



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 2

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



دور الرقمنة في تحسين خدمات صندوق الضمان الإجتماعي في الجزائر
(2010-2022)

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه (ل.م.د) في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد التأمينات

تحت إشراف:

أ.د. بيشاري كريم

إعداد الطالبة:

إيريري سهام

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة البليدة 02	أستاذ	محفوظ مراد
مشرفا ومقررا	جامعة البليدة 02	أستاذ	بيشاري كريم
ممتحنا	جامعة البليدة 02	أستاذ	بوشامة مصطفى
ممتحنا	جامعة البليدة 02	أستاذ	بورمانه عبد القادر
ممتحنا	المدرسة العليا للتجارة	أستاذ محاضر - أ -	بوشريط كمال
ممتحنا	المركز الجامعي تيبازة	أستاذ	العقريب كمال

السنة الجامعية: 2023-2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة البليدة 2

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

دور الرقمنة في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي في الجزائر

(2022-2010)

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه (ل.م.د) في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد التأمينات

إشراف الدكتور:

بيشاري كريم

إعداد الطالبة:

إيريري سهام

السنة الجامعية: 2023-2024

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذه الأطروحة فبنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى من شرفني بالإشراف على هذا البحث وتفضل علي بمنفع علمه ووسعني بحلمه وكرمه وأحسن توجيهي، فكل حروف هذه الأطروحة لن تكفي لإيفائه حقه الأستاذ الدكتور "كريم بيشاري"

كما أتقدم بالشكر إلى الذين حضيت بشرف الجلوس معهم متعلمة بين أيديهم إلى كل من قدم لي يد المساعدة وساهم في إنجاز هذا البحث وأخص بالذكر السيد نذير قوادرية المدير العام للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، والسيد مناصري ياسين، الأستاذ عجايمي النعاس، الخبير الإقتصادي هادف عبد الرحمان. الشكر موصول أيضا للسادة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه الأطروحة وتوجيهها.

إيريري سهام

الإهداء

إلى الساكنة روجي المفارقة لعيني
إلى التي تمنيت أن تكون بجانبى لترى ثمرة غرسها
أمي رحمها الله
إلى النبع الذي نهلت منه معاني الفضيلة والأخلاق
إلى الذي كلفه الله بالوقار وأحمل إسمه بإفتخار من فاق إشتياقي له عنان السماء
أبي رحمه الله وأسكنه الفردوس الأعلى
إلى إخوتي سندي وعضدي ومشاطري أفراحي وأحزاني
إلى أبناء أختي مريم ومحمد
إلى من سلب مني اليأس وزرع مكانه الأمل، ومنحني المحبة والأمان قبل أن يمنحني
العلاج بالأدوية والإبر
الدكتور الجراح: جمال الدين عبد الباقي أطل الله عمره ورعاه
إلى من وقفت معي في اللحظات الصعاب وكانت لي سندا صديقتي فاطنة سنوساوي
إلى أستاذتي بن علي مليكة والأصدقاء: أمين، بدر الدين، نعيمة، آسيا، كهينة، لويذة.
إلى كل من سقط سهوا من قلبي ولم يسقط من قلبي.

إيريري سهام

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان واقع الرقمنة في الجزائر ودورها في تحسين مستوى الخدمات العمومية، وقد ركزت الدراسة على قطاع حيوي وحساس وهو قطاع الضمان الاجتماعي الذي سعى جاهدا إلى تقديم خدمات متميزة من خلال رقمنة النظم التسييرية والخدمات الموجهة لمختلف المتعاملين، وعمل على تجسيد هذه الرؤية من خلال إستحداث العديد من التطبيقات والخدمات الرقمية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة إستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث يظهر الوصف من خلال سرد المفاهيم العامة المتعلقة بموضوع الدراسة، في حين يظهر التحليل من خلال إبراز مدى استثمار هيآت الضمان الاجتماعي لتقنيات التحول الرقمي وتقييم التجربة الجزائرية في هذا المجال، وخلصت الدراسة إلى أنه بالرغم من النتائج الإيجابية والملموسة المحققة من قبل صندوق الضمان الاجتماعي على وجه الخصوص والمؤسسات العمومية على وجه العموم والتي عكست تجسيد خطوات قاعدية جد مهمة مثلت ملامح الإدارة الرقمية وساهمت في تحسين مستوى وطرق تقديم الخدمات مقارنة بالسنوات الماضية، إلا أن وتيرة التحول الرقمي لازالت تسير بسرعة متباطئة ويرجع ذلك إلى وجود جملة من المعوقات التي تحول دون تجسيد مشروع الرقمنة بشكل ناجح وفعال وهذا ما أكدته مؤشرات قياس الجاهزية الإلكترونية في الجزائر وفق التقارير الدولية، وتم التأكيد على مجموعة من التوصيات كضرورة توفير البنية الرقمية الشاملة ورفع كفاءة المورد البشري إلى جانب إرساء الضوابط القانونية للتعامل الرقمي والمنظمة للممارسات الإلكترونية المستحدثة والعمل على خلق ثقافة مجتمعية رقمية لتغطية الفجوة الرقمية بين المستخدمين، بالإضافة إلى توسيع مروحة الخدمات الرقمية التي يقدمها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من خلال إيجاد آليات جديدة للتخلص من المعاملات الورقية بشكل نهائي.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، التحول الرقمي، الضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

فهرس

المحتويات

الصفحة	العنوان
–	شكر وتقدير الإهداء
–	الإهداء
I	الملخص
III	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الملاحق
أ-ف	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للتأمينات الإجتماعية والضمان الاجتماعي	
19	تمهيد
20	المبحث الأول: المبحث الأول: عموميات حول التأمين الاجتماعي والضمان الاجتماعي
20	المطلب الأول: مفهوم الخطر الاجتماعي
31	المطلب الثاني: عموميات حول التأمين الاجتماعي
36	المطلب الثالث: الأسس النظرية للضمان الاجتماعي
43	المبحث الثاني : الخلفية التاريخية للضمان الاجتماعي وأهم التحديات التي تواجهه
43	المطلب الأول: تطور نظام الضمان الاجتماعي في التشريعات الغربية
51	المطلب الثاني: تطور نظام الضمان الاجتماعي في بعض الدول العربية
58	المطلب الثالث: تحديات الضمان الاجتماعي على المستوى الدولي
62	المبحث الثالث: المساعي الدولية لتطوير وتنفيذ سياسة الضمان الاجتماعي
62	المطلب الأول: تطوير سياسة الضمان الاجتماعي في ظل الإتفاقيات والتشريعات الدولية
69	المطلب الثاني: المؤسسات الدولية والإقليمية الداعمة لإرساء مبادئ الضمان الاجتماعي
76	المطلب الثالث: المعايير الدولية للضمان الاجتماعي
91	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: عرض منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر	
93	تمهيد
93	المبحث الأول: التطور التاريخي للضمان الاجتماعي في الجزائر

94	المطلب الأول: مرحلة ما قبل 1962
98	المطلب الثاني: تطور الضمان الاجتماعي في الجزائر من سنة 1962 إلى غاية 1982
101	المطلب الثالث: تطور الضمان الاجتماعي في الجزائر من 1983 إلى يومنا هذا
104	المبحث الثاني: هيكل نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر
104	المطلب الأول: صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر
114	المطلب الثاني: الأخطار المغطاة من طرف نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر (التعويضات والأداءات)
135	المطلب الثالث: الأشخاص المعنيون بالتغطية الإجتماعية في الجزائر
141	المبحث الثالث: مصادر تمويل قطاع الضمان الإجتماعي الجزائري وفعاليتها في الحفاظ على توازنه المالي
141	المطلب الأول: أساليب تمويل نظم التأمينات الاجتماعية
147	المطلب الثاني: مصادر تمويل الضمان الاجتماعي في الجزائر
159	المطلب الثالث: التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر
177	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: واقع الرقمنة في الجزائر
179	تمهيد
180	المبحث الأول: الإطار النظري للرقمنة ومعالَم ظهورها في الجزائر
180	المطلب الأول: أدبيات حول الرقمنة
188	المطلب الثاني: آليات تطبيق الرقمنة في الإدارات العمومية
201	المطلب الثالث: المعالَم الأولى لظهور الرقمنة بالجزائر (عرض مشروع الجزائر الالكترونية 2013).
212	المبحث الثاني: إستراتيجية التحول الرقمي في الجزائر
212	المطلب الأول: بؤادر التحول الرقمي في الجزائر
228	المطلب الثاني: سياسة الجزائر في تفعيل الرقمنة (عرض استراتيجية التحول الرقمي في الجزائر)
239	المطلب الثالث: تحديات مسار التحول الرقمي في الجزائر
245	المبحث الثالث: واقع البيئة الرقمية في الجزائر
245	المطلب الأول: العوامل المساعدة على تطبيق الرقمنة في الجزائر
251	المطلب الثاني: واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر

261	المطلب الثالث: تقييم الحكومة الإلكترونية بالجزائر خلال الفترة (2010-2022)
268	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة
270	تمهيد
271	المبحث الأول: جودة الخدمة في الضمان الاجتماعي.
271	المطلب الأول: مفهوم جودة خدمة الضمان الاجتماعي
274	المطلب الثاني: المبادئ التوجيهية للرابطة الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA) حول جودة الخدمات.
281	المطلب الثالث: المعايير الدولية لجودة الضمان الاجتماعي.
289	المبحث الثاني: تطبيقات الرقمنة والذكاء الاصطناعي في الضمان الاجتماعي.
289	المطلب الأول: تجارب ونماذج دولية ناجحة في مجال رقمنة منظومة الضمان الاجتماعي
301	المطلب الثاني: الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لعصرنة قطاع الضمان الاجتماعي
312	المطلب الثالث: عرض لأهم التجارب والممارسات المبتكرة في مجال استخدام التكنولوجيا التحليلية في نظم الضمان الاجتماعي
319	المبحث الثالث: عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر في ظل الثورة الرقمية.
319	المطلب الأول: محاور الإصلاح والعصرنة في قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر
325	المطلب الثاني: بطاقة الشفاء كأهم محور في برنامج التحول الرقمي بقطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر
334	المطلب الثالث: التطبيقات والمنصات الرقمية المستحدثة بقطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر
356	المطلب الرابع: حيثيات المقابلة التي تم إجراؤها على مستوى مديرية العصرنة وأنظمة المعلومات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-الجزائر-
374	خلاصة الفصل
377	الخاتمة
393	قائمة المراجع
414	الملاحق
418	الملخص باللغة الأجنبية

فائمة الجداول

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(01-02)	مساهمات الضمان الإجتماعي في نفقات الصحة خلال الفترة (2020-2010)	134
(02-02)	مزايا وعيوب أساليب تمويل نظم التأمين الاجتماعي.	144
(03-02)	التطور القانوني لمعدلات الاشتراك في الضمان الاجتماعي للأجراء من 1985 إلى 2015.	148
(04-02)	تطور موارد ونفقات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء (CNAS) خلال الفترة 2018-2010	167
(05-02)	تطور موارد ونفقات الصندوق الوطني للتقاعد CNR من 2010 إلى 2018 الوحدة: مليون دج.	169
(06-02)	تطور حجم موارد ونفقات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء خلال الفترة (2018-2010)	171
(07-02)	تطور موارد ونفقات الصندوق الوطني للتأمين على البطالة خلال الفترة 2018-2010	173
(08-02)	تطور حجم موارد ونفقات الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاع البناء والأشغال العمومية والري(CACOBATPH) خلال الفترة(2018-2010)	175
(01-03)	استخدام التقنيات الرقمية في القطاع العام	197
(02-03)	تطور مشترك الهاتف الثابت في الجزائر من (2008-2022).	253

256	تطور مشترك الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة (2008-2022)	(03-03)
258	عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر خلال فترة 2008 إلى سنة 2022.	(04-03)
263	تصنيف الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال الفترة 2010-2020.	(05-03)
265	تصنيف الجزائر عربيا حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2022.	(06-03)
268	ترتيب الجزائر إفريقيا حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2022.	(07-03)
269	ترتيب الجزائر وفقا لمؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) خلال الفترة 2010-2020.	(08-03)
307	تجارب دول لتطبيق الذكاء الاصطناعي "روبوتات المحادثة" في الضمان الاجتماعي.	(01-04)
326	يوضح أهم المراحل التي مر بها مشروع تعميم نظام الشفاء.	(02-04)
330	أهداف بطاقة الشفاء.	(03-04)
340	الأنظمة المرتبطة بنظام الهناء.	(04-04)
343	أهداف خدمة التصريح عن بعد بالإشتراكات.	(05-04)
357	السؤال الأول من المقابلة.	(06-04)
358	السؤال الثاني من المقابلة.	(07-04)
359	السؤال الثالث من المقابلة.	(08-04)
359	السؤال الرابع من المقابلة.	(09-04)

360	السؤال الخامس من المقابلة	(10-04)
361	السؤال السادس من المقابلة	(11-04)
362	السؤال السابع من المقابلة	(12-04)
363	السؤال الثامن من المقابلة	(13-04)
364	السؤال التاسع من المقابلة	(14-04)
365	السؤال العاشر من المقابلة	(15-04)
366	السؤال الحادي عشر من المقابلة	(16-04)

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01-04	نموذج جودة الخدمات في الضمان الاجتماعي	280
02-04	أنواع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الضمان الاجتماعي	303

فَائِمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	* استثمارة مقابلة	414

مقدمة

في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم ، والذي يتضمن آليات التحول الرقمي ضمن البنية التحتية لعمل المؤسسات بمختلف أشكالها، لم يعد إستخدام التقنيات الرقمية الحديثة في المنظمات من الرفاهية بل أصبح من الضروريات الأساسية التي تعتمد عليها في إدارة خدماتها، ذلك أن ظهور الأنترنت وتطور إستعمال التكنولوجيا الحديثة فرض على المنظمات تحديات جديدة شكلا ومضمونا، إذ أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية بالغة ودورا كبيرا في المنظمات بشكل عام ، وفي تحسين أداء إدارة الموارد البشرية بشكل خاص، لاسيما بعد أن أصبحت الخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة في شكلها التقليدي لا تفي بالغرض في عصر الرقمنة التي فرضت متطلباتها على معظم دول العالم، فقد أصبحت الرقمنة من بين أهم الأهداف التي تسعى العديد من الدول لتحقيقها ومن الضروريات لتحقيق التميز في الأداء الحكومي والإرتقاء بمستوى الخدمات المعيشية، بل وأضحت عنوانا للمنظمات المعاصرة وجزءا لا يتجزأ من نسيج إدارتها وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العمل الإداري ودعم إتخاذ القرار بصورة أكثر دقة بناءا على أسس علمية سليمة والإستغلال الأفضل للمعلومة بما ينتج عنها من سرعة تأدية المهام وتوفير الجهد والوقت، لذلك فإن التحديات أصبحت مضاعفة بالنظر للدور المنوط الذي يجب أن تؤديه التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والإتصال في إحداث التحول الرقمي المنشود في المنظمات.

تعتبر الجزائر من الدول التي تبنت مفهوم التحول الرقمي وعملت على تعزيزه وتطبيقه في كافة المجالات وقد سعت الحكومة الجزائرية من خلال إعتمادها إستراتيجية التحول الرقمي إلى تنمية روح الإبتكار داخل المجتمع الجزائري بغية تطوير الخدمات العامة والوصول إلى المجتمع الرقمي المنشود، هذا إلى جانب تطوير البنية التحتية الرقمية اللازمة لتطوير قطاع تقنية المعلومات والنهوض به بما يمكنها التحول إلى حكومة رقمية بامتياز، وجاء إهتمام الحكومة الجزائرية واعتمادها التحول الرقمي نتيجة لإرتفاع الطلب على

خدمات المرفق العام وتضاعف المعاملات الإدارية والارتفاع وتيرتها، بالإضافة إلى رغبتها في تجاوز القصور والاختلالات التي أفرزتها الإدارة التقليدية، هذا ما دفعها إلى إتباع مسار عمل قوي، وتبني إستراتيجية واضحة المعالم لتحويل نمط الخدمات من نظام تقليدي يعتمد على الورق إلى نظام بيئي رقمي قائم تماما على البيانات، حيث كثفت جهودها لبناء مجتمع رقمي مستدام تنفيذا لبرنامج التحول الرقمي الذي أقره السيد رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون من خلال تطوير البنية التحتية للمعلومات وإعادة النظر في تصميم الخدمات وفق معايير الجودة الشاملة بغية القضاء على الفساد وتوفير الخدمات الإلكترونية بما يكفل التيسير على المواطنين ويحقق أهدافا إستراتيجية للتنمية المستدامة.

شهدت معظم القطاعات الجزائرية تحولات عميقة بعد تبني مشروع التحول الرقمي، ومن بين أهم هذه القطاعات قطاع الضمان الإجتماعي ، فقد أصبحت خدمات هذا القطاع ضرورة لا يمكن الإستغناء عنها في معظم دول العالم وإن كانت هناك درجة تفاوت في حجم التغطية التي تقدمها كل دولة من هذه الدول حيث أن سعة هذه الخدمات تبين مدى الإستجابة لتطور المجتمع بالنظر إلى إحتياجاته المختلفة، وقد ساهم تطور برامج الضمان الإجتماعي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين من هذا القطاع حيث أن الإهتمام بترقية وتحسين نوعية هذه الخدمات تعد من أهم إتجاهات الإصلاح في قطاع الضمان الإجتماعي.

تعد الجزائر من بين الدول التي سعت جاهدة من أجل تطوير نظام الحماية الإجتماعية وضمان ديمومته واستمراره من خلال إدماج آليات وبرامج جديدة تستجيب للواقع الإجتماعي المعاش والتطور التكنولوجي الذي يشهده العالم ، ويتجسد ذلك من خلال سلسلة الإصلاحات التي باشرتها من أجل النهوض بالقطاع وعصرنته، حيث إستطاعت منظومة الضمان الإجتماعي خلال السنوات القليلة الماضية مواكبة التطور التكنولوجي والذي فرض على الدولة أن تستجيب للتغيرات التي يشهدها العالم حاليا ودفعها إلى تطوير

وعصرنة هياكلها ، بذلك أضحي موضوع تطوير خدمات قطاع الضمان الإجتماعي وتجسيد مشروع الرقمنة يشكل أولوية لدى الحكومة الجزائرية ، حيث قامت باستحداث أنظمة عمل حديثة ترتكز أساسا على الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتطورة بهدف تحديث الخدمات المقدمة على مستوى القطاع و ترقيةها.

تبعاً لذلك سنتطرق في بحثنا هذا إلى رحلة التحول الرقمي في قطاع الضمان الإجتماعي بالجزائر ودوره في تحسين الخدمات المقدمة من قبل الصناديق التي يشملها هذا القطاع.

الإشكالية:

أضحت الرقمنة اليوم أحد الظواهر الهامة التي إستقطبت إهتمام العديد من الباحثين في الآونة الأخيرة حيث يشهد العالم اليوم تحولات غير مسبوقة كظهور التقنيات الحديثة مثل: الذكاء الاصطناعي وأنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية في مختلف أعمال المنظمات، وهذا ما دفع بالمنظمات إلى توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية والإهتمام بتطويرها بغية تحقيق الكفاءة التشغيلية وابتكار نماذج أعمال جديدة وتيسير الخدمات للمواطن ، بهذا أصبحت الرقمنة من الضروريات بل العصب الرئيسي لكافة المنظمات والهيآت التي تصبو إلى تطوير وتجويد خدماتها ومنتجاتها، والجزائر خطت خطوات جادة في هذا الصدد ، ومن بين القطاعات التي عرفت تحولا جذريا وإنتعاشا رقميا قطاع الضمان الإجتماعي، هذا القطاع الذي أصبح من أهم القطاعات الرائدة في الإقتصاديات الحديثة، حيث شهد تغيرات تكنولوجية هامة في مختلف دول العالم منها تقنية الذكاء الاصطناعي والبلوكشين التي ساهمت بشكل كبير في تحسين حودة الخدمة المقدمة من قبل هذا القطاع حتى تستجيب للتطلعات المواطنين ورغباتهم بدلا من الخدمات التقليدية التي تفقر إلى الرقمية لاسيما بعد جائحة كورونا التي تعتبر الدفعة القوية والتحدي الأكبر الذي سرع في مشروع التحول الرقمي، وبهذا أصبحت الرقمنة حتمية ضرورية بالنسبة لهيآت الضمان الإجتماعي حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات التي يواجهها العمل في هذه المنظومة خلال هذا القرن.

بذلت هيآت الضمان الإجتماعي جهودا واسعة لمحاربة الجائحة إستدعت منها إستحداث مسارات جديدة للتحويل الإلكتروني ، وقد تطلب الأمر الإعتماد على أساليب جديدة تضمن تطبيق أمن لأي خدمة يتم توفيرها عبر المنصات الرقمية والبوابات الإلكترونية، حيث أن تنفيذ هذه البرامج لم يكن بالأمر الممكن واليسير وفقا للأساليب والأطر التقليدية التي صعبت عليها مهمة تقديم الخدمات لعدم مواكبتها التغيرات الرقمية التي يشهدها العالم اليوم نظرا لغياب خطة واضحة وشاملة للتحويل الرقمي في تقديم خدماتها إلى جانب غياب الكوادر المتخصصة للتعامل مع التطبيقات الرقمية الحديثة .

من هذا المنطلق وعلى ضوء المعطيات التي تم سردها يمكن صياغة ملخص لمشكلة البحث الحالية

كمايلي:

ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين وتجويد خدمات صندوق الضمان الإجتماعي في الجزائر؟

الأسئلة الفرعية:

تتبع هذه الإشكالية جملة من الأسئلة الفرعية التي نحاول الإجابة عليها من خلال دراستنا والتي نستعرضها

كما يلي:

➤ إلى أي مدى أثرت التحولات الإقتصادية والسياسية على أنظمة الضمان الاجتماعي في الجزائر؟

➤ على ماذا يتوقف نجاح تجربة التحويل الرقمي في الجزائر؟

➤ ما هو السياق الذي تم فيه إصلاح وعصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر؟

➤ ماهو أثر الرقمنة على الخدمات المقدمة على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي في

الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

كإجابة أولية على هذه الأسئلة إقترحنا الفرضيات التالية:

- لم تحقق الإصلاحات التي شهدها قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر الأهداف المرجوة منها.
- يتوقف نجاح مشروع التحول الرقمي في الجزائر على جملة من العوامل التقنية والتنظيمية.
- مر قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر بمجموعة من الإصلاحات القانونية والهيكلية.
- هناك تأثير إيجابي للرقمنة على خدمات الضمان الاجتماعي في الجزائر.

