكة، النقيب عبد العزيز بنزاكور بتوقيع مذكري تفاهم لمدة غير محدودة مع كل من السادة أحمد أبو زيد، رئيس ديوان المصالح والحسبة العامة بالسودان ونكولو كوليبالي، وسيم جمهورية الكوت ديفوار، على التوالي بتاريخ 21 أبريل 2016 و 4 ماي 2016.

توقيع مذكرة تفاهم مع ديوان المصالح والحسبة العامة بالسودان

حيث أعربت جميع الأكراف عن استعدادها للتعاون في حدود الصلاحيات المخولة لكل مؤسسة، من أجل ضمان لجوء كل طرف إلى الآخر من أجل تمكينه بما لديه من معطيات قد تساعده على الوفاء برسائله وتكوير علمائه. وكذا تنسيق المواقف في المؤتمرات والاجتماعات التي تعقد على الصعيد الدولي أو الإقليمي وتبادل المعلومات المتعلقة بالمقررات والتوصيات والدراسات والتقارير والنصوص والتشريعات والتنظيمات والإصدارات، بما فيها المعلومات ذات الصلة بالقرارات والأنشطة المهمة المتخذة بكل بلد في مجال المواكبة المؤسسية وحماية حقوق الإنسان وتعزيزها.



توقيع مذكرة تفاهم مع وسيم جمهورية الكوت ديفوار

ندوة فكرية حول "فعالية تدخلات مؤسسة وسيك المملكة في حماية الحقوق"

نظرا للمكانة الوارئة التي تحظى بها مؤسسة وسيك المملكة في الحياة الديمقراطية والحقوقية، وحب التفكير في مقارنة أهدافها، ومدارمة أشكال حضورها، والتساؤل عن لُحوق اشتغالها، وحصيلة نتائجها، وتشخيص الصعوبات التي تعترضها، وإيران الرهانات المتوخاة منها.

وفي هذا السياق المعرفي تم تنظيم ندوة فكرية صبيحة يوم الأربعاء 11 ماي 2016 بكلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية بالوسبي حول "فعالية تدخلات مؤسسة وسيك المملكة في حماية الحقوق". وذلك في إطار الشركة التي تجمع بين مؤسسة وسيك المملكة، وعدد من الجامعات المغربية وبمشاركة محاضرين متمكنين، وأساتذة مختصين، ومساهمة أصراف مختلفة تنتمي إلى القطاعات الحكومية، والمؤسسات الوطنية، وهيئات المحامين، والقطاع الخاص والمجتمع المدني، بهدف إغناء النقاش حول تجربة الومالصة المؤسسية على المستوي الوطني والدولي، والخروج بتوصيات هادفة بخصوص تطوير هذه المؤسسة من جهة، وتعزيز فعاليتها وقدرتها على حماية الحقوق وإشاعة النزاهة والإنصاف من جهة ثانية.

وقد تأتى خلال هذه الندوة، لنخبة من المتمرسين والجامعيين، ملامسة الموضوع بمقاربة أكاديمية جامعية، ومنصور ميداني من المعاش اليومي، والتعامل المتواصل مع القضايا المصروجة. حيث تم رفع النقاش إلى أبعاد مداه، من أجل الخروج برؤى واضحة من شأنها أن تساعد على الارتقاء نحو الأحسن.

وفي كلمة بالمناسبة، أوضم وسيك المملكة النقيب عبد العزيز بنزاكور أن الومالصة المؤسسية، باعتبارها آلية من آليات حماية الحقوق والتي تتجلى مهمتها الأساسية في الدفاع عن حقوق المرتفقين في علاقتهم بالإدارة، لا تقتصر فقط في



معالجة الشكايات
على احترام القانون بل
تحرص أيضا على التقيد
بمبادئ العدل
والإنصاف والسفر على
تخليق الإدارة بمفهومها
الواسع.

تتمة التعاون والشراكة

كما سجل السيد بنزاكور أن الولاية المؤسسية ببلادنا تصورت مع تصور مسار الاهتمام بحقوق وحرقات المواطنين لتتخذ شكلها الحالي المتمثل في توفرها على مناهج عمل جديدة وصلاحيات وتدخلات واسعة بهدف الرفع من فعالية هذه المؤسسة ونجاحها وإرماء قواعد الحكامة الجيدة في المرافق العمومية.