➤ أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع، كونه يتعرض لقطاع مهم وحساس له أهمية كبيرة في حياة الفرد والمجتمع هو قطاع الضمان الاجتماعي، كما تعتبر هذه الدراسة إمتداد وتكملة للدراسات السابقة في مجال رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر محاولين بذلك إثراء المكتبة بدراسات وحقائق جديدة حول هذا الموضوع.

إضافة إلى ذلك يكتسي موضوع الرقمنة أو الإدارة الرقمية ودورها في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي أهمية جد بالغة وذلك من منطلق كون التحول من الإدارة الورقية إلى أخرى رقمية معاصرة يعد من بين أهم المنافذ الأساسية لتحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي.

كما تتجلى أهمية بحثنا في إبراز أهمية الضمان الاجتماعي ومعرفة أهم برامج التحديث والعصرنة التي باشرتھا الدولة من أجل ترقية القطاع والنهوض به، وقد جاءت هذه الدراسة من أجل توضيح الرؤى والحصول على حقائق محددة عن هذا الموضوع ومحاولة التوصل إلى النتائج والتوصيات بهذا الشأن بحيث يمكن الاستفادة منها مستقبلا.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى بلوغ الأهداف التالية:

- ✓ دراسة وتحليل الموضوع وضرورة البحث فيه خاصة بعد ما أصبح الضمان الاجتماعي أداة للتحويل الاجتماعي وذو أهمية بالغة في حياة الأفراد والمجتمع؛
- ✓ التعرف على أهم الإصلاحات والإنجازات التي قامت بها الدولة الجزائرية في إطار عصرنة منظومة الضمان الاجتماعي، واقتراح ما يمكن إقتراحه من الحلول الناجعة والفعالة لتنشيط أدوار هذا القطاع بما يتناسب وتطلعات المجتمع؛
- ✓ التعرف على مفهوم وأهمية الرقمنة مع تسليط الضوء على متطلبات التحويل الرقمي من أجل تعزيزها وتوفيرها؛
- ✓ معرفة واقع البنية التحتية للتحويل الرقمي في الجزائر من خلال التطرق إلى بعض المؤشرات في إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية والمجتمع الجزائري ككل باندماجه في إستعمال الأنترنت كعنصر أساسي في سيرورة الأعمال لدى المؤسسات مهما كان حجمها؛
- ✓ إظهار دور التحويل الرقمي في تحسين أداء خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؛
- ✓ تقييم التجربة الجزائرية في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والوسائل التقنية الحديثة وذلك بغية رصد ماحقته الإدارة الرقمية ببلادنا على مستوى المنظومة الإدارية وتطوير المرفق العام بشكل عام وقطاع الضمان الاجتماعي على وجه الخصوص وما تواجهه من تحديات ومعوقات خاصة مع لجوء الحكومة الجزائرية لتعميم العمل عن بعد لاسيما بعد ما أفرزته الجائحة من تحديات مرتبطة بالتزام التباعد الاجتماعي واتخاذ جملة من التدابير والإجراءات الاحترازية.

أسباب اختيار الموضوع

إن إختيارنا لموضوع الرقمنة ودورها في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي في الحزائر لم يكن بمحض الصدفة ولا نتاج إختيار عشوائي، بل جاء نتيجة إهتمامنا بمستجدات قطاع الضمان الإجتماعي، وبحكم تخصصنا الذي أولى إهتماما كبيرا بمجال التأمينات الإجتماعية ونظرا للتطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم حاليا، تولد لنا فضول البحث في حقلين مختلفين وذلك بمزج حقل الرقمنة بحقل قطاع الضمان الإجتماعي من خلال التعرف على تجليات وتطبيقات الرقمنة على مستوى هيآت الضمان الإجتماعي ، إضافة إلى أن موضوع الرقمنة في الضمان الإجتماعي من المواضيع الحديثة التي لم تأخذ نصيبا من البحث العلمي خاصة أنه لازال يفتقر لهذا النوع من الدراسات.

كما ترجع الرغبة في دراسة هذا الموضوع لأسباب أخرى نذكر منها:

➤ الميول الشخصي لدراسة هذا الموضوع باعتباره موضوع ذو قيمة وأهمية كبيرة نظرا لإرتباطه بقطاع

إستراتيجي وحساس؛

➤ حداثة الموضوع ومواكبته للأحداث الراهنة؛

➤ الوقوف على مدى فعالية مؤسسة الضمان الإجتماعي والدور الذي تلعبه في سبيل تحقيق التنمية

وتقريب المرتفقين منها، وكذلك تحسين مستوى تدسييرها سواء على المستوى الإداري أو المالي

والذي لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال رقمنة خدماتها واستخدام أحدث التقنيات على إعتبار أن

الإدارة الرقمية آلية لتحقيق أهداف التواصل، وذلك من خلال الدور الذي تلعبه في تحسين الخدمة

المقدمة للمواطنين والرفع من جودتها والمساهمة في تحقيق الشفافية ومحاربة الفساد والقضاء على

البيروقراطية.

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** خصت هذه الدراسة قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر من خلال التطرق إلى دور الرقمنة في تحسين وترقية الخدمات المقدمة من قبل الصناديق الناشطة في القطاع، ومدى مساهمتها في تحديث نظمها الإدارية والتسييرية، وهذا بعد التطرق لأهم التطورات التي شهدتها نظام الضمان الاجتماعي على المستوى الدولي ورصد أهم التجارب الرائدة في مجال التحول الرقمي في هذا القطاع.
- **الحدود الزمانية:** تم الاعتماد على المعطيات الإحصائية خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى غاية 2022، أين قمنا بتحليل وضعية قطاع المعلومات والاتصالات وكذلك مؤشرات الرقمنة في الجزائر خلال نفس الفترة لفهم مدى تقدم البنية الرقمية في البلاد، ومدى تأثيرها على تطور القطاعات المختلفة، كما تم تحليل الوضعية المالية لمختلف صناديق الضمان الاجتماعي خلال الفترة (2010-2018) ، بالنظر لحدود الإحصائيات و المعطيات التي تم الحصول عليها.

صعوبات الدراسة

- عادة ما يواجه الباحث العديد من الصعوبات أثناء إنجاز بحثه، والتي قد تكون سببا في عرقلة وتأخر إنجاز أو إتمام العمل البحثي الذي هو بصدد إنجازه، وخصوصا إذا تعلق الأمر بموضوع حديث لا يزال يشهد اصلاحات ويخضع لتغيرات ومستجدات مستمرة.
- فإذا كان موضوع الرقمنة ودورها في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي من المواضيع التي تحظى باهتمام الباحثين، فإنه لا يخلو من صعوبات عديدة تتمثل في:

✓ قلة المراجع والدراسات الأكاديمية في الموضوع خاصة فيما يتعلق بالأنظمة الرقمية لهيآت الضمان الاجتماعي فدراستنا تعتبر تجربة حديثة؛

✓ صعوبة الحصول على المعلومات والإحصائيات من قبل مسؤولي وموظفي صندوق الضمان الاجتماعي في إطار المقابلات التي قمنا بها بحجة السرية، حيث أن بيروقراطية الإدارة الجزائرية باتت

الحاجز الأكبر أمامنا وأمام البحث العلمي وتطوره في الجزائر، هذا إلى جانب وجود تباين واختلاف بين الإحصائيات المقدمة من قبل وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي، وبين تلك المقدمة من قبل الديوان الوطني للإحصائيات، غير أن ذلك لم يثني من عزمنا لبلوغ ما نصبو إليه.

منهج الدراسة

كما أسلفنا الذكر أن بحثنا يعتبر من المواضيع الحديثة الذي سيقدم رؤية جديدة في علم الإدارة ويدعم استخدام أحدث تطبيقات الرقمنة كأسلوب جديد في العمل وتقديم الأمثل للخدمات المقدمة على مستوى قطاع الضمان الإجتماعي ما يخدم البيئة العصرية، وعلى هذا الأساس تفرض علينا طبيعة الموضوع استخدام مناهج مختلفة والمتمثلة في المنهج التاريخي و المنهج الوصفي و كذا المنهج التحليلي وذلك عن طريق جمع البيانات وتحليلها، حيث سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي في عرض مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بالضمان الإجتماعي والمنهج التاريخي للوقوف على أبرز المحطات التي مر بها نظام الضمان الإجتماعي على المستوى العالمي و في الجزائر على وجه الخصوص، كما يتم اللجوء إلى المنهج التحليلي لإبراز مدى استثمار هيآت الضمان الإجتماعي لتقنيات وتطبيقات الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي وتقييم التجربة الجزائرية في هذا المجال .

الدراسات السابقة

رغم أهمية الضمان الإجتماعي سواء بالنسبة للحكومة أو المواطنين، وبالرغم من المكانة التي يحتلها إجتماعيا واقتصاديا وسياسيا إلا أن الدراسات والبحوث الأكاديمية التي خصت موضوع الضمان الإجتماعي تعد قليلة جدا خاصة في الموضوع الذي نود البحث فيه باعتباره حديث نسبيا، وبعد القيام بدراسة مسحية على مختلف مكتبات المؤسسات الجامعية، وبالاستناد إلى معطيات المركز الوطني للبحث في الإعلام العلمي والتقني تم رصد الدراسات التالية:

1- دراسة ماجستير للباحثة عكاش فضيلة تحت عنوان تطور نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر،

كلية العلوم السياسية ، جامعة الجزائر 2000-2001 ، ولقد قدمت الباحثة جملة من التحاليل السياسية والاقتصادية والاجتماعية وربطتها بالظاهرة المدروسة ، واستخدمت المنهج الوصفي لوصف الظاهرة وتحليل مختلف القوانين، كما استخدمت المنهج التاريخي لإبراز التطور الذي لحق بمنظومة الضمان الاجتماعي في مختلف المراحل، والمنهج المقارن لمقارنة كل مرحلة بأخرى، وتوصلت في الأخير إلى وجود تغيرات جذرية مست قطاع الضمان الاجتماعي منذ الاستقلال إلى غاية سنة 2000، كما قيمت نطاق الأشخاص والمخاطر التي يضمنها نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، وخلصت في الأخير إلى أن نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر يغطي الكثير من المخاطر ويمتد نطاقه ليشمل أغلب أفراد المجتمع التي لا تستطيع دفع الاشتراكات ، لكن بالمقابل يجب أن تتحمل الدولة مسؤوليتها في دعم الصناديق والحيلولة دون إفلاسها، فلا يجب أن يتحمل العامل البسيط مسؤولية دعم الفئات الهشة، لكن على الرغم من أن هذه الدراسة استطاعت تقديم تحليل متكامل لظاهرة الضمان الاجتماعي في الجزائر اقتصاديا، سياسيا وقانونيا واجتماعيا، لكنها دراسة لم تشهد التحولات الأخيرة، التي مست قطاع الضمان الاجتماعي الجزائري .

2- دراسة للباحث بربار نور الدين: التحولات الراهنة وإشكالية التوازن المالي لقطاع الضمان

الاجتماعي بالجزائر، رسالة دكتوراه، تخصص مالية و بنوك جامعة البليدة 02 ، 2015-2016 من خلال هذه الدراسة سعى الباحث إلى تحليل إنعكاسات التحولات الراهنة على التوازنات المالية لقطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر، وتحليل التحديات التي تواجه هذا النظام في ضمان إستدامته وقد توصل إلى مجموعة من النتائج:

✓ الإصلاحات الاقتصادية التي شهدتها الجزائر منذ مطلع الألفية الجديدة في إطار تبني البرامج والمخططات التنموية أثرت بشكل إيجابي على التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي نتيجة لمناصب

العمل التي تم خلقها والتي ساهمت في تمويل نظام الضمان الاجتماعي، كما إرتفع حجم الإنفاق على الخدمات الاجتماعية الأمر الذي جنب صناديق الضمان الاجتماعي التحايل على الأداءات التي تقدمها رغم استقرار الوضعية المالية لصناديق الضمان الاجتماعي في السنوات الأخيرة إلا أن مشكلة الاستدامة المالية تبقى مطروحة نتيجة لهشاشة مناصب العمل التي تم استحداثها حيث تخضع للمنطق الاجتماعي أكثر منه للمنطق الاقتصادي.

✓ ساهمت الآليات الجديدة لعمل الضمان الاجتماعي والمتمثلة في تبني العمل بنظام الدفع من قبل الغير وإرساء النهج التعاقدية مع مؤسسات القطاع الصحي في ترشيد جزء من تكاليف النظام الصحي العامل الذي ساهم في الحفاظ على التوازنات المالية لصناديق الضمان الاجتماعي منذ انتهاج هذه الآليات. غير أن هذه الدراسة ركزت على أثر الإصلاحات والتحويلات الراهنة على الجانب المالي للضمان الاجتماعي فقط، وسنحاول من خلال دراستنا التطرق الى أثر هذه التحويلات على عصرنه قطاع الضمان الاجتماعي و في تحسين و تطوير خدماته بشكل عام.

3- دراسة للباحثة وعيل حان تحت عنوان " عرض وتقييم سياسة إصلاح منظومة الضمان

الاجتماعي في الجزائر أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2022، حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة إعطاء رؤية شاملة حول الإصلاحات التي شهدتها منظومة الضمان الاجتماعي الاجتماعي في الجزائر، وتقييمها والوقوف على إيجابياتها ونقائصها من أجل قياس مدى فعالية هذه الإصلاحات في الإستجابة للأهداف المحددة والمتعلقة بالمحافظة على التوازنات المالية لقطاع الضمان الاجتماعي، والتعرض لأهم الإجراءات التي إعتمدتها الدولة الجزائرية لتصحيح تلك النقائص.. كما تطرقت إلى مختلف أنظمة الضمان الاجتماعية المتداولة عالميا وحاولت الوقوف على أهم التحديات التي يواجهها الضمان الاجتماعي على الصعيد العالمي، وقد

أشارت النتائج إلى ضرورة تجسيد أسس الحكامة الجيدة وتكثيف موارد منظومة الضمان الاجتماعي وتنويع مصادرها، ودفع العمال الذين ينتمون للاقتصاد غير الرسمي و تشجيعهم على الانتساب ودعم التشارك الإجتماعي الذي من شأنه ضمان ديمومة منظومة الضمان الاجتماعي.

تشابهت دراستنا مع هذه الدراسة في أنها حاولت عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر إلى جانب إستعراض مسار الإصلاحات التي عرفتها منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر غير أن هذه الدراسة ركزت بشكل كبير على أثر هذه الإصلاحات على التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي ،بينما ركزت دراستنا على أثر هذه الإصلاحات في ظل الثورة الرقمية و دورها في تحسين الخدمات المقدمة لمرتفقي هذا القطاع ، والوقوف على أهم محاور إستراتيجية التحول الرقمي التي وضعتها وزارة العمل و التشغيل و الضمان الإجتماعيين أجل عصنة القطاع و تطويره.

4- دراسة للباحثة صادقي فوزية تحت عنوان " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر

دراسة تحليلية للجماعات المحلية -، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه في الإعلام والاتصال، جامعة قسنطينة، 2020، وقد تمحورت إشكالية الدراسة حول كيفية مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية، حيث هدفت الدراسة إلى توضيح أثر الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر ومحاولة اظهار مدى نجاعة التقنيات الرقمية الحديثة في ترقية وتجويد الخدمة العمومية من خلال دراسة ميدانية للجماعات المحلية حاولت من خلالها الباحثة الوقوف على أهم المحاور التي ترتبط بميكانيزمات تبسيط و تسريع الإجراءات الإدارية و إلغاء القيود في التعاملات الورقية التي تم فرضها على المواطن ، إلى جانب محاولة البحث في غياب الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي في ظل وجود نماذج دولية رائدة ، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن الرقمنة تساهم في تطوير الخدمة العمومية والحد من البيروقراطية و القضاء على الفساد الإداري ، وأن غياب الرقمنة يؤدي إلى

تدني مستوى الخدمة العمومية ، كما خلصت الدراسة إلى أن تبني الرقمنة في الجزائر مرهون بضرورة التكامل بين ثلاثة جوانب مهمة تتمثل في: التكنولوجيا ، وتطوير ثقافة وفكر المواطن ، والضوابط القانونية للتعامل الرقمي، و أن تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين الخدمة العمومية، حيث تم التأكيد على مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة رفع كفاءة المورد البشري وتطوير الرقمية الشاملة لتحسين تطوير مستوى الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن، إلى جانب تفعيل نظام الأمان الرقمي من أجل الحفاظ على سرية المعلومات والذي يعتبر أحد أهم الرهانات لتطبيق مشروع التحول الرقمي في الجزائر.

تقاطعت دراستنا مع هذه الدراسة في الشق النظري الذي تناول أهمية التقنيات الرقمية والتكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر وأهم التحديات التي تعترض الإقلاع الرقمي في الجزائر، بيد أن هذه الدراسة لم تتطرق لإستراتيجية التحول الرقمي في الجزائر وهذا ما حاولنا التطرق إليه في دراستنا من خلال الوقوف على أهم الابعاد المحورية لهذه الاستراتيجية، والسياسة المنتهجة من طرف الحكومة الجزائرية لتفعيلها.

5- دراسة فني ياسين بعنوان: عرض تجربة الرقمنة الإدارية لنظام الضمان الإجتماعي في الجزائر دراسة حالة: التصريح عن بعد للاشتراكات لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة تيسمسيلت، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2023، تناولت هذه الدراسة عرض لتجربة الرقمنة الإدارية لنظام الضمان الإجتماعي في الجزائر من خلال إستحداث خدمة جديدة على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والمتمثلة في التصريح عن بعد بالإشتراكات والتركيز على مراحل تطبيقها ومحاولة إظهار أهم العيوب و المزايا لهذه الخدمة المستحدثة و قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

✓ الرقمنة الإدارية تلعب دورا مهما في تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية واختصار الوقت وتطوير

الخدمات المقدمة للمواطن؛

✓ نجاح مشروع رقمنة منظومة الضمان الاجتماعي يتطلب توفر أجهزة ومعدات تكنولوجية حديثة

ومتطورة؛

✓ عدم توفر الخبرة الكافية للمورد البشري يشكل عائقا كبيرا أمام مشروع عصرنه ورقمنة الإدارة،

✓ ساعدت خدمة التصريح عن بعد أرباب العمل بالتصريح بالعمال دون التنقل لوكالات الضمان

الاجتماعي في أي وقت ومن أي مكان.

إنفقت هذه الدراسة مع دراستنا في مدى أهمية الرقمنة في تحسين خدمات الضمان الاجتماعي، غير أنها

ركزت على خدمة واحدة فقط وهي خدمة التصريح عن بعد بالإشتراكات ، بينما تم إستحداث حزمة من

التطبيقات الرقمية على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء و التي حاولنا التطرق

إليها من خلال دراستنا البحثية ، كما أن هذه الدراسة تناولت مشروع الرقمنة على مستوى صندوق واحد

وهو صندوق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بينما حاولت دراستنا رصد آليات التحول الرقمي على

مستوى الصناديق الخمسة الناشطة في القطاع .

6- دراسة د.عراية الحاج ود .زرفون محمد، 2014 ، بعنوان " عصرنه نظام الضمان الاجتماعي

في الجزائر" تجربة بطاقة الشفاء، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة سكيكدة، الجزائر.

حاول الباحث من خلال هذه الورقة البحثية عرض تجربة عصرنه نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر

من خلال إستحداث بطاقة إلكترونية من قبل منظومة الضمان الاجتماعي وهي " بطاقة الشفاء " ، حيث تطرق

إلى أهم المراحل التي مر بها هذا المشروع وحاول إعطاء نظرة شاملة حول البطاقة من خلال تعريفها وإبراز

أهم المزايا والعيوب التي ميزت استخدام هذه البطاقة في الجزائر، وقد توصل الى أن هذه البطاقة حققت

العديد من المزايا بالرغم من العيوب التي تحملها لكنها تبقى قليلة مقارنة بالمزايا التي حققتها، حيث ساهمت فعلا في عصرنه منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، وأعطت الكثير من الحلول للمشاكل الخاصة بالتأمين والتعويض الاجتماعيين والتي كانت سابقا كصعوبة و تعقيد الإجراءات الإدارية، والبيروقراطية وما غير ذلك من المشاكل ، وهو ماحقق النجاح لهذا المشروع بما يؤهله لأن يكون تجربة نموذجية للعديد من الدول باعتبارها الأولى عربيا و قاريا.

تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا في كونها تطرقت إلى أهم محور ضمن مشروع عصرنه منظومة الضمان الاجتماعي، لكنها لم تتعرض الى باقي المحاور الأخرى والتي حاولنا التطرق إليها في دراستنا البحثية.

هيكل البحث

من أجل مقارنة الموضوع والإجابة على الإشكالية الرئيسية والاسئلة الفرعية، قمنا بتقسيم البحث إلى أربعة (04) فصول:

الفصل الأول تحت عنوان: "الإطار النظري للتأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي"، تم من خلال هذا الفصل التطرق لكل من التأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي، ودراسة النواحي النظرية الخاصة بكل منها، كما تناولنا تطورهما في الدول المتقدمة والدول العربية، وتعرضنا إلى جهود ومساعي المؤسسات الدولية والإقليمية المبذولة في سبيل إرساء دعائم نظم الضمان الاجتماعي وتطويرها في ظل التحديات التي تشهدها على المستوى الدولي.

الفصل الثاني تحت عنوان: "عرض منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر"، والذي حاولنا من خلاله الوقوف عند أهم المحطات التاريخية للضمان الاجتماعي والتي انعكست بدورها على طريقة إدارة وتسيير أجهزة الضمان الاجتماعي وساعدت على البناء الحالي للمنظومة، كما تطرقنا لمختلف صناديق التأمينات الاجتماعية المعروفة داخل النظام الجزائري والأشخاص المستفيدين من هذا النظام ومختلف الأخطار التي

يغطيها ، وتناولنا أيضا من خلال هذا الفصل دراسة الجانب التمويلي لقطاع الضمان الاجتماعي وأهم العوامل والمتغيرات التي تؤثر على توازنه المالي، وقمنا بتشخيص التوازن المالي للمنظومة من خلال تحليل الوضعية المالية لمختلف الصناديق الناشطة في القطاع.

أما الفصل الثالث فكان تحت عنوان: واقع التحول الرقمي في الجزائر ، تناولنا من خلاله الضبط المفهومي للرقمنة وآليات تطبيقها في الإدارات العمومية ، وتعرضنا إلى مشروع الجزائر الإلكترونية وأهم المشاريع الرقمية المنجزة ، كما تطرقنا إلى إستراتيجية التحول الرقمي في الجزائر ومساعي وجهود الحكومة الجزائرية لتفعيلها ، وحاولنا الوقوف عند أهم التحديات التي تعترض مسار الإقلاع الرقمي بالجزائر من أجل تداركها و إيجاد حلول مناسبة لها مستقبلا، هذا بالإضافة إلى تشخيص البيئة الرقمية في الجزائر من خلال تحليل الإحصائيات المتعلقة بقطاع المعلومات والاتصالات ، وكذلك مؤشرات الرقمنة في الجزائر لفهم مدى تقدم البنية الرقمية في البلاد ومدى تأثيرها على تطور القطاعات المختلفة.

الفصل الرابع: " تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة"، من خلال هذا الفصل تطرقنا الى جودة الخدمة في الضمان الاجتماعي على إعتبار أنها مقياسا مهما لرضا الجمهور عن الحكومة والقيادة السياسية، وتناولنا أهم معايير الجودة التي أقرتها الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي كما استعرضنا دوافع تبني الرقمنة في الضمان الاجتماعي وقمنا برصد تحارب دولية رائدة في تطبيق الرقمنة والذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا التحليلية ، لنتطرق بعدها الى محاور الإصلاح والعصرنة في قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر وأهم التقنيات والتطبيقات الرقمية التي تم استحداثها على مستوى القطاع وكيف ساهمت في تجويد و تجسين مختلف خدماته، كما استعرضنا المحاور الأساسية لإستراتيجية التحول الرقمي التي وضعتها وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي ، لنختم بالجوائز التي تحصلت عليها صناديق الضمان الاجتماعي في إطار الممارسات الفضلى الممنوحة من قبل الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي

(ISSA)، ومن أجل الإلمام أكثر بالموضوع قيد الدراسة قمنا بإجراء مقابلة مع المدير الفرعي بمديرية
العصرنة وأنظمة المعلومات بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء-الجزائر بغية الوصول
إلى معلومات حول الظاهرة المدروسة التي تهدف إلى محاولة تسليط الضوء على واقع الرقمنة بالصندوق
الوطني للضمان الإجتماعي ومدى مساهمتها في تطوير وترقية خدماته، مع الوقوف على أهم التحديات
التي واجهته أثناء رحلته نحو التحول إلى الإدارة الرقمية.

الفصل الأول

الإطار النظري للتأمينات

الاجتماعية والضمان

الاجتماعي

تمهيد

سعى الإنسان منذ القدم لإيجاد سبل تمكنه من تأمين متطلباته الحياتية وفي مقدمتها الشعور بالأمن والأمان ومواجهة الأخطار الإجتماعية والاقتصادية التي قد تصيبه، كالمرض والعجز والشيخوخة وإصابات العمل.....الخ، ويعتبر الضمان الإجتماعي من الناحية الإنسانية الحماية التي يقدمها المجتمع للفرد العامل المسن، أو العاطل أو المعوق ، كما أن الضمان الإجتماعي يمثل نموذجا فعالا للتوازن بين الواجبات والتي تمثل اشتراكات الضمان المدفوعة من قبل العمال، والحقوق والتي تشمل مختلف التعويضات التي يحصل عليها المستفيدين من الضمان الإجتماعي، إضافة إلى ذلك فإن الضمان الإجتماعي يلعب دورا هاما في ترقية ودعم اقتصاديات الدول من خلال توفيره لمبالغ مالية وإعادة توزيعها في الدورة الاقتصادية ، الأمر الذي جعله يحظى باهتمام كبير من قبل المنظمات والمؤسسات الدولية كمنظمة العمل الدولية والجمعية الدولية للضمان الاجتماعي وكذلك مختلف الدساتير والمواثيق الدولية التي كرس الضمان الاجتماعي كحق من حقوق الإنسان في الكثير من المحافل الدولية.

سنتناول من خلال هذا الفصل الأسس النظرية للضمان الاجتماعي والعوامل التي أدت إلى ظهوره من

خلال التطرق لتطوره التاريخي، وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: عموميات حول التأمين الاجتماعي والضمان الاجتماعي

المبحث الثاني: الخلفية التاريخية للضمان الاجتماعي وأهم التحديات التي تواجهه

المبحث الثالث: المساعي الدولية لتطوير وتنفيذ سياسة الضمان الاجتماعي

المبحث الأول: عموميات حول التأمين الإجتماعي والضمان الإجتماعي

ينظر الفكر الإجتماعي الحديث إلى التأمينات الإجتماعية على أنها إحدى درجات سلم تطور فكرة الحماية الإجتماعية، على اعتبار أن الحماية الإجتماعية لا تقتصر على العمال فقط، بل تمتد لتشمل الانسان بصفة عامة، حيث تهدف كافة الدول المتقدمة إلى تحقيق الضمان الإجتماعي لجميع المواطنين دون تفرقة بينهم ويتجلى الفارق الشاسع بين الضمان الإجتماعي والتأمينات الإجتماعية من حيث نطاق كل منهما فنطاق الضمان الإجتماعي أوسع بكثير من نطاق التأمينات الإجتماعية، ويمكننا القول أن التأمينات الاجتماعية هي إحدى الوسائل المتعددة التي ينطوي عليها الضمان الإجتماعي.

المطلب الأول: مفهوم الخطر الإجتماعي

لقد كانت الأخطار دائما محل تفكير الإنسان ومصدرا لقلقه ومخاوفه المستمرة سواء في الماضي أو الحاضر ولما كانت الأخطار التي قد يتعرض لها الانسان كثيرة ومتعددة، فإن التأمينات الإجتماعية تقتصر على نوع معين من تلك الأخطار، ألا وهي الأخطار الإجتماعية لذا ومن خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى تحديد المفهوم العام للخطر ثم نتطرق إلى مفهوم الخطر الاجتماعي باعتباره السبب الأساسي الذي كان وراء نشأة التأمين الاجتماعي.

أولاً: تحديد المفاهيم الأساسية للخطر

يعرف الخطر لغة بأنه الإشراف على الهلاك، ويعرف من الناحية الإحصائية بأنه فرصة تحقيق الحادث¹

¹ مظهر خالد عبد الحميد، معاون ملاحظ طه عطية عكّلة، تحليل استراتيجيات إدارة الخطر لاتخاذ القرار في منظمات الأعمال، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، المجلد 16، العدد 6، جامعة تكريت، العراق، 2009 ص 531.

كما يعرف الخطر بأنه "ضرر متوقع الحدوث مبني على الإحتمالات التي تتفاوت فيما بينها بين احتمالات متعلقة بالأشخاص مثل وفاة، مرض أو عجز أو احتمالات متعلقة بالمتلكات مثل حريق، تصادم، سرقة، انهيار، تزوير غرق السفن إلى غير ذلك من الأخطار¹.

ويعرف أيضا على أنه حدث يمكن توقعه ومن ثم التنبؤ به وحساب إحتمال حدوثه، ويعد هذا الحدث موقف أو حالة غير مرغوب فيها حيث تؤدي في كل الأحيان إلى نتائج وآثار سلبية على المنشأة التي تواجه هذا الحدث.

وعرف كذلك بأنه "احتمال تحقق خسارة مادية في الثروة أو الدخل نتيجة لوقوع حادث معين مفاجئ² أما من الناحية التأمينية فيقصد بالخطر الحادث الذي يترتب على وقوعه استحقاق دفع التعويض أو مبلغ التأمين المتفق عليه وهو حدث احتمالي يؤدي تحققه إلى وقوع خسارة مادية أو خسارة معنوية ممكن قياسها³، وحتى يكون الخطر قابلا للتأمين يتطلب توافر عدة شروط نوجزها في مايلي:

- يشترط في الخطر حتى يقبل تغطيته أن يقع في المستقبل حيث لا يمكن التأمين ضد خطر قد وقع في الماضي؛

- أن يكون الخطر محتمل الوقوع، إما أن يقع أو لا يقع، أي غير مؤكد الحدوث ولا يكون مستحيل الحدوث، كما يمكن أن يقع حتما غير أن تاريخ ومكان تحققه غير معروف مثل حالة التأمين عمى الحياة؛

- أن يكون الحادث مستقلا عن إرادة الطرفين المتعاقدين: بمعنى لا يتوقف وقوعه على إرادة وفعل أحد طرفي العقد؛

¹ محمد رفيق المصري، التأمين وإدارة الخطر (المنظور النظري والعلمي)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 11.

² إبراهيم محمد مهدي، التأمين ورياضياته (الخطر والتأمين)، ط 1، المكتبة العصرية، مصر، 2010، ص ص 14، 15.

³ أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، ط 1، دارالحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 22.

- يجب ألا يكون الخطر مخالفاً للقانون أو النظام العام أي يستلزم أن يكون محل الخطر مشروعاً حيث لا يمكن التأمين على السع المهرية أو المسروقة مثلاً؛
- كما يشترط في الخطر كذلك حتى يكون قابلاً للتأمين أن ينتج عن تحققه وقوع خسارة مادية بحيث يمكن قياسها وتحديدتها؛
- يجب ألا يكون الخطر مركزاً أو كارثياً وأن يتوفر عدد كبير جداً من الوحدات المتماثلة أو المتشابهة المعرضة للخطر حتى يمكن لتطبيق قانون الأعداد الكبيرة ونظرية الاحتمالات¹.

ثانياً: الأخطار الإجتماعية

يرتبط ظهور الأخطار الإجتماعية بظهور الإنسان، غير أنه مع التطور الصناعي والتكنولوجي برزت هذه الاخطار بشكل كبير، حيث أسهمت التطورات الإقتصادية في ظهور العديد من الأعمال إلى الوجود والتي أدت بدورها إلى ظهور أخطار جديدة فرضتها طبيعة الأعمال التي يمارسها الإنسان.

1-تعريف الأخطار الاجتماعية

يقصد بالأخطار الاجتماعية تلك الأخطار التي يتعرض لها الإنسان ككائن مثل المرض والموت والعجز والبطالة...الخ²، وقد تعددت وتباينت آراء الفقهاء في تعريف الخطر الاجتماعي حسب السياق الذي يرد فيه، فهناك من يعرفه بالنظر إلى مسبباته، بينما هناك من يعرفه وفقاً للآثار والنتائج، غير أن هذه التعاريف ونظراً لعدم شمولها على جميع عناصر الخطر الاجتماعي تعرضت لعدة إنتقادات، وتنتظر في مايلي إلى أهم الإتجاهات التي تناولت تعريف الخطر الاجتماعي.

1-1-تعريف الخطر الاجتماعي وفقاً لسببه

¹ شكر محمد أحمد، كريم يونس كاظم، أثر سياسة إنتقاء الخطر في التأمين على الحياة في إنتاجية شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد السابع، العدد 19، جامعة بغداد، العراق، 2012، ص 243.

² مصطفى أحمد أبو عمرو، مبادئ قانون التأمين الاجتماعي، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، بيروت، لبنان، 2010، ص58.

حسب أنصار هذا الإتجاه فإن الخطر الاجتماعي هو: "ذلك الخطر الناتج عن الحياة في المجتمع، فالمخاطر الاجتماعية وفقا لهذا الرأي هي تلك المخاطر التي ترتبط إرتباطا وثيقا بالحياة الاجتماعية للفرد وبوجوده¹. غير أن هذا التعريف تعرض للانتقاد كونه تعريف موسع ولا يتفق مع ما جرت عليه أنظمة الضمان الاجتماعي في مختلف الأنظمة القانونية، ذلك أنه يقوم بإدراج المخاطر السياسية والحروب والكوارث ضمن الخطر الاجتماعي هذا من جهة، من جهة أخرى فإن هذا التعريف لا يشمل أخطار يغطيها الضمان الاجتماعي كالمرض والوفاة والشيخوخة كونها لا ترتبط إرتباطا وثيقا بالحياة الاجتماعية للفرد².

1-2- تعريف الخطر الاجتماعي بالنظر لآثاره ونتائجه

إن مفهوم الخطر الاجتماعي وفقا لأصحاب هذا الرأي هو الحادث الذي يؤثر سلبا في المركز الإقتصادي للفرد ويتسبب في إنقطاع أو إنقاص دخله أو إرتفاع أعبائه، ويرجع ذلك لأسباب فيزيولوجية كالمرض العجز، الوفاة والشيخوخة، أو لاسباب إقتصادية كزيادة الأعباء المالية بسبب المرض كنفقات العلاج أو لزيادة الأعباء العائلية³.

بالرغم من المزايا التي جاء بها هذا التعريف كونه يشمل تغطية كافة المخاطر التي يمكن أن تؤثر في الأمن الإقتصادي للأفراد مهما كانت الأسباب التي كانت وراء نشأة هذه المخاطر، إلا أنه لم يسلم من الانتقادات هو الآخر، حيث أخذ البعض على هذا التعريف بأنه لا يحدد فكرة الخطر الاجتماعي تحديدا دقيقا ذلك أن كل الأخطار الاجتماعية تؤثر بالضرورة في المركز الاقتصادي للفرد، بينما نجد أن أنظمة الضمان الاجتماعي لا

¹ زيرمي نعيمة، مسعودة زيان، الحماية الاجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطور في الجزائر، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير -تجارب الدول-، جامعة حسيبة بن بوعلي-الشلف-، الجزائر، يومي 03-04 ديسمبر 2012، ص2.

² بهرام محمد عطا الله، أساسيات قانون التأمينات الاجتماعية، بدون طبعة، مطبعة التوني، الإسكندرية، 2001، ص 11.

³ مصطفى محمد الجمال، أصول التأمين (عقد الضمان) -دراسة مقارنة للتشريع والفقه والقضاء في ضوء السس الفنية للتأمين، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 1999، ص129.

تغطي سوى بعض هذه الأخطار فقط ، وهذا مايؤدي إلى الخلط بين السياسة الاجتماعية و الضمان الاجتماعي رغم إستقلالية كل منهما¹.

1-3-تعريف الخطر الاجتماعي بالنظر إلى انخفاض مستوى المعيشة أو فقد منصب العمل

حسب أنصار هذا الإتجاه فإن الخطر الاجتماعي هو كل حدث يؤدي إلى انخفاض مستوى معيشة الفرد أو فقدان عمله حيث يمارس هذا الأخير نشاط مهني مهما كانت طبيعته².

على الرغم من أن هذا التعريف أكثر تحديدا من التعاريف السابقة إلا أنه خص الإستفادة من الضمان الاجتماعي على من يمارس نشاط مهني فقط مع العلم أن الإتجاهات المعاصرة تقر بشمول الضمان الاجتماعي لكافة فئات المجتمع.

1-4-تعريف الخطر الاجتماعي بالنظر إلى التأثير على الجانب الإقتصادي

لم يرق أنصار هذا الرأي بوضع تعريف دقيق للخطر الاجتماعي، وحسب إعتقادهم فإن الخطر الاجتماعي هو كل ما يمكن أن يؤثر على المركز الإقتصادي للفرد سواء من خلال توقيف الدخل أو تخفيضه أو عن طري زيادة الأعباء والنفقات بغض النظر عن الأسباب التي تؤدي إلى وقوع هذا الخطر.

كما يرى أنصار هذا الرأي أنه هناك تباين وإختلاف بين أنظمة الضمان الاجتماعي في مختلف دول العالم سواء من حيث نطاق تغطية الأخطار أو درجة الحماية وبالتالي هذا الاتجاه يحدد المخاطر الاجتماعية بناء على الأنظمة المختلفة دون ان يحدد بدقة المقصود من الخطر الاجتماعي³.

1-5-تعريف الخطر الاجتماعي بالنظر إلى التوقف عن ممارسة النشاط

¹ الطبيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي على ضوء القانون الجديد، ط1، دار الهدى للنشر، عين مليلة، الجزائر، 2014، ص 21.

² مصطفى أحمد أبو عمرو، الأسس العامة للضمان الاجتماعي، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، 2010، ص 62.

³ مصطفى أحمد أبو عمرو، مبادئ قانون التأمين الاجتماعي، مرجع سابق، ص 64.

يتمثل الخطر الاجتماعي حسب إعتقاد أنصار هذا الإتجاه بأنه "كل حدث يؤدي بالفرد إلى التوقف عن ممارسة عمله سواء بصفة دائمة أو مؤقتة مثل العجز والشيخوخة والبطالة والوفاة والحوادث المهنية"¹

يتبين لنا من خلال هذا التعريف أن الإستفادة من الضمان الاجتماعي تقتصر فقط على الأشخاص الذين يمارسون نشاط مهني، في حين أصبحت التشريعات الحديثة تشمل كافة شرائح المجتمع التي تستحق الإستفادة من الحماية التي تضمنها هذه التشريعات بغض النظر إذا كانوا يمارسون أي نشاط مهني من عدمه، بالإضافة إلى ذلك فإن أنظمة الضمان الاجتماعي لم تعد تغطي خطر فقدان العمل بل إمتدت للمجالات التي تزيد فيها الأعباء العائلية أو يحدث فيها إنخفاض في مستوى المعيشة².

بناء على ذلك فإن هذا التعريف يعتبر من أفضل التعريفات المقدمة بخصوص الخطر الاجتماعي، ويمكن تعريف الخطر الاجتماعي بأنه "كل ظرف يؤدي إلى فقدان العمل أو التوقف عنه أو فقدان القدرة على القيم به بصورة مؤقتة أو دائمة أو يؤدي إلى إنخفاض المستوى المعيشي بسبب خارج عن إرادة العامل"³.

هذا التعريف يحدد الخطر الاجتماعي تحديدا دقيقا كونه يستبعد الأخطار التي تدخل ضم ننظم قانونية أخرى مثل عقد التأمين العادي والتعويضات التي تمنحها الدولة لضحايا الكوارث الطبيعية و الحروب ، كما يجعل الضمان الاجتماعي شاملا لحالة فقدان العمل مثل البطالة و الوفاة و التوقف عن العمل بصفة مؤقتة بسبب المرض أو نتيجة لحادث مهني أو التوقف الكامل عن العمل يسبب العجز الكلي الدائم أو بسبب ضعف الفرد وعدم قدرته عن العمل مثل الشيخوخة، فضلا عن ذلك يشمل هذا التعريف حالة زيادة الأعباء العائلية أو إنخفاض مستوى المعيشة بما يضمن حد أدنى للحياة الكريمة.

2-أنواع الأخطار الاجتماعية

1مصطفى أحمد أبو عمرو، مبادئ قانون التأمين الاجتماعي، مرجع سابق، ص 63.

2 الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي على ضوء القانون الجديد، مرجع سابق، ص 23.

3مصطفى أحمد أبو عمرو، الأسس العامة للضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص 64.

يتم تصنيف المخاطر الإجتماعية التي يغطيها نظام الضمان الاجتماعي ضمن نوعين رئيسيين وهما: الأخطار المهنية والأخطار الإنسانية.

2-1- الأخطار المهنية

هي تلك الأخطار التي يتعرض لها العامل أثناء ممارسته لنشاط مهني مثل خطر إصابات العمل وخطر البطالة الذي يمكن أن يتعرض له الفرد نتيجة لعوامل إقتصادية قد تلحق بالمؤسسة فتؤدي إلى إنقطاع دخله، إضافة إلى خطر الأمراض المهنية الناتجة عن ممارسة الفرد للمهنة لعدة سنوات.

2-2- الأخطار المرتبطة بحياة الإنسان

هذا النوع من الأخطار قد يلحق بجميع أفراد المجتمع ولا يصيب العمال فقط، غير أن تأثيرها على العمال يكون أشد وطأة منه على غيره من الناس، وتشمل المخاطر التالية¹:

- **خطر العجز:** يعتبر العجز من المخاطر التي تؤثر على الفرد وأسرته فبالإضافة إلى الألم الذي تلحقه بالمريض فإنها في نفس الوقت قد تتسبب في مشاكل وأضرار مادية تؤثر على الأسرة بأكملها، وتختلف درجة الخطر باختلاف نسبة العجز بحيث يمكن أن يكون العجز جزئي أو كلي كما يمكن أن يكون دائما أو مؤقتا.
- **خطر المرض:** والمقصود بالمرض هنا المرض غير المهني، وهو كل علة جسدية أو عقلية تتطلب رعاية طبية و قد تتسبب في فقدان العامل لدخله بسبب توقفه عن العمل لمدة معينة، كما يمكن أن يهدد خطر المرض أسرة العامل ومن هم تحت كفالته.

¹ بربار نور الدين، التحولات الراهنة وإشكالية التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة2، الجزائر، 2015، ص 50.

• **خطر الشيخوخة:** يعتبر خطر الشيخوخة من المخاطر التي تهدد الإنسان وأسرته ذلك أنها تفقد الفرد قدرته على العمل والكسب وتجعله عرضة للحاجة والحرمان إذا لم يكن لديه دخل بديل أو غير ذلك من مدخر أو مال ينفق منه.

• **خطر الوفاة:** تعتبر الوفاة خطر يهدد أسرة المتوفي أي زوجته و أولاده وكل من هم تحت كفالتة، فبموت المعيل ينقطع الدخل وسيتعرضون حتما للحاجة والحرمان إذا لم يكن بينهم من هو قادر على العمل، أولم يكن لديهم دخل بديل غير الدخل الذي كا يتقاضاه المتوفي.