وقد شهد برنامج الندوة ثلاثة مداخلات:

- المدخلية الأولى حول "ماهية وأهداف مؤسسات الولاية المؤسسية في التجارب المقارنة في مجال حماية الحقوق، قام بتقديمها الأستاذ محمد بنحيا، مستعرضا من خلالها دراسة مقارنة لمهام وصلاحيات وسلطات ووسائل عمل مؤسسات الولاية المؤسسية إثر الإدارات العمومية في إشارة إلى الوسائل القانونية لإحداثها وشروط وكيفية انتخاب رؤسائها.
- المدخلية الثانية حول "دور المقررات والتوصيات الصادرة عن مؤسسة وسيك المملكة في ترسيخ الحكامة وتخليق المرفق العمومي، قدمها الأستاذ الحسن ميمو، مستشار لدى وسيك المملكة، وتكثرت فيها إلى قضايا عدم تنفيذ الأحكام الإدارية، مشيرا إلى كونها تحتل أولى المراتب ضمن تصنيف الشكايات المعروضة على المؤسسة مستعرضا مجموع التوصيات الصادرة بشأنها ومدى تجاوب الإدارات معها.
- المدخلية الثالثة تحت عنوان "تعزيز دور الولاية المؤسسية في اتجاه الدفاع عن الحقوق وترسيخ مبادئ الحكامة، قدمها الأستاذ عبد الحافظ أدمينو، أستاذ القانون العام، حيث قام بقراءة تحليلية نقدية للتقرير السنوي لعمل المؤسسة برسم سنة 2014، مستعرضا الصعوبات التي تعترض المؤسسة في القيام بالدور المنوكل بها، كما دعا المؤسسة لمزيد من الحزم لفرض الزامية التوصيات والتجاوب معها.



الدورة التكوينية السابعة عشر لفائدة مساعدي الوصحاء أعضاء جمعية الأبودسمان والوصحاء الفرنكفونيين

إلتأم 23 مساعدا للوصحاء أعضاء جمعية الأبودسمان والوصحاء الفرنكفونيين يمثلون الكوت ديفوار وهيتي وغينيا واليوغو وموريتانيا ومالي والسينغال وبوركينا فاسو والبنين والتشاد وبوروندي والمغرب إلى جانب ثمانية خبراء من بلجيكا وفرنسا والكيبك وتونس والمغرب في الفترة ما بين 17 و19 ماي بالرباط خلال أشغال الدورة التكوينية السابعة عشر للجمعية المنعقدة تحت شعار: "الأهداف والامتدادات التوافقية لمؤسسات الوصحاء في عصر المواقع الاجتماعية".



وافتمت هذه الدورة التكوينية عبد العزيز بنزاكور وميكي المملكة والنائب الأول لرئيس الجمعية بكلمة أكد من خلالها أن الاعتبارات الرئيسية التي حددت اختيار الموضوع تتمثل في:

- التأقلم مع التصورات السريعة التي يعيشها عالم تكنولوجيا المعلومات والتواصل؛
- تيسير الولوج إلى المعلومات بأقل كلفة؛
- الرفع من المردودية؛

وقد ركز وميكي المملكة على تيسير التواصل باعتباره أحد مهام الوصحاء أو الأبودسمان والرفع من مردودية مجموع مساعدي الوصحاء بهدف ترسيخ قيم

الحكامة الجيدة وكذا تعزيز فعالية الشأن المحلي خلال هذه الحقبة التي تتميز بتحولات على المستوى الدولي.

وتم تقديم أهداف الدورة التكوينية ومحاورها من طرف منسقي الدورة السيدة فاهمة كرش، من مؤسسة وميكي المملكة والسيد دافيد دونوفولا من مؤسسة وميكي جمعة والوني-بروكسيل.

وخلال المحور الأول: "أية آليات من أجل القيام بتواصل داخلي وجعل الموظفين سفراء للمؤسسة".

قدم السيد إدريس بلماحي، من مؤسسة وميكي المملكة، تعريفا للمواقع الاجتماعية مشير إلى أنها تعتمد مبدأ الولوج الحر والتشارك الاجتماعي الهادف إلى خلق المعلومات ونشرها وتقاممها والتعاون فيما بين الفاعلين، مشددا على كون التواصل الداخلي يعد نواة تواجد مؤسسات الوصحاء، ومعتبر أن مؤسسات الوصحاء تنهض بصفتين من القيم الأول يتمثل في الامتياز والجودة والثاني في الريادة ولعلاء القدوة.