3- الوسائل التقليدية لمواجهة الأخطار الاجتماعية

واجه الإنسان منذ ظهوره العديد من المخاطر والصعوبات أثناء سعيه لتلبية متطلبات حياته اليومية، الأمر الذي دفعه إلى إبتكار وسائل بدائية للتصدي لتلك الأخطار قبيل ظهور نظام الضمان الاجتماعي غير أن هذه الوسائل تعد غير كافية لتحقيق الأمان الاجتماعي للفرد، وهو ما يوضح أهمية نظام التأمينات الاجتماعية كوسيلة لمواجهة المخاطر الاجتماعية وتتمثل هذه الوسائل التقليدية في :

3-1- نظام الطوائف والإدخار:

كان الحرفيون والعمال في الماضي يقومون بتنظيم جمعيات لغرض تبادل المعونات فيما بينهم وتسمى بنظام الطوائف أو التبادليات أو جمعيات المعونة، وهي جمعيات ذات طابع تعاوني حيث تمول عن طريق الاشتراكات الدورية لأعضائها، وتعتبر وسيلة جماعية لمواجهة أي خطر قد يلحق بأحد الأفراد وتقوم بتعويضه في حالة الخسارة، وبالتالي تهون عليه ثقل المواجهة الفردية ، لكن على الرغم من الدور الكبير الذي لعبته هذه الجمعيات في التخفيف من حدة المخاطر التي قد تصيب أعضائها، ونظرا لعدم إجبارية الانضمام إليها

إنخفضت مداخيلها وبالتالي لم تستطيع الصمود، حيث أصبح من الصعب تغطية جميع المخاطر التي من الممكن أن يتعرض لها العمال وأصحاب المهن ولحرف المنخرطين فيها¹.

إضافة إلى الصعوبة المالية، واجه هذا النظام مشكل آخر وهو الطبقة وهكذا بدأ يتلاشى تدريجيا شيئا فشيئا، لتظهر بعد ذلك فكرة صناديق الادخار، وتقوم هذه الفكرة على فتح حساب لكل عامل يضع فيه المبالغ الزائدة عن حاجته طيلة فترة نشاطه، وقد نشأت فكرة صناديق الادخار في بريطانيا وأقامتها في بعض مستعمراتها، واستمرت بعض الدول في تطبيقها حتى بعد استقلالها.

يتمثل الإدخار في " حبس جزء من الدخل عن الإنفاق، أي عدم استهلاك جميع الدخل حيث أن الفرد هنا لا ينفق جزءا من دخله المتحصل عليه أثناء فترة صحته ونشاطه، بل يحتفظ به للتخفيف من آثار الكارثة حين يقع الخطر"².

رغم المزايا التي يتمتع بها نظام الادخار، بإعتاره وسيلة من وسائل الأمان للدولة من حيث أثره على الاقتصاد القومي وكذلك بالنسبة للفرد، إلا أنه لا يكفي لمواجهة المخاطر الاجتماعية، نظرا لأن الادخار يتطلب وجود فائض في الدخل لا يستهلكه الفرد، وذلك لمواجهة أعباء المستقبل، فأصحاب الدخل الضعيفة لا يمكنهم الاحتفاظ بهذا الجزء من الدخل، فضلا على أن حدوث الخطر قد يكون قبل اكتمال الادخار، كما أن هذا الأخير يتأثر كثيرا بالقيمة الزمنية للنقود وهو مالا يمكن تأكيده.

3-2- المساعدات الإجتماعية:

تكمّن هذه المساعدات في تقديم العون لكل من يتعرض إلى خطر أو كارثة وهي تعبر عن مدى تضامن و تأزر أفراد المجتمع لتحقيق الحماية والأمن، ، فقد تصدر من هيآت خاصة كالجمعيات الخيرية، أو تصدر من أفراد المجتمع بدافع البر، وقد تصدر من طرف الدولة ، وتكون نقدية في شكل نقود أو خدمات عينية

¹ محمد حسن قاسم، قانون التأمين الاجتماعي، بدون طبعة، الدا الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص16.

²برهام محمد عطا الله، أموال التأمينات الإجتماعية إلى أين؟، بدون طبعة، مطابع الأهرام التجارية، مصر، 2006، ص11.

في شكل مؤن، إلا أن نظام المساعدة الاجتماعية وبالرغم من الأهمية التي يتمتع بها في التخفيف من حدة المخاطر التي يتعرض لها الفرد، إلا أنه لا يغطي كافة المخاطر اليومية كالشيخوخة مثلاً، كما قد لا تستطيع الدولة تحمل تلك الأعباء التي تأخذ شكل مساعدات نتيجة لظروفها الاقتصادية مما يفقد هذا النظام فعاليته إضافة إلى ما فيه من مساس بكرامة الشخص المطالب بالمساعدة كما قد يترتب على المساعدة الاجتماعية تلاشي روح الاحتياط عند الفرد¹.

3-3- المسؤولية المدنية:

تعتبر المسؤولية المدنية من بين الوسائل التقليدية التي استخدمت في مجابهة الأخطار الاجتماعية وكان الهدف منها حماية الأشخاص المتضررين و تعويضهم عن الضرر الذي لحق بهم بفعل شخص آخر سواء كان ذلك بقصد أو عين غير قصد، أي أن الأخطار التي تقع للغير تلزم مرتكبها بالتعويض للمتضررين ويشكل ذلك نوعاً من الحماية الاقتصادية للأفراد، وقد إنتشرت هذه الإصابات أثناء الثورة الصناعية مع ظهور الآلات الحديثة، وتعددت الحوادث التي تصيبهم والتي تكون في كثير من الأحيان إما مميتة أو تسبب لهم عجزاً دائماً أو مؤقتاً يجعلهم يفقدون مناصب عملهم، وهذا ما دفع بأصحاب الأعمال إلى تأمين العمال الذين يعملون في منشآتهم، بل إن المشرع في كثير من الأحيان ألزمهم بهذا النوع من التأمين، ومنه ظهر التأمين ضد إصابات العمل، والحوادث المهنية والعجز ومخاطر النقل، وغيرها².

إلا أن مبدأ المسؤولية يضطر العامل إلى إثبات الخطأ أو الإهمال من جانب رب العمل، أي تقديم دليل يوضح مسؤولية صاحب العمل عن الخطأ حتى يستطيع مطالبته بالتعويض، غير أنه في كثير من الأحيان

¹ حميد قرومي، ضحاك نحية، الضمان الإجتماعي في الجزائر-دراسة حالة casnos لولاية البويرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 08، العدد 13، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015، ص 86.

² محمد عبد الظاهر حسين، التأمين الإجباري من المسؤولية المدنية المهنية، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994، ص 187.

يصعب إثبات ذلك، وبهذا أصبح هذا النوع من التأمين غير كاف لمجابهة المخاطر إن لم نقل أصبح عائقا أمام العمال للمطالبة بحقوقهم في ظل هذه المعطيات التي تمثل في كثير من الأحيان شروطا تعجزية¹.

3-4- التأمين الخاص

يعد التأمين من أهم الوسائل التي يتم اللجوء إليها لمواجهة الأخطار الاجتماعية والتخفيف من آثارها، وقد شهد التأمين عدة تطورات، حيث مر عبر مراحل عديدة لكي يظهر في شكله الحالي، فهناك من يعتقد أنه يرجع إلى عهد الفراعنة عندما أمر سيدنا يوسف عليه السلام عزيز مصر بتخزين القمح في سنوات الرخاء إستعدادا للسنوات العجاف، وهو ما يرسى دعائم الحيلة والحذر من أجل مواجهة الكوارث مستقبلا². أما عند الصينيون فقد كان البحارة يقومون بتوزيع المخاطر فيما بينهم ويشتركون في تحمل الخسائر في حالة غرق أي سفينة من السفن أو فقدانها أو لحق أي ضرر بها أوبالْبضاعة المحملة، و بذلك يتم التخفيف من وطأة وشدة الكارثة لصاحب السفينة وطاقمه³.

بينما في العصور الوسطى إنتشر بين الناس القرض البحري، حيث كان يعطى لصاحب السفينة قيمة مالية تعادل قيمة سفينته وما عليها من بضائع، ففي حالة غرق السفينة يأخذ صاحب السفينة القرض ولا يحق لصاحب القرض المطالبة بماله، أما في حالة وصول السفينة إلى شاطئ الأمان، فيقوم صاحب السفينة بإرجاع رأس المال، إضافة إلى مبلغ كبير من المال يعطيه كفاضة لصاحب رأس المال⁴.

¹ رمضان جمال كامل، موسوعة التأمينات الاجتماعية، ط1، دار الألفية لتوزيع الكتب القانونية، القاهرة، 1999، ص05.

² معراج جديدي، محاضرات في قانون التأمين الجزائري، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 06.

³ نفس المرجع السابق، ص07.

⁴ بن عزوز حاشي، سياسة الضمان الاجتماعي في الجزائر بين تحديات تحقيق التوازن المالي للصناديق وتكريس العدالة الاجتماعية مقارنة بفرنسا (1983-2018)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور -الجلفة، الجزائر، 2020، ص09.

هذا النوع من التأمين يقوم على مبدأ التكافل و التضامن فهو تأمين تبادلي تعاوني بين أفراد المجموعة الواحدة، حيث تقدم أقساط الإشتراكات التي يتم تجميعها للشخص الذي لحق به الضرر، وهذا النوع من التأمين يختلف عن التأمين التجاري الذي يكون هدفه الربح و يكون عن طريق إبرام عقد بين شركة التأمين والمؤمن حيث يقوم هذا الأخير بدفع أقساط التأمين مسبقا بينما تقوم الشركة بتعويض المؤمن في حالة تعرض الشيء المؤمن عليه للضرر، غير أنه و نظرا لإرتفاع تكاليفه التأمين التجاري فإن الكثير من أفراد المجتمع يعجزون عن تحقيقه ، الأمر الذي يستدعي البحث عن وسائل وسبل أخرى ومن هنا تتجسد أهمية التأمين الاجتماعي الذي سوف نتطرق إليه في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: عموميات حول التأمين الاجتماعي

يرجع ظهور مصطلح التأمينات الإجتماعية إلى القرن السادس عشر نتيجة للثورة الصناعية التي جعلت العاملين عرضة لمخاطر عدة كالمرض والعجز وإصابات العمل ومانحو ذلك وأفقدتهم الشعور بالأمان الاجتماعي، الأمر الذي دفع بالأفراد والحكومات للبحث عن وسائل تضمن لهم الأمن الاجتماعي بعد فشل الوسائل التقليدية التي إتخذها الإنسان لمواجهة المخاطر الإجتماعية، فظهرت بذلك التأمينات الاجتماعية.

1-نشأة التأمينات الإجتماعية

ظهرت التأمينات الإجتماعية لأول مرة في ألمانيا لتنتشر بعد ذلك في سائر دول العالم، إلا أن الشريعة الإسلامية كانت السبابة على كافة التشريعات الوضعية في تنظيم أحكام التأمينات الإجتماعية، فلقد فرض الله عز وجل الزكاة وكانت حقا معلوما للفقراء في مال الأغنياء على إعتبار أن أفراد المجتمع الإسلامي وحدة

الفصل الأول: دراسات نظرية حول التأمينات الاجتماعية والضمان الإجتماعي

واحدة تتضامن فيما بينها على مواجهة الأعباء العامة، وتتساند كذلك أمام الأزمات ككيان واحد يستهدف بالدرجة الأولى حماية أفرادها من الضياع والهوان¹.

وقد ورد بالقرآن الكريم والسنة ما يؤكد تلك المعاني، فنجد قوله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾²، ومن السنة المطهرة حديث رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ "مثل المؤمنين في تراحمهم وتوا دهم وتعاطفهم، كمثل الجسد، إذا اشتكى عضو تداعى له سائر جسده بالسهر والحمى"³. وبالإضافة الى الزكاة توجد موارد أخرى منها الصدقات والهبات والوقف والتبرعات.

وهكذا حسدت الشريعة الإسلامية فكرة التكافل الإجتماعي والتي أصبحت تعرف في العصر الحديث بالتأمينات الاجتماعية أو بالضمان الاجتماعي، و يرجع تأسيس أول إدارة حكومية للضمان الإجتماعي إلى عهد سيدنا عمر بن الخطاب عام 20 من الهجرة، وأطلق عليها، "الديون"، من أجل إحصاء السكان في فترات منتظمة، وبناء على هذه الإحصائيات يتم دفع رواتب وإعانات لليتامي المرضى والعجزة والشيوخ بالإضافة إلى التكفل بالأطفال، منذ مولدهم حتى بلوغهم سن الرشد، ومن أجل معرفة الحد الأدنى لحاجة الفرد العادي من الطعام، قام عمر بن الخطاب بإجراء تجربة على ثلاثين شخصا وبعد انتهاء التجربة أصدر أمرا بتزويد المعونة لكل رجل أو امرأة في البلاد، ويعتبر هذا الأسلوب من بين أحدث الأساليب التي تنتهجها الأنظمة المعاصرة باسم الدراسات الاجتماعية، لرصد ظروف الحياة ومستويات المعيشة⁴.

¹ السيد محمود السيد غانم، مفهوم وأهداف ونشأة وتطور التأمينات الاجتماعية في مصر، ورقة مقدمة لمؤتمر التأمينات الاجتماعية بين الواقع والمأمول، جامعة الأزهر، الفترة من 15- 12 أكتوبر 2002، ص7.

² سورة المائدة، الآية رقم 02.

³ رواه البخاري في صحيحه، كتاب الأدب، باب: رحمة الناس والبهائم، حديث رقم (2011).

⁴ محمد جودت السيد الشاعر، الإطار النظري لنظام التأمين الاجتماعي، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، مصر، 2019، ص21.

ثانيا: تعريف التأمين الإجتماعي

لقد تايّنت وتعددت الآراء فيما يتعلق بمفهوم التأمين الإجتماعي ومن بين هذه المفاهيم نجد:

يعرف التأمين الإجتماعي على أنه "كل تأمين إلزامي تقوم به الدولة وتفرضه على فئة معينة لصالح أفراد آخرين قد يتعرضون من خلال عملهم عند الفئة الأولى لإصابة في شخصهم أو أموالهم"¹

من خلال هذا التعريف يتبين لنا أن هذا النوع من التأمين يقوم على مبدأ التضامن الإجتماعي المزدوج بين الدولة والأفراد، ويشمل كل أنواع التأمين التي لا يمكن أن تمارسها الهيئات وشركات المساهمة.

كما يعني "حماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من أخطار يتعرضون إليها خارجة عن إرادتهم، وليس لهم القدرة على حماية أنفسهم منها مثل العجز والوفاة المبكرة والبطالة والشيخوخة والأمراض والحوادث"².

وعرف كذلك بأنه "نظام قانوني إجتماعي يعمل على تحقيق الأمن الإقتصادي للأفراد في حالة تعرضهم لأحد الأخطار المهنية أو الإجتماعية المنصوص عليها في الإتفاقية الدولية رقم 102 الصادرة عن منظمة العمل الدولية، وذلك عن طريق إستخدام مجموعة من الأساليب الفنية الخاصة بهذا النظام والتي تعمل على إعادة توزيع الدخل القومي بطريقة عادلة"³.

وقد عرف الأستاذ غريب جمال التأمين الإجتماعي بأنه "مظهر من مظاهر التضامن الإجتماعي الذي تفرضه سياسة إجتماعية مرسومة الغاية منها تحسين حالة الطبقة العاملة، وتأمين أفراد الشعب العامل ضد

¹ محمد حسين منصور، التأمينات الاجتماعية، نشأة المعارف، بدون طبعة، بدو سنة نشر، ص 12.

² مختار محمود الهاشمي، التأمين التجاري والإجتماعي، ط1، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 14.

³ حساين سامية، وارث دنيا كوثر، نظام التأمين الإجتماعي بين ضمان الحقوق وحتمية تنويع مصادر التمويل، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 02، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020، ص 1646.

الحاجة والعوز التي تتميز بميزتين تتعلق إحداها بالمستفيدين منه وتستمد الأخرى من مساهمة أشخاص غير المستفيدين في دفع الأقساط¹.

كما عبر الأستاذ محمد الفنجري عن مفهوم الضمان الإجتماعي بأنه "التزام الدولة والمؤسسات الخاصة مقابل دفع إشتراكات من المستفيدين، بحيث تقوم الجهة المعنية بتقديم مزايا التأمين الاجتماعي أيا كان نوعها للمستفيدين متى توفرت شروط إستحقاقها بغض النظر عن دخلهم.

غير أنه يجب الفصل بين بين مصطلح الضمان الإجتماعي والتأمين الإجتماعي لاسيما بعد أن أصبح علماء القانون يطلقون مصطلح الضمان الإجتماعي على التأمين الإجتماعي، فمصطلح الضمان الإجتماعي هو النظام الذي تضعه الدولة من أجل ضمان الحد المناسب للمعيشة، ودرء الخطر الإجتماعي عن أفراد المجتمع دون مقابل، أما التأمين الإجتماعي فيقصد به تأمين الطبقة العاملة ضد المخاطر الإجتماعية مقابل دفع إشتراكات معينة، ومن أجل التوضيح أكثر سنتطرق إلى مفهوم الضمان الإجتماعي في المطلب الموالي.

ثالثا: أهداف التأمينات الإجتماعية

من خلال التعاريف السابقة للتأمين الإجتماعي يتبين لنا أن الهدف الرئيسي للتأمينات الإجتماعية يكمن في ضمان مستوى معيشي مناسب للمؤمن له في حالة تعرضه للخطر الذي يكون خارجا عن إرادته مما يفقده القدرة على الكسب، كما يكفل التأمين الإجتماعي أسرة المؤمن له في حالة وفاته، هذا إلى جانب جملة من الأهداف الإقتصادية والإجتماعية والمتمثلة في:

✓ توفير الأمن والحماية للعامل وأفراد أسرته وتحريرهم من الخوف على المستقبل، حيث يضمن التأمين الإجتماعي لهم معيشة حسنة بعيدا عن الذل والحرمان والحاجة، وهو ما يزرع في نفسه روح الإستقرار ويدفعه إلى زيادة طاقته الإنتاجية؛

¹ الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الإجتماعي على ضوء القانون الجديد، مرجع سابق، ص46

- ✓ تعمل التأمينات الاجتماعية على تحسين العلاقة بين العامل وصاحب العمل وتقليل المنازعات بينهما وذلك من خلال تجميع الإشتراكات وغيرها من المبالغ المستحقة على أصحاب العمل ودفعها عند توافر شروط إستحقاقها، ومتى إقتضت الحاجة لذلك؛
- ✓ تقضي التأمينات الاجتماعية على الفساد وذلك من خلال المعاشات التي تؤديها إلى النساء والعجزة والأطفال الذين فقدوا عائلاتهم، وبالتالي تبعدهم عن ارتكاب الجرائم والآفات الاجتماعية؛
- ✓ تساهم التأمينات الاجتماعية في رفع المستوى المعيشي والصحي وتقلل من إنتشار الأمراض في المجتمع وذلك عن طريق توفير وسائل العلاج وتقديم المساعدات المالية للمرضى، حيث هناك التأمين ضد المرض والتأمين ضد إصابات العمل؛
- ✓ تحدد أنظمة الضمان الاجتماعي الأنواع المختلفة للمخاطر التي يغطيها التأمين، كما تحدد الحالات التي يستحق فيها المؤمن عليهم المعاش المقرر في كل حالة وشروط إستحقاقها وتتمثل أهم هذه الأخطار في: إصابات العمل، الأمراض المهنية، الشيخوخة، العجز، المرض، البطالة، الإعانات العائلية والأمومة؛
- ✓ تساعد التأمينات الاجتماعية في تطوير الإقتصاد القومي للبلاد ودفع عجلة التنمية وذلك من خلال إستثمار إحتياجات التأمين في مشاريع مختلفة، وبالتالي إتاحة الفرصة لتشغيل أكبر عدد من البطالين؛
- ✓ يعتبر التأمين الاجتماعي من المظاهر العملية الديمقراطية؛ نظرا لما يحققه من حد أدنى للدخل لجميع السكان، حيث يقلل من الفوارق الطبقة من جهة، ويضمن للطبقات الفقيرة المستوى الذي يمكنها من المشاركة في مظاهر الحياة الاجتماعية والسياسية، كما يؤدي تطور نظم التأمينات الاجتماعية إلى إستقرار السلطة السياسية في البلاد نظرا لما توفره من تقوية روح التضامن بين أفراد المجتمع، ونشر الإستقرار النفسي والاجتماعي¹.

¹ محمد جودت السيد الشاعر، الإطار النظري لنظام التأمين الاجتماعي، مرجع سابق، ص 16.

المطلب الثالث: الأسس النظرية للضمان الإجتماعي

يعتبر الضمان الإجتماعي من المواضيع الهامة والمستحدثة، التي إستقطبت إهتمام العديد من الباحثين ونادت به أغلب الموثيق والمنظمات الدولية وقد ارتبط هذا المصطلح بتوفير الأمن والطمأنينة للأفراد عند القيام بأعمالهم، وسنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لمجموعة التعاريف التي خصت بهذا المصطلح وفق العديد من المداخل والإتجاهات المختلفة بالإضافة إلى خصائصه وأهدافه.

أولاً: تعريف الضمان الإجتماعي

1- الضمان الإجتماعي لغة: الضمان الإجتماعي يعني ضمن الشيء أي كفه والكافل هو الضامن والمنفق والمربي والعائل، والضمان الإجتماعي بالمعنى اللغوي يعني الكفالة الإجتماعية أي الضمان والانفاق والإعالة والتربية الإجتماعية، أو هي على العموم قيام القادرين بسد حاجات المحتاجين وقضاء حوائجهم¹.

2- الضمان الاجتماعي اصطلاحاً : أما في الإصطلاح فالضمان الإجتماعي يقوم على أساس فكرتين: فكرة الهدف وفكرة النظام، فباعتباره هدفاً يتجاوز الضمان الإجتماعي فكرة "الضمان" بمعناه الغني يعبر عن التضامن بين أبناء الجماعة الواحدة في سعيهم لتحرير الفرد من العوز والفقر، وأما باعتباره نظاماً فيعبر الضمان الإجتماعي عن الوسيلة أو الوسائل الواجب إعتماها لبلوغ الهدف².

¹ رقية شطيبي، الأبعاد الإستراتيجية للضمان الإجتماعي، ملتقى وطني حول واقع وأفاق منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري، الجزائر، يوم 15 نوفمبر 2023، ص5.

² قمري زينة، بالشعور شريفة، مراحل تطور نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد 02، جامعة الجزائر 02، 2021، ص108.

يعرف الضمان الإجتماعي على أنه "أي برنامج حماية إجتماعية تم وضعه بموجب التشريع، أو أي ترتيب إجباري آخر يوفر للأفراد درجة من أمن الدخل عندما يواجهون حالات طارئة، تتعلق بالشيخوخة أو أو العجز أو الإعاقة أو البطالة أو تربية الأطفال، قد يوفر أيضا الوصول إلى الرعاية الطبية العلاجية أو الوقائية"¹. كما يعرف بأنه: "مجموعة من الميكانيزمات القانونية، والتدخلات الإنسانية لضمان تغطية الأخطار الإجتماعية أو غيرها من أصناف الخدمات والرعاية التي تكفل رفاهية المواطنين وأمهاتهم وعلى الأخص بالنسبة للأطفال، وكبار السن والمعوقين، وغير ذلك من الجهود التي تبذلها الدولة في الحقل الإجتماعي"². وتم تعريفه أيضا بأنه: "أحد البرامج التي تسعى الدولة إلى تحقيق رفاهية السكان من خلالها فمن المعلوم أن الضمان الإجتماعي هو أحد مؤسسات الدولة العامة، فهي خاضعة بكافة قراراتها وتنظيماتها للحكومة، لذلك فهو يهدف إلى خلق روح المساواة بين جميع أفراد الدولة الواحدة، بالإضافة إلى الحد من ظاهرة الفقر والقضاء عليها، كما تقدم المؤسسة العديد من المساعدات للأفراد الذين هم بحاجة لها"³.

كما جاء تعريف الضمان الإجتماعي في المادتين 25 و 26 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والذي ينص على أن: "لكل شخص الحق في مستوى معيشي كاف لضمان صحته ورفاهيته وصحة ورفاهية أسرته لاسيما فيما يخص الغذاء، السكن، العلاج الطبي والخدمات الإجتماعية اللازمة، وله الحق في الضمان الاجتماعي في حالة البطالة، المرض، العطب، الترميل والشيخوخة أو في الحالات الأخرى عند فقدانه وسائل العيش إثر ظروف خارجة عن إرادته كما أن لكل شخص الحق في التعليم"⁴.

¹ يحيوي محمد، لهيبات أحمد، أثر إصلاح الضمان الاجتماعي على النمو الإقتصادي في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 14، العدد 02، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2023، ص 542.

² نعيمة زيرمي، مسعودة زيان، الحماية الإجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطور في الجزائر، مرجع سابق، ص 3.

³ نور الدين بربار، إصلاحات الضمان الاجتماعي في الجزائر وأثرها على توازناته المالية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، العدد 02، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2019، ص 100.

⁴ بن سعدة كريمة، واقع الضمان الاجتماعي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية، ال عدد 04، جامعة يحيى فارس-المدينة، الجزائر، جوان 2015، ص 6.

من خلال التعريفات السابقة يمكننا صياغة التعريف الشامل التالي: الضمان الاجتماعي نظام إلزامي من طرف الدولة يهدف إلى الحماية الإجتماعية لكل شرائح المجتمع".

ثانيا: خصائص الضمان الإجتماعي

يتميز قانون الضمان الإجتماعي بعدة سمات وخصائص قد يشترك فيها مع غيره من القوانين الأخرى ومنها أيضا ما يستقل عنها، وتتمثل هذه الخصائص في مايلي:

1- الضمان الإجتماعي هو نظام قانوني:

يعتبر الضمان الإجتماعي نظام قانوني، ذلك أنه يقوم على أسس وقواعد قانونية، بموجب قانون تقوم السلطة التشريعية في الدولة بإصداره، وينظم هذا القانون كل الجوانب المتعلقة بالضمان لإجتماعي، حيث يتم تحديد الأهداف المتعلقة بالنظام، ونطاق تطبيقه سواء من حيث الأشخاص المستفيدين منه أو من حيث الأخطار المضمنة بموجبه في النصوص القانونية وإبراز كل ما يخص تمويل الضمان الاجتماعي، كما ينظم هذا القانون المؤسسات المخولة بذلك ويحدد مختلف مهامها.

2- الضمان الإجتماعي نظام إلزامي

نظرا للدور الهام الذي يقوم به الضمان الإجتماعي في تحقيق المصلحة العامة للمجتمع والتي تقتضي توفير الأمن والحماية لأفراده من المخاطر الإجتماعية، فإن الدولة تفرضه بصورة إجبارية على أفراد المجتمع دون تفرقة بينهم ، ولو تركت لهم حرية الخسوع من عدمه للضمان الإجتماعي فإن هذه الغاية يمكن ألا تتحقق نظرا لما يترتب على ذلك من التزامات مالية لاسيما بالنسبة لأرباب العمل الذين يرغبون في تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح مقابل تقليل التكاليف، وبذلك يعد نظام الضمان الإجتماعي نظام إلزامي كونه يلزم جميع العاملين وأصحاب العمل في الدولة على الإشتراك فيه وما يخالف ذلك يعد خرقا للقانون يترتب عليه تسليط عقوبات.

3- الضمان الإجتماعي من النظام العام

يتكون النظام العام من مجموعة القواعد التي تسعى لحماية مصالح المجتمع وهي إلزامية للجميع ولا ينبغي خرقها وتجاوزها فالضمان الاجتماعي يعتبر جزءا لا يتجزء من النظام العام بما يتضمنه من أهداف يسعى من خلالها لتكريس العدالة والأمن الاجتماعيين، وتعتبر قواعده آمرة وملزمة، ينبغي الامتثال إليها ولا يجوز مخالفتها، إذ يعد ذلك خرقا للنظام العام.

4- الضمان الإجتماعي هو أحد فروع القانون الخاص

يعتبر قانون الضمان الاجتماعي أحد فروع القانون الخاص نظرا لكونه يحمي مصالح العمال التي تعتبر مصالح خاصة، كما يقوم بتنظيم حقوق خاصة تتمثل في حقوق العمال، غير أن بعض الفقهاء يرون أن قانون الضمان الاجتماعي هو أحد فروع القانون العام نظرا لأن الهيئات القائمة عليه هي هيئات عامة تخضع في تنظيمها وإدارتها إلى القانون العام، هذا إلى جانب الطابع الإلزامي الذي يتميز به نظام الضمان الاجتماعي، وبالتالي حسب هذا الرأي فإن الضمان الاجتماعي من حيث العلاقات التي يقيمها بين الخاضعين للتأمين الاجتماعي و بين السلطة العامة القائمة على تنفيذه وكذلك من حيث أدواته ينتمي إلى القانون العام¹ غير أن هذا الرأي تعرض للإنقاذ ، فكون نظم الاجتماعي نظام إلزامي لا يعني بالضرورة أن يكون القانون الذي ينظمه ضمن فروع القانون العام و إلا تم تصنيف قانون العمل ضمن فروع القانون العام على إعتبار أن الدولة تقرض بشأنه بعض الإجراءات الإجبارية كتحديد الحجم الساعي للعمل والحد الأدنى للأجور، وبما أن الضمان الاجتماعي يضمن حقوق خاصة هي حقوق المستفيدين من أحكامه، والحقوق الخاصة يتم تنظيمها بواسطة قانون خاص و لا تنظم بقانون عام² .

¹ مصطفى الجمال، الوسيط في التأمين الاجتماعي، دار المطبوعات الجامعية، دون طبعة، دون سنة نشر، الإسكندرية، مصر، ص 160.

² مصطفى أحمد أبو عمرو، الأسس العامة للضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص 71.

بينما تبني فقهاء آخرون مذهب آخر وهو أن قانون الضمان الإجتماعي يجمع بين قواعد القانون العام و القانون الخاص وبالتالي أضافوا تصنيفا ثالث وهو التصنيف الإقتصادي أو الإجتماعي، غير أننا لا يمكن الأخذ بهذا الرأي أيضا، ذلك أن قواعد القانون الإقتصادي والإجتماعي تسعى هي الأخرى لتحقيق أهداف إقتصادية و إجتماعية وبالتالي لاتستقل عن فروع القانون العام و الخاص، إذا لا يمكننا الجزم بأن القانون الإقتصادي و الإجتماعي قسما مستقلا.

5-نظام الضمان الإجتماعي نظام تكافلي إجتماعي

يعد نظام الضمان الاجتماعي نظام تكافلي إجتماعي، ويبرز ذلك من خلال إشتراك كل من العامل وصاحب العمل في دفع الأقساط، كما تساهم الدولة هي الأخرى في هذا النظام وتكون هذه المساهمة في شكل إعانات تقدم لصناديق التأمين الاجتماعي لمواجهة الزيادة التي تتقرر في المعاشات لمواجهة التضخم¹.

6-إرتباط نظام الضمان الإجتماعي بالعلوم الأخرى

إن قانون الضمان الاجتماعي يقوم بتوفير الحماية اللازمة للعمال من خلال الاستفادة من العلوم الأخرى كعلم الإقتصاد وعلم الاجتماع والعلوم الطبية، فمن خلال علم الإقتصاد يمكن التوسع في نطاق الضمان الاجتماعي من حيث نطاق التغطية وعدد المشتركين، ومن خلال العلوم الطبية يمكن التعرف على الأمراض المهنية وتشخيصها وهذا مايؤدي لإمتداد نطاق الحماية لتشمل هذه الأمراض.

7-الضمان الإجتماعي وسيلة للتنمية

يساهم الضمان الاجتماعي في تحقيق التنمية إ والاجتماعية، حيث يؤدي الاستقرار الذي يوفره الضمان الاجتماعي إلى زيادة الطاقة الإنتاجية وبالتالي زيادة الدخل القومي والفردى، كما يؤدي الإستثمار الجيد

¹ رشيد سالمى وآخرون، الضمان الاجتماعي بين المفهوم والمخاطرة والتطور في الجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 02، العدد 04، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2015، ص 34.

للمدخرات التي توفرها نظم الضمان الاجتماعي إلى دفع عجلة التنمية، أما من الناحية الاجتماعية، فإن توفير الأمن الاجتماعي و الرعاية الاجتماعية للعمال يسهم في تحسين مستوياتهم المعيشي و توفير الاستقرار في علاقات العمل، كما يقضي ذلك على الفوارق الطبقية بين طرفي علاقة العمل و يخلق التضامن بينهما مما يؤدي الى توفير الأمن الاجتماعي على المستوى العام ، بالإضافة الى ذلك فإن رفع و تحسين المستوى الصحي و المعيشي للعمال يعمل على تحقيق التنمية الاجتماعية¹.

ثالثا: أهمية الضمان الاجتماعي

تظهر أهمية الضمان الاجتماعي من عدة زوايا وذلك من خلال الوظائف التي يؤديها:

1-الأهمية الاجتماعية للضمان الإجتماعي

تظهر الأهمية الاجتماعية للضمان الإجتماعي من خلال التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع بطريقة غير مباشرة، ففي حالة تعرض أحدهم إلى مكروه فإنه يحصل على تعويض من طرف صناديق الضمان الاجتماعي مقابل دفعه للاشتراكات مما يخفف من عبء تحمله لهذا الخطر، أما إذا كان الشخص غير مؤمن وتعرض للخطر فإنه لا يمكنه الاستفادة من خدمات التأمين الاجتماعي وبالتالي ستكون النتائج وخيمة لأنه لا يستطيع مجابهتها بمفرده و في حالة حصوله مساعدات إجتماعية فقد تكون غير كافية كما قد تعرضه للذل و الهوان².

2-الأهمية الأمنية والسياسية للضمان الإجتماعي

يساهم الضمان الإجتماعي في تحقيق الأمن والاستقرار ويشجع على إرساء دعائم الحكم الراشد في الدولة، في المقابل يؤدي التخلف والفقر إلى إنتشار الجريمة ويزيد من أعمال العنف و بالتالي يهدد الأمن الوطني.

¹مصطفى أحمد أبو عمرو، الأسس العامة للضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص 73.

²قرومي حميد، ضحاك نجية، الضمان الاجتماعي في الجزائر، مرجع سابق، ص 82.

أما وظيفة الضمان الاجتماعي السياسية فتكمن في سلطة الدولة وسيادتها من خلال فرضها للضرائب حيث يوجه جزء كبير منها لتمويل صناديق الضمان الاجتماعي، وهذا ما يؤدي إلى إستياء أصحاب الأموال وأرباب العمل والخواص، لكنه في نفس الوقت يحقق الرضاء لدى الفئات الهشة وأصحاب الدخول الضعيفة من خلال إعادة توزيع الثروة بين فئات المجتمع.

3- الدور الاقتصادي للضمان الاجتماعي

تتمثل الأهمية الاقتصادية للضمان الاجتماعي من خلال توظيف رؤوس الأموال وفوائض صناديق الضمان الاجتماعي في مشاريع إستثمارية، وهو ما يجعل هذه الصناديق في مأمن عن أي خطر أو عجز ممكن أن يلحق بميزانيتها، ويمكن أن يتعدى ذلك إلى فتح مجال التنمية المحلية والتي كان لغياب السيولة الأثر البالغ والباعث الأساسي في فقدانها¹، وهذا يؤدي الى دفع و تسريع عجلة التنمية الاقتصادية و يساهم في خلق مناصب شغل وبالتالي القضاء على البطالة ، إضافة على ذلك فإن التعويضات التي يوفرها نظام الضمان الاجتماعي للعامل ، بالإضافة أن التصريح به و التأمين عليه تجعله مطمئن تحاه و ضعيته وخاصة مصدر رزقه و رزق عائلته و هذا يدفعه نحو رفع طاقاته الإنتاجية و منه زيادة الإنتاجية الوطنية.

¹الطبيب السماتي، الإطار القانوني للتأمينات الاجتماعية في التشريع الجزائري ومشاكله العملية، مداخلة مقدمة في ندوة حول مؤسسات التأمين التكافلي والتقليدي بين الأسس النظرية والتجربة الديمقراطية، المنعقدة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة سطيف، في 25 أفريل 2011 ، ص08.

المبحث الثاني: الخلفية التاريخية للضمان الإجتماعي وأهم التحديات التي تواجهه

يرتبط التطور التاريخي لأنظمة أنظمة الضمان الاجتماعي عبر العالم ارتباطا وثيقا بتاريخ مختلف الحركات الاجتماعية التي ميزت البشرية، ويكتسي الضمان الاجتماعي اليوم أهمية بالغة في حماية العمال وعائلاتهم، نظرا لانعكاساته الايجابية على توزيع الدخل الوطني وعلى أداء الاقتصاد الوطني وهو ضابط هام عبر تاريخ تطوره.

إن الجذور الأولى لنظم التأمين الاجتماعي تمتد إلى نهاية القرن 19، حيث شهدت ألمانيا ميلاد أول تشريع للضمان الاجتماعي ثم تأثرت واقتدت بها الكثير من الدول الأوروبية بعد ذلك، وسنحاول من خلال هذا المبحث أن نستعرض أهم الدول السبقة لتبني تشريعات الضمان الاجتماعي.

المطلب الأول: تطور نظام الضمان الاجتماعي في التشريعات الغربية

أولا: تطور الضمان الاجتماعي في ألمانيا:

كانت ألمانيا هي الأرض الخصبة لميلاد أول نظام في العالم للتأمينات الاجتماعية، وذلك بسبب توافر الكثير من العوامل التي ساعدت على ذلك، فقد ظهرت طبقة كبيرة وقوية لها كلمتها، على إثر الثورة الصناعية التي شهدتها ألمانيا في منتصف القرن 19¹.

كما تعتبر ألمانيا أول بلد يضع تشريعا خاصا للتأمينات الاجتماعية كمحاولة من المستشار الألماني بسمارك، حيث حاول هذا الأخير جذب الطبقة العاملة ليمنعها من إعتناق الأفكار الاشتراكية المناهضة للفكر الرأسمالي الذي ترتب عنه الظلم الاجتماعي الإجحاف بحق العمال، ومن أهم النتائج التي أفرزتها الثورة الصناعية في ألمانيا زيادة القوة السياسية للطبقة الوسطي وتأثيرها على الاتحاد الصناعي، ومطالبتها بضرورة وجود قانون يحميها من الفقر إذا ما تعرضت إلي الأخطار الاجتماعية لذلك وخوفا من الفوضى ومن أجل تهدئة الص

¹ محمد حسين منصور، قانون التأمينات الاجتماعية، بدون طبعة، دار المعارف، مصر، 1979، ص ص 23-24

رع السياسي، كان لزاما عليه الاستجابة لمطالب العمال وانشغالاتهم تركزت جهوده على تحسين أوضاع الفئة العاملة بمنحهم بعض المزايا الاجتماعية التي تساعد على التخفيف من وطأة المخاطر الاجتماعية التي يتعرضون لها من أجل امتصاص غضبهم والحد من اتجاههم لمناصرة ومساندة الاشتراكية ومناهضة النظام الرأسمالي.

وهكذا ظهرت فكرة التأمين الاجتماعي علي يد الاقتصادي الألماني بيسمارك وفي هذا الصدد قامت الحكومة الألمانية بإصدار ثلاثة قوانين متعاقبة تمثلت في:

✓ قانون التأمين ضد المرض الذي صدر في 15/06/1983؛

✓ قانون التأمين ضد إصابات العمل الذي صدر في 06/07/1984؛

✓ قانون التأمين ضد العجز والشيخوخة والذي صدر في 23/06/1989.

تكتسب هذه القوانين أهمية كبيرة كونها تعتبر نقطة الإنطلاق في النظام القانوني للتأمينات الاجتماعية في العالم كله، كما تعد أول تنظيم قانوني للتأمينات الاجتماعية بمعناها الحديث، وقد تم تجميع هذه القوانين في تقنين واحد، سمي بتقنين التأمينات الاجتماعية، وبصدور قانون التأمين ضد البطالة سنة 1929 وقانون التأمين على الوفاة سنة 1931، استكمل هذا التقنين فصوله¹.

اهم ماميزهه التأمينات طابعها الإلزامي غير انها في البداية اقتصرت على القطاع الصناعي و اصحاب المداخل الضعيفة لتشمل بعد ذلك بقية القطاعات الاخرى، وكان مصدر تمويل هذه التأمينات الاشتراكات الاجبارية التي كان يدفعها العمال واصحاب العمل، الى جانب مساهمة الدولة بالنسبة لبعض أنواع التأمين (العجز والشيخوخة)، وكانت هناك مؤسسات عامة تتكفل بتسيير وإدارة هذه التأمينات وتديرها مجالس منتخبة من قبل العمال و اصحاب العمل.

¹ محمد حسين قاسم، التأمين الاجتماعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 1977، ص 19.

يعاب على هذا النظام أنه معقد على الرغم من المزايا التي اتصف بها ويرجع ذلك الى وجود إدارات إقليمية فقط تشرف عليه بالاضافة الى اختصاص كل دائرة بنوع معين من المخاطر مما أدى الى غياب التنسيق بينها، لكن وعلى الرغم من ذلك إستطاعت تلك التشريعات الأولى للتأمينات الاجتماعية أن تؤثر وبشكل واسع على الدول الأوروبية الأخرى، حيث قامت كل من النمسا والمجر بإصدار تشريعات مماثلة في عام 1887 والنرويج سنة 1894 كما أصدرت السويد سنة 1913 قانون التأمين الإجباري للشيخوخة حيث شمل كافة المواطنين.

ثانيا: تطور نظام الضمان الإجتماعي في بريطانيا

لقد تأخر ظهور الضمان الاجتماعي في بريطانيا ويرجع ذلك إلى الفكر الليبرالي الذي حال دون تدخل الدولة لمساعدة العمال والفقراء ورعايتهم، وكانت محاولات هذه الدولة في هذا المجال متواضعة، حيث تمثلت في صدور قانون سنة 1531 الذي أجاز للفقراء الذين ليس لديهم أي مورد ولا عائل التسول¹.

في عام 1536، صدر قانون اصبغت من خلاله كل كنيسة مسؤولية عن الفقراء في حدودها الجغرافية، ومن أهم المحاولات التشريعية أيضا في هذا المجال قانون 1601 والذي يعرف بـ"إنجيل الفقراء"، وقد أقر بحق الفقراء في الحصول على إعانة من الدولة، وبذلك لجأت الدولة لتمويل ذلك عن طريق الضرائب، غير أن هذا القانون تم إلغاؤه بسبب رفض أنصار هذا المبدأ تدخل الدولة،

و بتولي الاحرار الحكم صدر قانون التأمين القومي سنة 1911 والذي كان نظاما إلزاميا للتأمين².

بعد ذلك تم تطوير نظم التأمينات الاجتماعية، ففي عام 1941 م قامت الحكومة البريطانية بتشكيل لجنة برئاسة اللورد بفردج الذي تأثر بأفكار الرئيس الأمريكي روزفلت في نضاله لتحرير الإنسان من الحاجة، وكان الهدف وراء تشكيل هذه اللجنة وضع تقرير يخص نظام التأمين الاجتماعي المقترح للعمل به في بريطانيا، والذي يحقق الحماية الحقيقية التي يطمح إليها الأفراد ، وحسب إعتقاد بفردج فإنه من الضروري توسيع دائرة

¹مصطفى أحمد أبو عمرو، الأسس العامة للضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص 34.

²مصطفى أحمد أبو عمرو مبادئ قانون التأمين الاجتماعي، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، 2010، ص 36.

الفصل الأول: دراسات نظرية حول التأمينات الاجتماعية والضمان الإجتماعي

المستفيدين من التأمين، وكذلك دائرة المساهمين في تمويل النظام، مما يخلق نوعاً من التضامن والتكافل الاجتماعي بين أفراد المجتمع، كما رأى بيفردج ضرورة التوسع في المخاطر التي يضمنها النظام المقترح، ليشمل كل المخاطر الاجتماعية¹.