وأعطى عقب ذلك تعريفا للتواصل الداخلي باعتباره مجموع أعمال تبليغ المعلومات المنتجة داخل مؤسسة ما والتي تسمح بنقل المعرفة وتقامم المعلومات والتحسيس والتحفيز ومواكبة التغيير بهدف ضمان رفاهية العاملين بها وتطورهم واندماجهم داخل المؤسسة، كما ميز بين صنفين من التواصل الداخلي: الأول تواصل توجيهي أو مرتكز بالتعليمات والصنف الثاني تشاركي، مركز على أهمية راهنية التواصل، وعلى الخصوص التواصل ضمن آجال محدودة وتقليص الشك وأهمية اليقظة التشريعية والتنظيمية.

فيما تفرق المحور الثاني الذي قدمته السيدة غريبي نجات من مؤسسة الموفق الإداري بتونس حول موضوع "مروحي الوصحاء والعلاقات مع الإدارات" بهدف تبيين المؤسسة الريادة في شهرتها وكذا فعاليتها تجاه شركائها المفضلين، إلى دور هؤلاء المروحين وإمكانية تأثيرهم وكيفية تقديمهم للنصح.

وأضافت الخيرة أنه فضلا عن الأدوار التقليدية للمهنة، فالويك يجد نفسه أمام مهام جديدة تشمل المشاركة في أعمال مبادئ الحكومة المفتوحة والمساهمة في تطوير وتكريس الديمقراطية الإدارية، مما يحتم ضرورة إدماج شركاء جدد كالجماعات ومنظمات المجتمع المدني.



كما تم تقديم رؤية أخرى لمروحي الوصاية باعتبارهم وسطاء لهم اتصال مباشر مع المواطنين ويشكلون روابط بالنسبة للمعلومات المتعلقة بالويك. بالإضافة إلى الحفاظ على العلاقات وإرساء حوار متصم مع الطبقة السياسية والإدارات ومنظمات المجتمع المدني من أجل إرساء جو من الثقة بين مختلف الأطراف المعنية.

فيما تم تقديم المحور الثالث بشكل مشترك بين ثلاثة خبراء، السيد كابريل ثوري من غينيا، والسيدة ماريان لشاريس من المدافع عن الحقوق بفرنسا، والأستاذ محمد بنحيا من مؤسسة وسيك المملكة، والذي

تصرق لموضوع "الفرص والأخطار: تحدي التكنولوجيات الحديثة"، حيث قدم المتدخل الأول تعريفا لمفهوم "التكنولوجيات الحديثة" مشيرا إلى أن هذه الوسائل موضوعة مجانا رهن إشارة مؤسسات الأبودسمان والوصاية مما يمكنهم من الرفع من جودة عملهم والتواصل مع مخلصيهم وشركائهم المحتملين.

غير أن استعمال هذه التكنولوجيات يشكل ميفا ذا حدين ويسمى مؤسسات الوصاية بمعالجة الشكايات إلكترونيا والتواصل بشكل أفضل والوصول إلى جمهور أوسع على مستوى نشر المعلومة والتفاعل مع الشرائح المستهدفة على المواقع الاجتماعية.

فيما استملت المتدخلة الثانية عرضها من خلال تقديم إحصائيات حول عدد مستعملي المواقع الاجتماعية عبر العالم وعلى الخصوص "الفيس بوك" و"تويتس" و"انستغرام"، مسجلة أن سرعة تفاعل هذه الوسائل تلعب لصالحها بالمقارنة مع وسائل الاعلام التقليدية.

كما أشارت إلى أن استعمالها من طرف مؤسسات الوصاية يعزز صورتها وشهرتها، مؤكدة على أهمية الوقت من حيث النشر على هذه المواقع والتفاعل مع الجمهور العريض وعلى الخصوص من خلال وضع أجندة للنشر بالموازلة مع المناسبات والاحتفالات الخاصة وأن هذه العملية تتطلب الدقة والحذر بهدف التصدي للأخطار المحتملة.