في عام 1942 انتهت اللجنة من إعداد تقريرها الذي عرف باسم رئيس اللجنة " بيفردج"، وقد شمل التقرير النظام المقترح وأكد على وجوب توحيد نظام التأمين الاجتماعي، وتبسيط إجراءاته لحماية أفراد المجتمع، إضافة إلى تقديم اقتراحات وحلول، بغية إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي، كما اقترحت اللجنة بنظام يشمل الرعاية الصحية المجانية لأفراد المجتمع، ونادت برفع قيمة التعويضات المستحقة عند وقوع الضرر. وقد كشف التقرير على مايلي² :

✓ يتميز نظام الضمان الاجتماعي الإنجليزي بأنه نظام معقد، نتيجة تعدد الأنظمة وعدم وجود تناسق بين مختلف الأجهزة القائمة على تطبيقه؛

✓ يقضي هذا النظام الموظفين الذين تتجاوز دخولهم 121 جنيه إسترليني، مهما كانت أعبائهم ومصاريفهم العائلية،

✓ أن 12 % من الأسر البريطانية لا يتجاوز دخلها الحد الأدنى المضمون،

✓ يستفيد المؤمن فقط من تعويضات المرض دون أفراد عائلته؛

✓ لا يحصل العامل المصاب على تعويضات إصابة العمل، إلا بعد المرور على إجراءات قضائية معقدة.

إنطلاقاً من هذه المعطيات تم عرض مشروع جديد تمثلت حيثياته في³:

¹ محمد حسن قاسم، التأمينات الاجتماعية، مرجع سابق، ص 25.

² حسين عبد اللطيف حمدان، أحكام الضمان الاجتماعي، ط2، الدار الجامعية، القاهرة، 1993، ص 64.

³ نفس المرجع السابق، ص 65.

- ✓ توحيد أجهزة التأمينات الاجتماعية ودمجها في هيئة واحدة، تمثلت في وزارة الضمان الاجتماعي، كما يستفيد المؤمن من التأمين ضد جميع المخاطر، كذلك توسيع نطاقه إلى التعويض عن مصروفات الجنائز، وإعطاء منح للمرأة في حالة الزواج أو الترمول أو الولادة؛
- ✓ توسيع النظام ليشمل العاملين في القطاع الحر، كالتجار والحرفين والفلاحين... إلخ؛
- ✓ توفير العمل لكل شخص قادر، مع ضمان أجر كاف للعامل وأسرته؛
- ✓ رفع قيمة التعويضات ضد كل الأخطار السابقة.

ثالثا: تطور نظام الضمان الإجتماعي في التشريع الفرنسي

تعتبر فرنسا من بين أكثر الدول التي تأثرت بالتشريعات الألمانية الخاصة بالضمان الإجتماعي، ولم يكن بالأمر اليسير ميلاد نظام حقيقي للضمان الإجتماعي في ضل سيادة المذهب الفردي نظرا لعدم رغبة الطبقة البورجوازية في تدخل الدولة لمساعدة الفقراء خاصة فئة العمال خوفا منها ان يشكلوا قوة لها وزنها تطالب بالمزيد من المكاسب خاصة في ظل الاستغلال الجائر لهم من قبل أصحاب الأعمال وما ترتب عنه من شروط مجحفة وتدني الأجور والعمل في ظروف تفتقر للشروط الصحية¹.

بعد نهاية الحرب العالمية الأولى وهزيمة الالمان إسترجعت فرنسا مقاطعتي الألزاس و"اللورين التي كانت تابعة للدولة الألمانية، وقد وجدت الحكومة الفرنسية نفسها في موقف محرج أمام سكان المقاطعتين الذين كانوا يتمتعون بمزايا الضمان الاجتماعي في ظل الحكم الألماني، لذلك كان لزاما عليها التدخل وإعادة النظر في سياستها الاجتماعية، حيث لم يكن من الممكن ان تحرم هؤلاء العمال من مزايا أقرها لهم المستعمر، ولم يكن من المنطقي أيضا أن يتمتع جزء من سكان فرنسا بالضمان الاجتماعي وتبقى أغلبية السكان محرومة منه².

1مصطفى أحمد أبو عمرو، الأسس العامة للضمان الإجتماعي، مرجع سابق، ص 33.

2الطبيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الإجتماعي وفقا للقانون الجديد، مرجع سابق، ص 54.

بغية تحقيق المساواة بين الجميع وجب على فرنسا توحيد التشريعات حيث أنشئ نظام التأمينات الاجتماعية بموجب القانون الصادر في 25 أبريل 1928 الذي تضمن حماية دنيا للشيخوخة و المرض، غير أن هذا القانون لقي معارضة شديدة جعلت من اللازم تعديله بقانون آخر و بذلك صدر قانون 30 أبريل 1930، الذي يتعلق بالحماية من مخاطر المرض والأمومة والعجز و الشيخوخة و الوفاة ، حيث أقر هذا النظام مايلي:

✓ يخضع لهذا النظام إجباريا أجراء التجارة والصناعة فقط المرتبطين بعقد عمل الذين لا تتجاوز أجورهم

سقفا معينا؛

✓ تشمل الحماية الأجراء وأفراد عائلاتهم؛

✓ يتم تمويل النظام من خلال إشتراكات أصحاب العملو الأجراء؛

✓ يتولى إدارة هذا النظام صندوق واحد.

ثم توالى التعديلات التشريعية في ما يتعلق بالضمان الاجتماعي بهدف توسيع الحماية التي يكفلها القانونان السابقين لتشمل فئات و مخاطر جديدة كل فترة، الامر الذي يجعل من التشريع الفرنسي أفضل من الأنظمة الموجودة في الدول الأخرى في مجال الضمان الاجتماعي¹.

مع إنتهاء الاحتلال الألماني، توجهت فرنسا نحو إصلاح نظام الضمان الإجتماعي ليتماشى مع الظروف السائدة بعد الحرب العالمية، حيث أقامت نظاما جديدا بموجب القانون الصادر في أكتوبر 1945 ، ويعتبر أول قانون يؤسس نظام التأمينات الإجتماعية الفرنسي، وقد نص في مادته الأولى، على إنشاء منظمات خاصة بالضمان الاجتماعي، تتكفل بحماية العمال الأجراء وعائلاتهم التي هي تحت كفالتهم من مختلف المخاطر، إضافة إلى تغطية الأعباء الناتجة عن العمل والولادة وإصابات العمل والأمراض المهنية والتعويضات العائلية².

¹ محمد حسين قاسم، التأمينات الاجتماعية، مرجع سابق، ص 20.

² حسين عبد اللطيف حمدان، أحكام الضمان الاجتماعي، مرجع سابق ، ص 82.

تواصلت بعد ذلك إصلاحات نظام الضمان الاجتماعي فقد صدرت عدة نصوص تشريعية كان أهمها مايلي:

- ✓ القانون الصادر في 19 أكتوبر 1945 والذي حاول المشرع الفرنسي من خلاله توسيع مجال تغطية الأخطار لتشمل ضمان المرض والأمومة والعجز والشيخوخة والوفاة ونفقات الحمل والولادة؛¹
- ✓ القانون الصادر في 22 أوت 1946 المتعلق بتعميم التعويضات العائلية لتشمل جميع أفراد الشعب الفرنسي، إلا أنه خص الإطارات السامية للأمة بتقاعد خاص وهذا سنة 1947²؛
- ✓ القانون الصادر في 30 أكتوبر 1946، الذي أوكل مسألة التعويض عن إصابات العمل لصندوق الضمان الاجتماعي بعد أن كان هذا التعويض من مسؤولية صاحب العمل أو شركة (الضمان) التأمين الخاصة³، كما أضاف إلى التعويض الوقاية المسبقة من إصابات العمل وإعادة التأهيل المهني.
- ✓ التقنين العائلي والمساعدات الاجتماعية سنة 1953، يعتبر هذا القانون دعامة من دعائم التضامن والتكافل والمساواة، ومن خلاله كرس مبدأ العدالة الاجتماعية⁴.
- ✓ قانون سنة 1957 الخاص بتقاعد الموظفين لغير الإطارات، حيث تضمن إنشاء صندوق للتقاعد حمل اسم الصندوق التقاعد التكميلي لغير الإطارات، و قد عدل هذا القانون سنة 1975، و في سنة 1982 تم تخفيض سن التقاعد إلى 60 سنة بالنسبة للرجال، و 55 سنة بالنسبة للنساء، وهو مكسب آخر للعمال الفرنسيين، يضاف إلى مكاسبهم السابقة⁵.

¹ نفس المرجع السابق، ص 82.

² بن عزوز حاشي، سياسة الضمان الاجتماعي في الجزائر مقارنة بين الجزائر وفرنسا، مرجع سابق ص 42.

³ رفيق سلامة، شرح قانون الضمان الاجتماعي، ط1، دار الكتاب العزيز للنشر، بيروت، لبنان، 1996، ص 25.

⁴ زرارة صالح الواسعة، المخاطر المضمونة في قانون التأمينات الاجتماعية-دراسة مقارنة بين القانون الجزائري والمصري، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2007، ص 41.

⁵ حسين جعيجع عوايدية، النظام القانوني للتقاعد في الجزائر، رسالة ماجستير في الإدارة المالية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2003، ص 17.

رابعاً: تطور نظام الضمان الإجتماعي في الولايات المتحدة الأمريكية

لم تهتم الولايات المتحدة الأمريكية بفكرة الضمان الإجتماعي حتى بداية القرن العشرين ويرجع ذلك إلى إنتهاج الولايات المتحدة الأمريكية و تمسكها بمبدأ الحرية الاقتصادية المطلقة التي تمنع الدولة من التدخل في العَلاقات الاجتماعية والاقتصادية، ، بالإضافة إلى إرتفاع الأجور، وكان أول قانون صدر في مجال الضمان الاجتماعي هو القانون الصادر سنة 1910 الذي شمل بعض الولايات والمتعلق بتأمين حوادث العمل، أما على المستوى الفيدرالي في الولايات المتحدة كان صدر أول قانون في الضمان الاجتماعي سنة 1920¹. ألحقت الأزمة الاقتصادية العالمية سنة 1929 أضراراً فادحة بالاقتصاد الأمريكي، وقد ترتب عليها تفشي البطالة وانتشار الفقر والحاجة مما أدى الى وجود خلل في النظام الأمريكي سواء على المستوى الاقتصادي أو الاجتماعي، وقد مهدت هذه الظروف لإعادة رسم سياسة إقتصادية جديدة مغايرة تماماً لسياسة الحرية الإقتصادية المطلقة، وعندما تولى الرئيس الأمريكي روزفلت الحكم عام 1932 وضع سياسة جديدة تقرر بحق الدولة في التدخل في العلاقات الاجتماعية والاقتصادية، وقد أسفرت هذه السياسة عن صدور أول تشريع للضمان الاجتماعي في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1935، تحت اسم "الأمن الاجتماعي" و يعد هذا التشريع أول تشريع استخدم مصطلح الضمان الإجتماعي في العالم، حيث تضمن هذا النظام المساعدات كالخدمة الصحية التي تقدمها الدولة وكذلك حماية الأمومة و الطفولة والمساعدات الغذائية كما كان يهدف إلى تغطية البطالة والشيخوخة بالنسبة لعمال الصناعة والتجارة، وعلى الرغم من المزايا التي تمتع بها هذا القانون إلا أنه لم يمد مظلة الحماية لتشمل كافة المخاطر الاجتماعية بالإضافة الى إنخفاض مبلغ التعويض الذي كان يمنح عند تحقق الخطر وكونها لمدة محددة²، ومع ذلك لا يمكن إنكار الدور الهام لهذا القانون في

¹ الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي وفقاً للقانون الجديد، مرجع سابق، ص 56.

² عبد الحميد عثمان محمد، المفيد في المبادئ القانونية -تشريعات العمل و التأمين امطبعة لاجتماعي-، بدون طبعة، مطبعة جامعة طنطا، مصر 1997، ص 149.

تطوير نظم التأمين و إقراره لوسائل هامة للوقاية من الاخطار قبل وقوعها وذلك من خلال الاهتمام بالصحة العامة و محاربة البطالة ، كما أن نظام الضمان الإجتماعي الأمريكي لم يكن مجرد وسيلة للحماية بل شكل جزء هام من منظومة سياسية، إقتصادية وإجتماعية شاملة تضمن للفرد مستوى معقول من الأمن الإقتصادي¹.

المطلب الثاني: تطور نظام الضمان الإجتماعي في بعض الدول العربية

لقد كانت معظم الدول العربية دول مستعمرة و بالتالي اغلب القوانين التي كانت مطبقة عليها هي قوانين سنّها المستعمر على إعتبار أن هاته الدول هي امتداد لأراضيه، و بقيت هذه القوانين سارية في أغلب الدول العربية وحتى بعد الاستقلال، لكن ذلك لم يمنع بعض الدول من خلق بعض التشريعات والقوانين في مجال التأمينات الاجتماعية، حيث قامت بتبني قوانين و تشريعات جديدة في مجال الضمان الاجتماعي وسنحاول أن نتناول من خلال هذا المبحث تطور نظم الضمان الاجتماعي في بعض الدول العربية.

أولاً: تطور نظام الضمان الاجتماعي في مصر

لم تكن مصر كغيرها من دول العالم الثالث بحاجة إلى أنظمة التأمين الإجتماعي التي شهدتها أغلب الدول الاوروبية، فالتأمينات الإجتماعية ظهرت في البلدان الصناعية التي تقدمت فيها الحركة الصناعية تقدماً كبيراً، وبذلك كان من الطبيعي أن يسبق ظهور التأمينات الاجتماعية وتطورها في مصر التقدم الاجتماعي والاقتصادي فيها، غير أنها كانت بعيدة عن التطورات التكنولوجية والصناعية، إلا أنه بعد الحرب العالمية الأولى ومع دخول الصناعات الحديثة والآلة لمصر تغيرت الأوضاع وقد ساعدت تلك الظروف على ظهور التأمينات الاجتماعية؛ حيث أدت إلى ظهور المخاطر الطبيعية لما لها من إصابات عمل، يضاف إلى هذا أن الحركات

¹ الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي وفقاً للقانون الجديد، مرجع سابق، ص 57.

العمالية تألفت مع الحركة الوطنية، ومن ثم وجدت هذه الوسيلة لإسماع أصواتها إلى الحاكمين أضف إلى ذلك، أن القرن العشرين توافرت فيه العوامل التي تساعد على فكرة ظهور التأمينات الاجتماعية¹.

كانت هناك عدة محاولات خلال فترة الحكم الملكي في مصر من أجل إقرار نظام التأمين ضد حوادث العمل و الأمراض المهنية ، وقد بدأت هذه المحاولات بإصدار القانون رقم 64 لسنة 1936 الذي يتعلق بتأمين حوادث العمل والذي ألزم من خلاله المشرع المصري أصحاب الأعمال الصناعية والتجارية بالتعويض المباشر للعمال، كما أقر هذا القانون بتخفيف عبء الإثبات عن العامل ، حيث أخذ بالمسؤولية الموضوعية لصاحب العمل أي إعفاء العامل من إثبات خطأ رب العمل الذي ترتب عليه وقوع الحادث ، لكن هذا القانون لم يكن يشمل الأخطار، كخطر البطالة والشيخوخة وتعويضات المرض للمؤمن وأفراد أسرته.

من أجل سد ثغرات القانون السالف، صدر القانون رقم 86 لسنة 1942، حيث أكدت المادة الأولى منه على التأمين الإجباري على العامل من المسؤولية الناجمة عن حوادث العمل حتى يضمن العامل الحصول على التعويض المناسب في حالة تعرضه لهذا الخطر².

تواصلا لمسيرة التطور التي شهدتها مصر في مجال الضمان الاجتماعي، صدر القانون رقم 89 سنة 1950 الخاص بطوارئ العمل حيث حل محل القانون رقم 64 لسنة 1936، وقد حقق هذا القانون بعض المزايا من بينها رفع قيمة التعويضات المستحقة وإعفاء العمال من الرسوم القضائية، كما شهد عام 1950 صدور القانون رقم 117³، وقد ألزم هذا القانون أصحاب العمل بالتأمين الإجباري على العمال من الأمراض المهنية وفقا للضوابط التي جاء بها القانون رقم 86 لسنة 1942.

¹ محمد السيد جودت الشاعر، الإطار النظري لنظام التأمين الاجتماعي، مرجع سابق، ص 25.

² الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي وفقا للقانون الجديد، مرجع سابق، ص 61.

³ رمضان أبو السعيد، الوجيز في شرح قانون الضمان الاجتماعي، ط1، بدون دار نشر، 1979، ص 03.

أحدث نجاح الثورة المصرية (23 يوليو 1952) عدة تطورات إيجابية في شتى المجالات ومن بينها مجال الضمان الاجتماعي الذي عرف عدة إصلاحات، حيث تم تعميم نظام الضمان الاجتماعي وتوسيع نطاقه بعد ما كان مقتصرًا على بعض الفئات دون الأخرى، كما استفاد عمال القطاع الخاص من مزايا التأمينات الاجتماعية، بعدما كان مقتصرًا على الموظفين في القطاع العام، بالإضافة إلى ذلك حلت الدولة محل شركات التأمين التي كانت ناشطة في هذا المجال، وأول قانون صدر بعد الثورة هو القانون رقم 419 الصادر في 1955 المتعلق بإنشاء مؤسسة التأمين والإدخار للعمال¹، وقد تم بموجب هذا القانون إنشاء صندوقين يتعلق الأول بالتأمين و الثاني للإدخار حيث تتولى إدارتهما مؤسسة التأمين و الإدخار للعمال التي تعتبر بمثابة الخطوة الأولى لإقامة نظام ضمان اجتماعي.

في عام 1958 صدر القانون رقم 202 ليحل محل قانون سنة 1942 الذي نص على التأمين الإجباري ضد حوادث العمل، والقانون رقم 89 لسنة 1950 الخاص بالتعويض عن الأمراض المهنية، ولعل أهم ما ميز هذا القانون إتساع نطاقه حيث شمل بصفة عامة العاملين لدى الغير وأقر للمرة الأولى بحق العامل في الحصول على معاش في حالة عجزه عن العمل الذي يؤدي إلى إنهاء خدمته أو عند وفاته نتيجة حادث عمل ، كما أخذ هذا القانون بنظام المعاش الدوري عوضًا عن تعويض الدفعة الواحد وذلك في حالة وفاة العامل أو إصابته بعجز دائم بنسبة 40 % و هكذا بدأت مصر تتحول من التأمين الإجباري الخاص إلى الضمان الاجتماعي الذي يضم حماية أفضل للعامل².

في سنة 1959 صدر القانون رقم 92، الذي يعد أول قانون متكامل للضمان الاجتماعي في مصر والذي تميز بتقرير معاش حالات العجز أو الوفاة، ثم صدر القانون رقم 143 سنة 1961 والذي حل محل القانون

¹ نبيل عبد اللطيف، نظام التأمين الاجتماعي في مصر تشريعًا وتطبيقًا، ط3، دار الصافي للطباعة والنشر، القاهرة 1977، ص 16.

² الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي وفقًا للقانون الجديد، مرجع سابق، ص 62.

الفصل الأول: دراسات نظرية حول التأمينات الإجتماعية والضمان الإجتماعي

السابق، وقد أدى هذا القانون الى توسيع نطاق الحماية من حيث الأشخاص و المخاطر حيث امتدت الحماية إلى العمال العرضيين و المؤقتين و العمالة الموسمية وعمال المقاولات و خدم المنازل ، أما من حيث المخاطر فقد غطى هذا القانون حوادث العمل و الشيخوخة و العجز و الوفاة و المرض والبطالة¹، وفي عام 1964 صدر القانون رقم 63 والذي منح عدة مزايا للعمال في مجال التأمين أو الضمان الصحي منها الرعاية الطبية و التأهيل في حالة العجز ومن ذلك توفير الأطراف و الأجهزة الإصطناعية والتعويضية، إضافة إلى صرف إعانة مالية للعامل المريض الذي يمنعه مرضه من أداء العمل ، ومن مزايا هذا القانون أنه أعطى للمرأة العاملة الحق في الرعاية الطبية في حالتها الحمل والوضع وهو ما يعرف بضمان المومة².

بصدور الدستور المصري عام 1971، تم الاعتراف بالحق في الضمان الاجتماعي، حيث جاء في نص المادة 17 منه أن " الدولة تكفل خدمات التأمين الإجتماعي والصحي ومعاشات العجز عن العمل والبطالة والشيخوخة للمواطنين جميعا وذلك وفقا للقانون"³، يتبين من نص المادة 17 أن الحق في الضمان الإجتماعي لا يقتصر فقط على فئة العمال بل يشمل كافة أفراد المجتمع.

بعد ذلك صدر القانون رقم 79 لسنة 1975، حيث يعتبر أول قانون في مصر، ينظم التغطية الاجتماعية لكبار السن وكذلك كل من يمارس عملا أو مهنة أو حرفة لدى الغير أو لصالح الحكومة والتأمين ضد البطالة والعجز والوفاة⁴، ويتميز هذا القانون بشمول أحكامه التي تضم العاملين بالقطاع الحكومي والخاص وشركات الإستثمار.

كما أصدر المشرع القانون رقم 108 لسنة 1976 فيما يتعلق بأصحاب الاعمال ومن في حكمهم، وقانون الضمان الاجتماعي رقم 30 سنة 1977 الذي وسع من نطاق الحماية التأمينية ومضمونها، ويعتمد هذا النظام

¹ محمد حسين قاسم، التأمين الاجتماعي، مرجع سابق، ص 35.

² مصطفى أحمد أبو عمرو، مبادئ قانون التأمين الاجتماعي، مرجع سابق ، ص 53.

³ المادة 17 من الدستور المصري.

⁴ محمد البناء، التأمين في مصر إلى أين، بدون طبعة، مؤسسة الطبجي للتجارة والطباعة والنشر، القاهرة، 2007، ص 214.

علي منح معاشات لليتامي والأرامل والمطلقات، بالإضافة إلى القانون ن رقم 50 لسنة 1987 م بهدف شمول المصريين العاملين بالخارج بمظلة التأمين الاجتماعي، والقانون رقم 196 لسنة 1993 م والخاص بنظام التأمين الاجتماعي لفئات القوى العاملة التي لم تشملها قوانين المعاشات والتأمين الاجتماعي لبعض الفئات المحرومة من هذه التغطية في القوانين الأخرى¹.

ثانيا: تشأة نظام الضمان الإجتماعي في الأردن

تعود الجذور الأولى للضمان الإحتماي في الأردن إلى عهد الدولة العثمانية ذلك أن الأردن كانت تابعة للدولة العثمانية، التي كانت تطبق نظاما خاصا للتقاعد أطلق عليه إسم "تقاعد مأموري الملكية العثمانية" وقد كان هذا القانون معمول به في العهد الأول لإمارة شرق الأردن بالإضافة إلى التقاعدات الفردية واستمر الى غاية 1941 أين قامت الدولة بإصدار قانون معدل وموحد لقانون التقاعد².

في عام 1942 أصدرت الدولة قانونا فرعيا للتقاعد العسكري، وفي عام 1944 أصدرت قانون التقاعد العسكري، وبعدها تم إصدار القانون رقم 14 في سنة 1956، حيث نصت المادة الثالثة منه على هدف وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل في توفير الضمان الاجتماعي الشامل، والكفاية الإنتاجية، وتنسيق الخدمات الاجتماعية لجميع المواطنين في جميع مراحل العمر، وتنظيم استثمارهم، وقد عملت و وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، على تطبيق هذا القانون بالإعتماد على دوائرها التنظيمية التالية: دائرة الرعاية الاجتماعية التي عنيبت بتقديم المساعدات وتنظيم النشاط الاجتماعي الأهلي ورعاية الأسرة، دائرة الإنشاء التعاوني، دائرة العمل³.

¹ محمد السيد جودت الشاعر، الإطار النظري لنظام التأمين الاجتماعي، مرجع سابق، ص 27.

² خالد علي سليمان بن أحمد، قانون الضمان الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 24.

³ بن عزوز حاشي، سياسة الضمان الاجتماعي في الجزائر، دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، مرجع سابق، ص 29.

ونظرا لتوسع أجهزة الدولة في ذلك الوقت تم إصدار قانون التقاعد المدني سنة 1959 الذي ألغى قانون التقاعد لسنة 1941، وفي عام 1960 صدر قانون العمل الأردني، ومن بين أهم المزايا التي جاء بها هذا القانون هو التأكيد على حق العامل في مكافئة نهاية الخدمة والعلاج بالإضافة الى تعويض إصابة العمل¹. نتيجة للأزمات السياسية والاقتصادية التي تعرضت لها الأردن في نهاية الستينات عرفت حركة التأمينات الاجتماعية نوعا من التباطؤ، غير أنه في عام 1973 شرع في تنفيذ خطة التنمية الثلاثية و تبعها تنفيذ خطة التنمية سنة 1975، وبذلك كانت الظروف مهيئة و مشجعة لإقامة تشريعات شاملة بخصوص التأمينات الاجتماعية، حيث صدر قانون الضمان الاجتماعي الأردني رقم 30 سنة 1978 كما تم إنشاء مؤسسة لتنفيذ أحكام هذا القانون و تحقيق أهدافه المتمثلة أساسا في تحقيق التكافل الاجتماعي وتوفير التأمينات المختلفة للعمالة الأردنية².

في 1980 تم تطبيق قانون الضمان الاجتماعي على المنشآت الكبيرة التي يزيد عدد مستخدميها عن 50 عامل، وفي 1982 أصبح قانون الضمان الاجتماعي الأردني يشمل الموظفين العاملين في أجهزة الدولة و الدوائر الحكومية و أمانات العاصمة و الجامعات ، و البلديات ، كما تم سنة 1986 توسيع خدمات الضمان الاجتماعي لتشمل التأمين ضد الشيخوخة والعجز و الوفاة بصفة اختيارية للعاملين خارج المملكة، و في سنة 1987 أصبح قانون الضمان الاجتماعي يشمل المنشآت التي يزيد عمالها عن 5 عمال، أما بخصوص الشركات التي يقل مستخدميها عن 5 عمال فأصبح بإمكانها التقدم بطلب إخضاع مستخدميها للضمان الاجتماعي ، كما أصبح بإمكانية كل أردني الإشتراك في الضمان الاجتماعي³، وفي سنة 2001 استكمل

¹ خالد علي سليمان بن أحمد، قانون الضمان الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، مرجع سابق، ص 25.

² الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص 66.

³ خالد علي سليمان بن أحمد، قانون الضمان الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، مرجع سابق، ص 26.

القانون م ا رحله الدستورية وأصبح يسمى بقانون الضمان الاجتماعي قانون رقم 19 لسنة 2001 ونشر في الجريدة الرسمية العدد 4489 سنة 2001¹.

ثالثاً: تطور نظام الضمان الاجتماعي في لبنان

قبل صدور قانون الضمان الاجتماعي حرص المشرع اللبناني على حماية العمال ضد المخاطر المهنية من خلال إصداره لقانون الموجبات والعقود في 09/03/1932 والذي منح قدر من الحماية للعمال من خلال إعمال قانون المسؤولية المدنية في مواجهة رب العمل.

في 04 ماي 1943 صدر المرسوم الخاص بطوارئ العمل والذي أقر بأحقية العمال في جملة من الأداءات تمثلت في:

1- **العناية الطبية:** حيث يلتزم رب العمل بكافة النفقات الناشئة عن مرض العامل مهما طالت مدة إنقطاعه عن العمل بسبب المرض وهذا ما أكدته المادة 17 من هذا القانون حيث نصت على: "يتحمل صاحب العمل مهما إستمرت مدة إنقطاع الأجير على العمل بسبب الحادث الذي تعرض له بسبب العمل جميع النفقات الطبية والجراحية والصيدلية بما في ذلك نفقات المستشفى، كما يتحمل صاحب العمل ثمن وصيانة وتحديد الآلات الطبية و الجراحية اللازمة لمعالجة و شفاء الأجير المصاب"²

2- **تعويض العجز المؤقت:** وفقاً للمادة الخامسة من القانون السالف الذكر فإنه يحق العامل المصاب بعجز مؤقت عن العمل لمدة 09 أشهر كحد أقصى على تعويض يعادل $\frac{3}{4}$ من الأجر اليومي الذي كان يتقاضاه قبل التوقف عن العمل، حيث يبيدأ حساب هذه المدة من اليوم التالي للطارئ الذي تسبب في التوقف عن العمل بشكل مؤقت³.

¹الطبيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص 67

²مصطفى أحمد أبو عمرو، الأسس العامة للضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص 54.

³مصطفى أحمد أبو عمرو، مبادئ التأمين الاجتماعي، مرجع سابق، ص 56.

في 12/05/1943 صدر قانون تنظيم معدلات الأجور وإحداث تعويض عن التكاليف العائلية للعمال وفقا للمرسوم التشريعي رقم 29 الذي أقر بعض التعويضات العائلية للمستخدم وذلك عن الزوجة والأولاد إلا أنها تتضمن تعويضات لخمس أولاد كحد أقصى¹، كما منح هذا القانون للمرأة العاملة الحق في التعويضات العائلية في حالة كانت أرملة أو كان زوجها عاطل عن العمل. تواصلت بعد ذلك سلسلة التشريعات في مجال الضمان الاجتماعي إلى غاية صدور القانون رقم 13955 في 29 سبتمبر 1963 وقد تضمن هذا القانون التأمين على المخاطر التالية²:

✓ تأمين المرض والأمومة؛

✓ التعويضات العائلية؛

✓ تعويض نهاية الخدمة؛

✓ طوارئ العمل والأمراض المهنية.

المطلب الثالث: تحديات الضمان الإجتماعي على المستوى الدولي

تواجه الضمان الإجتماعي جملة من التحديات في مختلف دول العالم لاسيما تلك التي تشهد تسارعا في التنمية الإقتصادية، ويتطلب مواجهة هذه التحديات إستجابات إستراتيجية ومبتكرة من قبل خبراء وصانعي سياسات الضمان لإجتماعي، وسنحاول من خلال هذا المطلب أن نسلط الضوء على أهم هذه التحديات.

أولاً: سد فجوة التغطية

يتمثل هذا التحدي في عدم القدرة على توفير الضمان الإحتماي لكافة الأفراد، فلا يزال حق الإنسان الأساسي في الضمان الإجتماعي غير مضمون لشريحة كبيرة من سكان العالم على الرغم من الاعتراف الواسع

¹ عياش درار، أثر نظام الضمان الاجتماعي على حركية الإقتصاد الوطني -دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بومرداس، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 3، 2005، ص 64.

² إبراهيم مشورب، المؤسسات السياسية والاجتماعية في الدول المعاصرة، ط2، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2004، ص 90.

الفصل الأول: دراسات نظرية حول التأمينات الإجتماعية والضمان الإجتماعي

بالحاجة إلى الحماية الاجتماعية، والتغطية الفعالة للضمان الاجتماعي لا تزال بعيدة المنال على الرغم من أن معظم الدول لديها برامج ومؤسسات للضمان الاجتماعي، فنجد جل برامج التأمين الاجتماعي تشمل فقط العاملين في القطاعين العام والخاص بعقود منتظمة، في حين تستبعد فئات أخرى من التغطية، مثل العاملين في الاقتصاد غير المنظم وهو قطاع ضخم، وهذا يشكل خطرا للإستدامة المالية لأنظمة الضمان الاجتماعي. و يبقى التحدي قائما بالنسبة لخبراء وصانعي سياسات الضمان الاجتماعي و يظهر ذلك من خلال التصدي لحالات عدم المساواة في الوصول إلى خدمات الضمان الاجتماعي لاسيما بالنسبة العاملين في قطاع الإقتصاد غير الرسمي، والعاملين لحسابهم الخاص والنساء، و من أهم العوامل التي قد تؤثر على توسيع التغطية بالضامن الاجتماعي نذكر مايلي¹ :

- ✓ مستوى التنمية الاقتصادية الوطنية؛
- ✓ الإستقرار السياسي؛
- ✓ مدى نضج النظام الوطني للضمان الإجتماعي والنطاق القانوني له؛
- ✓ أسواق العمل الوطنية؛
- ✓ حجم الإقتصاديات التقليدية أو الريفية مقارنة بالإقتصاد النظامي القائم على الأجور؛
- ✓ مدى فعالية نظام الضرائب وآليات تحصيل الإشتراكات؛
- ✓ مستوى النمو الحضري؛
- ✓ الإعتبارات الجغرافية.

¹ التحديات العالمية التي تواجه الضمان الاجتماعي، تقرير صادر عن الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي، ISSA، 2016، ص 05، متاح على الرابط <https://www.issa.int/sites/default/files/documents/publications/7-TenChallenges>

الفصل الأول: دراسات نظرية حول التأمينات الإجتماعية والضمان الإجتماعي

بالإضافة إلى العوامل السابقة فإن توسيع نطاق التغطية الممول من الإيرادات الضريبية يشكل إحدى الإستجابات لهذه المشكلة على الرغم من عدم توفر دخل مستقر لجميع المواطنين يسمح لهم بالمساهمة في برامج الضامن الاجتماعي.

ثانيا: تحدي التمويل

تزايدت نفقات الضمان الاجتماعي وأصبحت تشكل عبئا كبيرا على الدولة وخطرا على المجتمع باعتباره ضرورة في حياة الإنسان، لذلك وجب على الدول البحث عن مصادر جديدة لتمويل هذا القطاع بالخروج من الفهم التقليدي وهو الإعتماد في التمويل على إقتطاعات المؤمنين والانتقال إلى الفهم الحديث وهو الإستثمار من أجل المحافظة على التوازن المالي وتجنب الأزمات.

ثالثا: شيخوخة السكان

يشكل التحول الديموغرافي نحو شيخوخة السكان تحديا كبيرا لأنظمة الضمان الاجتماعي لما لها من آثار على التمويل وتقديم الفوائد، و سجلت أعلى نسبة لها في البلدان الصناعية ثم بدأت تنتشر بوتيرة أسرع في البلدان النامية، فمن المتوقع أن يزداد عدد الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 60 عاما من 901 مليون في عام 2015 إلى 2,1 مليار في عام 2050 ، وقد أثرت هذه الإتجاهات الديموغرافية على الضمان الاجتماعي واحتياجات الرعاية الصحية ومصادر الدخل والنفقات، نظرا لأنها تؤدي إلى انخفاض مستويات الإشتراكات وزيادة الإنفاق بصورة نسبية، حيث أن زيادة عدد المتقاعدين سيؤدي حتما إلى تخفيض الإيرادات الناتجة عن ضرائب الضمان الاجتماعي وذلك لأن المتقاعدين لم يعودوا يساهمون في النظام، وفي نفس الوقت فإن عدد العمال الذين يساهمون في النظام لا يزداد بنفس معدل عدد المتقاعدين.

لذلك يجب أن تستكمل أنظمة الحماية الاجتماعية دورها الوقائي مع تعزيز الإستثمار في مجال الصحة والتوظيف لضمان استدامة أنظمة الضمان الاجتماعي وتلبية إحتياجات جميع أفراد المجتمع الآخذة في الشيخوخة، وتتطلب ذلك وجود أنظمة ضمان إجتماعي أكثر تنسيقا، توفر الحماية الكافية للأفراد وتدعمهم طيلة

حياتهم، وهناك بعض الدول تقوم بتشجيع الاحتفاظ بالوظيفة من خلال رفع سن التقاعد وضمان حدا أدنى للمعاشات بدءاً من تلك السن، بالإضافة إلى توفير ظروف العمل الملائمة لاحتياجات كبار السن من العمال وإزالة العقبات التي تحول دون استمرار نشاطهم.

رابعاً: -تحدي أسواق العمل والإقتصاد الرقمي

تشكل الرقمنة خطراً على الإستدامة المالية للبرامج القائمة على الإشتراكات، وقد تؤدي إلى توسيع نطاق الشمول القانوني لفئات جديدة من العمال بالإضافة إلى أخطار أخرى تتمثل في ظهور أشكال جديدة للضغوط النفسية وضغوط العمل التي تتسبب فعلياً في التوقف عن العمل، وهناك خطر آخر محتمل يتعلق بكيفية التأكد من الإمتثال لمعايير الصحة والسلامة المهنية بين العدد المتزايد للعاملين في الإقتصاد الرقمي في ظل ظروف عمل حديثة.

لذلك لابد أن يواكب الضمان الإجتماعي هذا التغيير من أجل التصدي المخاطر الجديدة من خلال إعداد إعداد أنظمة للتعامل مع الإقتصاد الرقمي مستقبلاً ، فعلى الرغم من الدور الإيجابي الذي يلعبه الإقتصاد الرقمي في خلق علاقات جديدة بين الأفراد وتحفيز النمو الإقتصادي ومع ذلك قد يكون له عواقب مثيرة للقلق نذكر منها على سبيل المثال: تدمير الوظيفة وتجزئة أسواق العمل، زيادة عن الحاجة إلى تكييف تشريعات العمل مع الأشكال الجديدة للتوظيف، صف إلى ذلك هناك فئة من العمال تقوم بتقديم الخدمات عبر المنصات الرقمية و الهواتف المحمولة والتي قد تكون في أغلب الأحيان غير رسمية ولا توفر السلامة والصحة المهنية أو حماية الضمان الاجتماعي.

5:زيادة توقعات الجمهور

تسعى هيآت الضمان الإجتماعي عبر العالم لإيجاد طرق جديدة ومتطورة بغية تحسين خدماتها من أجل تلبية التوقعات العامة للأفراد والاستجابة لمصالحهم، إذ بات لزاماً عليها تلبية متطلباتهم بسرعة لاسيما مع إنتشار الطلب على الخدمة، والإبلاغ عن الانشغالات والشكاوى عبر وسائل التواصل الإجتماعي.

هذا وقد أصبحت جودة الخدمة وكسب ثقة المستخدم تشكلان التحدي الأكبر والأكثر تعقيدا أمام مؤسسات الضمان الإجتماعي، لذلك ينبغي عليها المضي قدما من أجل تلبية التوقعات العامة المتزايدة للجمهور والتجاوب مع هذا التحدي عن طريق التعرف على المستفيدين من الخدمة من خلال إستطلاع وقياس الرأي العام والتوقعات العامة فيما يتعلق بخدمات الضمان الإجتماعي، مع إشراك المؤمن لهم وبقية العملاء في عملية تصميم الخدمة ، كما يجب على هيآت الضمان الإجتماعي أن تركز على الأداء الوظيفي للعمال من خلال تكثيف البرامج التدريبية والتدريب على القيادة وبرامج إدارة الأداء ، وتقييم المهارات والتواصل الداخلي من أجل الفوز برضا العملاء ، بالإضافة إلى التوسع في العمل عبر المنصات الرقمية المدعمة بطاقم عمل مدرب تدريباً جيداً.

المبحث الثالث: المساعي الدولية لتطوير وتفعيل سياسة الضمان الإجتماعي

يعتبر الضمان الإجتماعي حقاً من حقوق الإنسان الأساسية، وهو مسألة حاسمة من أجل ضمان حياة كريمة، كما يشكل أداة فعالة لمكافحة التمييز والحد من الفقر وتعزيز الإدماج الاجتماعي، بالإضافة إلى توفير تأمين الدخل والدعم في كل مرحلة من مراحل الحياة لكل إنسان لاسيما الفئات الهشة، وهذا مادفع بالعديد من المنظمات الدولية لأن تتنادي وتسعى من أجل تأكيد وتكريس الحق في الضمان الإجتماعي والتي سوف نتعرض لها من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: تطوير سياسة الضمان الإجتماعي في ظل الإتفاقيات والتشريعات الدولية

أكدت الأزمات التي عصفت بأوروبا لاسيما أزمة الكساد العالمي سنة 1929، وما خلفته من آثار سلبية، ضرورة تدخل الدولة من أجل تنظيم الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، والسعي لإيجاد سبل جديدة من أجل التصدي لهذه الأزمات، الأمر الذي أدى إلى إبرام عدة إتفاقيات ومعاهدات دولية من أجل تطبيق وتفعيل أنظمة الضمان الاجتماعي وكان أهمها مايلي:

1-الميثاق الأطلنطي

دفعت الحرب العالمية الثانية وما خلفته من خسائر مادية وبشرية، بحكومات أوروبا الغربية إلى مضاعفة جهودها لإصلاح السياسة الإجتماعية ورفع مستوى الحياة الإقتصادية، تجسد ذلك من خلال الميثاق الأطلنطي الذي إنعقد سنة 1941 بين الرئيس الأمريكي "فرانكلين روزفلت" " Franklin Roosevelt " ورئيس الحكومة البريطانية "وينستون تشرشل" " Winston Churchill "، حيث أوصى على ضرورة التعامل بين جميع الدول خاصة في المجال الاقتصادي، و توفير التأمين الإجتماعي لجميع الفئات دون إستثناء، و يظهر ذلك جليا في البند السادس من الميثاق حيث نص على: « أن الدول الموقعة ستعمل على تحقيق سلام يؤمن للشعوب حياتها داخل حدودها، ويضمن لكل الناس في كل البلاد أن يعيشوا حياتهم بمنأى عن الخوف والعوز¹ .

كما قامت منظمة العمل الدولية بتنظيم مؤتمر عمل دولي في نفس السنة، في نيويورك من 1941/10/27 إلى غاية 1941/11/05، الذي أكد على ضرورة تطوير نظم الضمان الإجتماعي، ونادى بضرورة تحسين شروط وظروف العمل².

2-ميثاق فيلادلفيا:

صدر هذا البيان في 10 ماي 1944، خلال الدورة السادسة والعشرين لمؤتمر العمل الدولي بفيلادلفيا، حيث أكد هذا الميثاق على ضرورة توحيد الجهود من أجل ضمان الرفاهية والحياة الكريمة للأفراد والمواطنين، بغض النظر عن جنسياتهم و عقائدهم و توجهاتهم في ظل إستراتيجية محكمة في مجال الضمان الاجتماعي ما يسمح برفع الحد الأدنى للأجور، ومحاربة جميع المخاطر الإجتماعية، والوصول إلى مستوى معيشي مقبول

¹ حسين عبد اللطيف حمدان، أحكام الضمان الاجتماعي، ط 2، الدار الجامعية للطباعة والنشر، القاهرة، 1993، ص 67.

² الطيب السماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي، المرجع السابق، ص 59.

وكذلك سياسة صحية ترعى الأمومة والطفولة، وأصحاب الاحتياجات الخاصة من معاقين وذوي العجز الدائم، الذين هم بحاجة إلى سند ودعم من الدولة، ولا يمكنهم الإستمرار بدونها¹.

3-تقرير بيفريدج:

بعد الحرب العالمية الثانية قامت الحكومة البريطانية عام 1941 بتشكيل لجنة الدراسة تحت عنوان: "Insuranca and Allied Servises Social" من أجل إعادة النظر في نظم التأمين الإجتماعي وتطويرها، كان يترأسها اللورد بيفريدج الذي تأثر كثيرا بأفكار روزفلت في نظاله لتحرير الإنسان من الحاجة حيث تضمن هذا المشروع ضرورة إلغاء حالة العوز وتحرير الإنسان من الحاجة و الفقر من خلال إعادة توزيع الدخل الوطني من أجل مجابهة الأصناف المختلفة للخطر و المتمثلة في : المرض ، الحاجة ، العجز ، البطالة والجهل.

4-الإعلان العالمي لحقوق الإنسان

صدر الإعلان عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في 10/12/1948، حيث شدد على ضرورة ضمان الحد الأدنى لمستوى معيشي، وأكد على حق الإنسان في الضمان الإجتماعي، وفقا لما نصت عليه المادتين 22 و25 من هذا الإعلان:

المادة 22 : « لكل شخص باعتباره عضو في المجتمع الحق في الضمان الاجتماعي القائم على أساس إنتقاعه بالحقوق الإجتماعية والإقتصادية و الثقافية التي لا غنى عنها للحفاظ على كرامته وللنمو الحر لشخصيته بواسطة المجهود القومي والتعاون الدولي وبما يتفق ونظم كل دولة ومواردها² » .

¹ حسين عبد اللطيف حمدان، أحكام الضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص 68.