من جهته، تصرق الخبير الثالث تحديدا لمفهوم "المعطيات ذات الصابع الشخصي" والكريقة المثلى لا متغلاها، مبرزا دلالة المعطيات الحساسة والتي تشمل المعطيات المرملة لمؤسسات الوصاية وتلك التي تطلبها النصوص المنظمة للمؤسسة وهوية المشتكي (العنوان، الهاتف، معطيات شخصية...).

وأشار في هذا الإطار إلى أن غالبية مؤسسات الأبودسمان لا تنص على حماية المعطيات ذات الصابع الشخصي باستثناء حاملي المواصن بالكيبك والأبودسمان اليوناني، حيث أبرن عقب ذلك الإطار القانوني المتعلق بحماية المعطيات ذات الصابع الشخصي بما فيها القوانين الوصنية (حالة المغرب): القانون 08-09 والضمير الصادر في فبراير 2009) واتفاقية 1990 والتوجيهات الأوروبية لسنة 1995 ضمن باقي الآليات القانونية، مشيرا إلى أنه في البلدان خارج الفضاء الفرنكفوني، اختارت السلطات نموذج مؤسسات للأبودسمان مخول لها صلاحيات حماية هذه المعطيات.

تتمة التكوين

أما المحور الرابع الذي تناول موضوع "التواصل خلال الأزمات: مؤهلات تدبير أمثل للتواصل مع وسائل الإعلام والشركاء"، فقد قدمته الخبيرتان السيدة ماري ميسيل من بلجيكا، والسيدة صوفي زكري من ميكل جمهورية بوركينا فاسو، حيث تركزت الأولى على كيفية التحليل والبحث وتبني مقاربة إنسانية خلال وقت الأزمة، مشددة على ضرورة تواصل السلطات بشكل فعال قبل وأثناء وبعد وقوع الأزمات من خلال مختلف القنوات، مبرزة أهمية دور الصورة في تبليغ الرسائل. كما دعت إلى إشراك كافة الشركاء وكذا الموالفين باعتبارهم فاعلين حقيقيين يقومون بنقل المعلومة ويضطلعون بدور في الوقاية والحماية.

فيما تركزت الخبيرة الثانية إلى تجربتين متعلقتين بالتواصل خلال الأزمات التي عاشتها بلادها، الأولى متعلقة بالأزمة الجامعية لموسم 1996-1997 وهمت المصالح الطلابية كالمتم والامتيازات الاقتصادية والاجتماعية فيما ارتبطت الثانية بالانتفاضة الشعبية ليوم 30 و31 أكتوبر 2014، حيث تدخل الوكيل بطلب من رئيس الجمهورية لإيجاد حل بين الحكومة والطلبة فيما تدخل خلال الأزمة الثانية بدعوة من رئيس الحكومة الانتقالية ليدعم مسلسل المصالحة الوطنية.

وخلال اليوم الثالث من الدورة المتعلق بالتوصيات والوسائل من أجل مخطط فعال للتواصل شددت السيدة جولان تروجيل من حامي الموالفين بالكيك على أنه لا يوجد مخطط موحد للتواصل وتساءلت عن ضرورة آلية للتخصيص الاستراتيجي من خلال تقنية SMART ووضع رؤية وتوجهات وأهداف المؤسسة مع اعتماد مقاربة تحليلية دقيقة.

وتم تقديم النموذج المغربي للحكومة المنفتحة الذي يعد ورشا مفتوحا لتجميع التطبيقات ويشمل أيضا مبادرات ومنجزات عمومية مهمة ويسم على الخصوص بالتقليل من الكلفة وحساب المؤشرات من طرف السيدة شاكري سامية من وزارة الاقتصاد الرقمي التي أكدت أنه يمكن الانحلال على هذه التطبيقات من خلال عدد من المؤسسات، كما قامت بتقديم ثلاث أمثلة لهذه الأرضية، تهم تدبير الشكايات وتدبير الأسئلة البرلمانية وتدبير المواعيد بالمستشفيات العمومية، مشيرة إلى أن هذه العملية حازت مؤخر على جائزة.

وخلال النقاش تم تقديم مجموعة من التوصيات من بينها على الخصوص الأرضية الإلكترونية للمولفين والتعامل الجيد مع المواقع الاجتماعية على الرغم من المخاطر التي تتضمنها، مع الأخذ بالحسبان أن غالبية البلدان الإفريقية المشاركة لها خصوصية ثقافية وتقنية وتعاني من الأمية والهوة الرقمية والتأخر التكنولوجي.