² فراس عبد الرزاق حمزة، حدود حق الضمان في إطار شبكة الحماية الاجتماعية -دراسة مقارنة-، مجلة الحقوق، المجلد 40، العدد 13، الجامعة المستنصرية، العراق، 2011، ص 03.

المادة 25 : « لكل فرد الحق في مستوى معيشي كاف لتأمين صحته وحاجته المادية وحاجة أسرته، وخاصة تلك المتعلقة بالمأكل والملبس والسكن والخدمات الصحية والخدمات الإجتماعية الضرورية، وله الحق في الضمان في حالة البطالة والمرض والعجز والترمل والشيخوخة والحالات الأخرى، التي يفقد فيها وسائل العيش، نتيجة لظروف خارجة عن إرادته، ويجب أن تحضي الأم والطفل بعناية خاصة في هذا المجال¹».

5-الميثاق العربي للعمل ودستور منظمة العمل العربية1965

أقر المؤتمر الأول لوزراء العمل العرب الذي إنعقد في بغداد في الفترة من 6 إلى 12 يناير سنة 1965 بالإجماع الميثاق العربي للعمل، حيث يهدف هذا الميثاق إلى تحقيق العدالة الاجتماعية ورفع مستوى القوى العاملة، كما أنه يكفل التعامل الكامل في الشؤون العمالية بين الدول العربية والتنسيق بين الأجهزة المتخصصة بالشؤون العمالية وقد جاء في بعض مواد الميثاق ما يلي²:

المادة الأولى: توافق الدول العربية على أن هدفها هو تحقيق العدالة الاجتماعية ورفع مستوى القوى العاملة فيها.

المادة الثالثة: توافق الدول العربية على تطوير الأجهزة الحكومية المختصة بالشؤون العمالية فيها بما يتلائم والتطور الاجتماعي والاقتصادي للدول العربية.

المادة الرابعة: توافق الدول العربية على أن تعمل على بلوغ مستويات متماثلة في التشريعات العمالية والتأمينات الاجتماعية.

¹ خالد محمد يسين، الضمان الاجتماعي في الفكر السياسي المعاصر، مجلة الرسالة، العدد الأول، المركز العربي للتأمينات الاجتماعية، الخرطوم، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، السودان، ديسمبر 2012، ص ص 191-192.

² الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، إدارة الشؤون القانونية، الشبكة القانونية العربية، الميثاق العربي للعمل، الصادر بتاريخ 1965/03/21.

6- الإعلان العالمي حول التقدم والإنماء في الميدان الإجتماعي 1969

أعتمد الإعلان العالمي حول التقدم والإنماء في الميدان الاجتماعي بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة

في 11 ديسمبر 1969، حيث جاء في نص المادة الحادية عشر من الإعلان مايلى¹:

حيث جاء في نص المادة الحادية عشر من الإعلان مايلى²:

" يجب أن يستهدف التقدم والإنماء في الميدان الاجتماعي التحقيق التدريجي للأهداف الرئيسية التالية:

- ✓ توفير نظم ضمان اجتماعي شاملة وخدمات رعاية اجتماعية، وإنشاء وتحسين نظم الضمان والتأمين الاجتماعيين لصالح جميع الأشخاص الذين يكونون بسبب المرض أو العجز أو الشيخوخة غير قادرين بصورة مؤقتة أو مستمرة على الارتزاق وذلك لتأمين مستوي معيشي سليم لهم ولأسرهم ولمعاليهم،
- ✓ حماية حقوق الأم والطفل، والاهتمام بتربية الأولاد وبصحتهم، وتوفير التدابير اللازمة لحماية صحة ورفاه النساء ولا سيما الأمهات العاملات أثناء حملهن، وكذلك صحة ورفاه الأمهات اللواتي يكون أجرنهن المصدر الوحيد لرزق الأسرة، ومنح النساء أجازات وعلاوات حمل وأمومة مع ضمانة عدم تعرضهن لفقد العمل أو الأجر؛

✓ حماية حقوق الأطفال والمسنين والعجزة وتأمين رفاهم، وتوفير حماية لذوي العاهات البدنية أو العقلية.

7- الإتفاقية الدولية المتعلقة بالحقوق الإقتصادية والإجتماعية

تم إعتقاد هذه الإتفاقية بمقتضى القرار رقم 2200 الصادر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة بتاريخ

1966/12/16 ودخلت حيز النفاذ من 3 يناير 1976، وتمثل هدفها الأساسي في أن يكون البشر متحررين

¹ مركز المعلومات والتأهيل لحقوق الإنسان، إعلان حول التقدم والإنماء في الميدان الاجتماعي ، الصادر بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2542 (د-42) بتاريخ 12 ديسمبر 1969، الباب الثاني، المادة 11، ص 3.

² مركز المعلومات والتأهيل لحقوق الإنسان، إعلان حول التقدم والإنماء في الميدان الاجتماعي، الصادر بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2542 (د-42) بتاريخ 12 ديسمبر 1969، الباب الثاني، المادة 11، ص 03.

من الخوف و الفاقة، ويتمتعون بالحرية المدنية و السياسية، كما تناولت الإتفاقية قضية حماية العمال في مجال الضمان الاجتماعي و هو الأمر الذي تم تأكيده من خلال نص المادة رقم 09 من هذه الإتفاقية: "تقر الدول الأطراف في هذا العهد بحق كل شخص في الضمان الاجتماعي، بما في ذلك التأمينات الاجتماعية"، بينما تنص المادة 10 منه الفقرة ب على "وجوب منح الأسرة أكبر حماية و مساعدة ممكنة، ووجوب منح الأمهات حماية خاصة خلال فترة معقولة قبل الولادة و بعدها ، وجوب إتخاذ إجراءات خاصة لحماية و مساعدة جميع الأطفال و الأشخاص الصغار"¹.

8-الإتفاقية العربية سنة 1971 للمستوى الأدنى للتأمينات الاجتماعية

في 27 مارس 1977 نظمت منظمة العمل العربية مؤتمر عام بالقاهرة، حيث تقرر الأخذ بالمقترحات الخاصة بالمستوى الأدنى للتأمينات الاجتماعية وهو موضوع البند الرابع من جدول أعمال اجتماع المؤتمر، وقد تقرر الأخذ بهذه المقترحات في صورة إتفاقية عربية أطلق عليها إسم " الإتفاقية العربية للمستوى الأدنى للتأمينات الاجتماعية، كما دعت الدول الأعضاء للتصديق عليها وفقا لنظمها التسييرية.

9-الإعلان الإسلامي لحقوق الإنسان:

صدر الإعلان الإسلامي لحقوق الإنسان عن منظمة المؤتمر الإسلامي في 1990، حيث نصت المادة 17 من الإعلان على مايلي²:

✓ لكل إنسان الحق في أن يعيش في بيئة نظيفة من المفاسد والأوبئة الأخلاقية تمكنه من بناء ذاته معنويا وعلى المجتمع والدولة أن توفر له هذا الحق؛

¹ أرشا خليل عبد الله، ضمانات حق العمل والضمان الاجتماعي على الصعيدين الدستوري و الدولي، العدد 37، جامعة ديالى، العراق، 2008، ص 11.

² المركز العربي للتأمينات الاجتماعية، الضمان الاجتماعي في بعض المواثيق والإعلانات والتشريعات الدولية والإقليمية والعربية، مجلة الرسالة، فصلية محكمة متخصصة في التأمينات الاجتماعية، المركز العربي للتأمينات الاجتماعية بالخرطوم، العدد الأول، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، السودان، ديسمبر 2012 ، ص 320.

✓ لكل إنسان على مجتمعه ودولته حق الرعاية الصحية والاجتماعية بتهيئة جميع المرافق العامة التي يحتاج إليها في حدود الإمكانيات المتاحة؛

✓ تكفل الدولة لكل إنسان حقه في عيش كريم يحقق له تمام كفايته وكفاية من يعوله، ويشمل ذلك المأكل والملبس والسكن والتعليم والعلاج وسائر الحاجات الأساسية.

10-الميثاق العربي لحقوق الإنسان

أعتمد الميثاق العربي لحقوق الإنسان في 23ماي 2004 بمناسبة القمة السادسة عشرة لجامعة الدول العربية المنعقدة في تونس العاصمة، ودخل حيّز التنفيذ في في مارس 2008، ويشكل الميثاق أحد مؤشرات موجة الإصلاح التي شهدتها العالم العربي، حيث صادقت عليه عشر (10) دول عربية هي: الجزائر، والبحرين، والأردن، وليبيا، وفلسطين، وقطر، والسعودية، وسورية، والإمارات العربية المتحدة، واليمن.

أقر الميثاق بشمولية حقوق الإنسان وعدم قابليتها إلى التجزئة، كما إعتترف بالحق في الصحة والتعليم والمحاكمة العادلة، والحرية من التعذيب وسوء المعاملة، واستقلال القضاء، والحق في تمتّع الشخص بالحرية والأمن، والعديد من الحقوق الأخرى، حيث نصت المادة 36 من الميثاق على حق كل مواطن في الضمان الاجتماعي بما في ذلك التأمين الاجتماعي، كما نصت المادة 39 على حق كل فرد في المجتمع بالاستفادة المجانية من خدمات الرعاية الصحية وعلى مرافق علاج الأمراض من دون تمييز، هذا وقد خص الميثاق المادة 40 لحماية الأشخاص المعاقين¹.

¹ الميثاق العربي لحقوق الإنسان، القمة العربية السادسة عشر، تونس، ماي 2004، النسخة الأحدث، متاح على الرابط: <https://nshr.org.sa/wp-content/uploads/2013/10>، تاريخ الإطلاع: 06 جانفي 2023 على الساعة 19:20.

من خلال عرضنا لأهم الإتفاقيات والمواثيق الدولية في مجال الضمان الاجتماعي، يتبين لنا أن جميعها نادت بتوسيع مظلة الضمان الاجتماعي لتشمل أكبر قدر ممكن من المخاطر المضمونة التي تغطي بفروع الضمان الاجتماعي، كما أجمعت على ضرورة الاعتراف بحق جميع الفئات في الضمان الإجتماعي.

المطلب الثاني: المؤسسات الدولية والإقليمية الداعمة لإرساء مبادئ الضمان

الإجتماعي

هناك مجموعة من المؤسسات الدولية إهتمت بالحماية الاجتماعية ودعت لإرساء دعائم الضمان الاجتماعي، وتتمثل على وجه الخصوص في:

أولاً: منظمة العمل الدولية

1- نشأة منظمة العمل الدولية:

في نوفمبر 1914 قامت الفدرالية الأمريكية للعمل بإصدار لوائح تدعو مختلف نقابات وممثلي العمل في مختلف الدول إلى الدفاع عن مصالح العمال، من هنا بدأت تظهر بوادر تشكيل هيئة دولية تحفظ و تحمي حقوق العمال، حيث ظهرت العديد من المنظمات النقابية العمالية التي كانت تتنادي بضرورة إقامة سلام عالمي يستند على العدالة الاجتماعية ، كان أهمها المؤتمر النقابي الذي أنعقد بمدينة ليدس بإجلترا الذي إجتمع فيه نقابيون من فرنسا، إنجلترا، إيطاليا وبلجيكا، ومؤتمر بارن في سويسرا سنة 1919 الذي أُلحَا على ضرورة مشاركة النقابات العمالية مع السلطات السياسية الدولية المكلفة بوضع معاهدات الصلح، وبناء على ذلك قرر مندوبو الدول المجتمعة في مؤتمر فرساي للسلام سنة 1919 إنشاء لجنة التشريع الدولي والتي كانت تضم 15 عضوا لدراسة و اقتراح ما يكن إتخاذه بشأن موضوع العمل والعمال، وتألّفت هذه اللجنة من ممثلي تسع دول هي: الولايات المتحدة الأمريكية ،المملكة المتحدة، فرنسا، بلجيكا، إيطاليا كوبا، تشيكوسلوفاكيا ،اليابان وبولندا ، وتبعاً لذلك أنشئ دستور منظمة العمل الدولية باسم مكتب العمل الدولي تحت شعار " إن السلام والعدالة

الدائمين لا يتحققان إلا بالعدالة الاجتماعية كان ذلك" خلال شهري جانفي و فيفري 1919 بمقتضى أحكام القسم الثالث عشر (13) من معاهدة فرساي للسلام من أجل تحقيق الحماية للعمال والإشراف على شؤون العمل ورفع المستوى المعيشي في العالم.

وتعتبر منظمة العمل الدولية كمنظمة مستقلة بذاتها ومنتسبة لعصبة الأمم ، ويعتبر أمر إنضمام الدول إلى هاته المنظمة متاح لجميع الدول الراغبة في الإنضمام حتى وإن لم تكن عضو في عصبة الأمم، إلا أنها انفصلت عنها، وكان ذلك عاملا لاستمرارها بعد زوال عصبة الأمم المتحدة، وهكذا أصبحت وكالة متخصصة تابعة للأمم المتحدة بموجب اتفاقية الوصل التي تم إبرامها بين هذه المنظمة والمجلس الاقتصادي والاجتماعي وفقا للمادة 63 من ميثاق الأمم المتحدة وذلك سنة 1946 وبذلك تم الاعتراف بمنظمة العمل لمنظمة العمل الدولية بواشنطن في أكتوبر 1919، وقد نتج عن هذا المؤتمر ست (06) إتفاقيات تتعلق بقضايا العمل والعمال، وفي سنة 1920 تم تبني تسع (09) و 10 توصيات لتواصل المنظمة بعدها التوسع في مجال العمل وقد نقلت منظمة العمل الدولية مقرها إلى مدينة مونتريال بكندا مع بداية الحرب العالمية الثانية سنة 1939.

1-إسهامات منظمة العمل الدولية في مجال الضمان الاجتماعي

تقوم هذه المنظمة بجملة من الإسهامات والمساعدات تتمثل في ¹ :

✓ المساهمة في إعداد نظاما للضمان الاجتماعي (من خلال دراسة الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية

السائدة مع إعداد مخطط توجيهي و ذلك حسب الإمكانيات التي يتوفر عليها البلد)

¹ عامر سلمان عبد الملك، الضمان الاجتماعي في ضوء التطبيقات الدولية والتطبيقات العملية، منشورات الحلبي الحقوقية، المجلد الأول، لبنان، 1998، ص183.

✓ نشر الدراسات والأبحاث المختصة في مجال الضمان الاجتماعي، مع الحرص على تأطير كوادرات وخبرات فنية وتقنية هدفها تقديم النصح للدول النامية، وكذلك السهر على إيجاد حلول حقيقية وفعالة من أجل مجابهة مختلف المشاكل التي تواجه هياكل وسياسات التأمينات الاجتماعية في هذه الدول.

✓ إدخال وتعديل وتبني قوانين جديدة وإصدار لوائح تنظيمية وتشريعات، بما يواكب تحديات ومتطلبات المرحلة.

ثانيا: منظمة العمل العربية

1-نشأة المنظمة:

إستجابة للتوجه القومي الهادف إلى تحقيق الوحدة العربية في عدة مجالات، جاء قرار إنشاء منظمة العمل العربية، وتعد أول منظمة عربية متخصصة تهتم بشؤون العمل العمال وتضم في عضويتها الدول العربية.

يعود ميلاد منظمة العمل العربية إلى الإحتتماعات السنوية للمجموعة العربية لدى مؤتمر العمل الدولي، أين أدركت منظمة العمل الدولية ضرورة وجود هيئة فنية دائمة تتولى أعمال المجموعة و تقوم بتنسيق مواقفها و تدعم متابعتها لأشغال منظمة العمل الدولية، بذلك أوصت الأمانة العامة لجامعة ادول العربية على إنشاء منظمة العمل العربية.

بعد إنضمام بعض الدول العربية إلى منظمة العمل الدولية و المشاركة في مؤتمراتها تجسدت فكرة تأسيس منظمة العمل العربية ،حيث برزت فكرة عقد إجتماعات دورية منتظمة لوزراء العمل العرب للبحث والتشاور في كل ما يهم الدول العربية في مجال العمال والعمل، و هكذا عقد المؤتمر الأول لوزراء العمل العرب بدعوة رسمية من العراق للحكومات العربية ،وكان ذلك خلال الفترة من 02 إلى 12 جانفي 1965 بهدف التشاور من أجل وضع أسس لإنشاء منظمة العمل العربية بحضور ممثلين عن 13 دولة عربية هي : الجزائر ،تونس ، المغرب ،ليبيا ،السودان ،الأردن ، العراق ، السعودية ، سوريا ، لبنان ، العراق ،مصر ، الكويت ، اليمن .

تم عقب هذا المؤتمر الموافقة على إنشاء منظمة العمل العربية بالإضافة إلى إقرار ميثاق العمل العربي ومشروع دستور منظمة العمل العربية.

2-تعريف منظمة العمل العربية:

منظمة العمل العربية هي إحدى المنظمات المتخصصة العاملة في نطاق جامعة الدول العربية وأول منظمة عربية متخصصة تعنى بشؤون العمل والعمال على الصعيد القومي، وتضم في عضويتها جميع الدول العربية وتتفرد دون سائر المنظمات العربية المتخصصة بتطبيق نظام التمثيل الثلاثي الذي يقوم على أساس إشترك الحكومات و أصحاب الأعمال و العمال، في جميع نشاطاتها الدستورية و النظامية إيماناً بأهمية تكاتف أطراف الإنتاج في الوطن العربي كضرورة و دعامة أساسية للوحدة العربية واعترافاً بأن التعاون في مبدان العمل هو أفضل ضمان لحقوق الإنسان العربي في حياة حرة كريمة أساسها العدالة الإجتماعية ، وسبيلها التعاون الفعال لتطوير المجتمع العربي¹.

3-أهداف منظمة العمل العربية

حسب ما جاء في مقدمة دستورها، فإن منظمة العمل العربية تهدف إلى تحسين ظروف العمل وشروطه الى القوى العاملة العربية بما يتفق مع كرامة الإنسان العربي والسعي إلى تحقيق رفاهيته المادية والروحية وتحقيق الفرص والعدالة الاجتماعية.

ووفقاً للمادة الثالثة من دستور المنظمة، فإن أهدافها تتمثل في²:

✓ تنسيق الجهود العربية في ميدان العمل؛

¹ تعريف منظمة العمل العربية متاح على الرابط <https://alolabor.org/aboutalo>، تاريخ الإطلاع: 12 جانفي 2023 على الساعة: 22:40.

² الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، إدارة الشؤون القانونية، الشبكة القانونية العربية، دستور منظمة العمل العربية، المادة 03.

- ✓ توحيد التشريعات العمالية وظروف وشروط العمل في الدول العربية كلما أمكن ذلك؛
- ✓ القيام بالأبحاث في الموضوعات العمالية المختلفة؛
- ✓ تقديم المعونة الفنية في ميدان العمل للدول العربية التي تطلبها؛
- ✓ وضع خطط لنظم التأمينات الإجتماعية لحماية العمال وعائلاتهم؛
- ✓ وضع خطة للتدريب المهني وتنظيم حلقات تدريبية للعمال؛
- ✓ إعداد القاموس العربي للعمل.

ثالثاً: الجمعية الدولية للضمان الإجتماعي (ISSA)

1- التعريف بالجمعية: الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA) هي المنظمة الدولية الرائدة في العالم لمؤسسات الضمان الاجتماعي والإدارات والوكالات الحكومية، حيث توفر المعلومات والابحاث وتقوم بتوجيه الخبراء في مجال التأمينات الاجتماعية فهي تعتبر ملتقى للأعضاء لبناء و ترويج أنظمة ضمان إجتماعي ديناميكية عبر العالم¹.

2- نشأة الجمعية: عقب الحرب العالمية الأولى شهدت نظم التأمين الإجتماعي نمواً سريعاً في عدة دول حيث أدرجت الحماية الاجتماعية في جداول أعمال المنظمات الدولية التي أنشأت في تلك الحقبة. وفي عام 1927 خلال مؤتمر العمل الدولي العاشر الذي انعقد في جنيف، الذي تضمن ضمن جدول أعماله وضع لوائح دولية للحماية الاقتصادية والصحية للعمال عن طريق نظم التأمين الاجتماعي، كان لأول مرة

¹ متاح عبر الموقع الرسمي للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي: <https://www.issa.int/ar/about/the-issa> ، تاريخ الإطلاع: 13/01/2023.

الفصل الأول: دراسات نظرية حول التأمينات الإجتماعية والضمان الإجتماعي

ممثلو المجتمعات التآزيرية وصناديق التأمين الصحي ضمن الوفود الوطنية المشاركة . وقرّرت مجموعة من الوفود المشاركة تشكيل جمعية دولية لغرض تطوير التأمين ضدّ المرض وتعزيزه في جميع أنحاء العالم. بدأت الجمعية عملها منذ 1927 حيث ركزت على التأمين الصحي ومنفعة المجتمعات المتبادلة، و كانت تضم في ذلك الحين في عضويتها سبعة عشر (17) هيئة عضو من تسع (09) دول ، و مع مرور السنوات أحتلت الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي مكانة عريقة على المستوى الدولي حيث أصبحت حاليا تضم 344 عضو من 150 دولة حول العالم ، وهي تسعى دوما من أجل دعم ضمان إجتماعي حيوي في ظل العولمة عن طريق دعم التميز في إدارة أنظمة الضمان الاجتماعي عبر العالم، وتعمل الجمعية على خمس (05) أولويات وهي :

✓ الكفاءة الإدارية والتشغيلية؛

✓ إصلاح أنظمة الضمان الاجتماعي؛

✓ توسعة الشمول تحت مظلة الضمان الاجتماعي؛

✓ تحديات الديمومة الناتجة عن التغيرات السكانية؛

✓ الترويج لضمان إجتماعي ديناميكي على المستوى الدولي.

3- عضوية الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي

توفر الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي نوعين من العضويات وهي :

3-1-الأعضاء الفاعلون: و يقصد بهم المؤسسات والدوائر الحكومية والوكالات أو هيآت أخرى تدير أي

شكل من أشكال الضمان الاجتماعي و لديها مؤمن عليهم مشتركون.

3-2-الأعضاء المسادون: ويقصد بهم المنظمات (عدا المنظمات الدولية)، تنشط في مجال الضمان

الاجتماعي.

4- فوائد عضوية الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي:

توفر عضوية الجمعية حملة من الفوائد نذكر منها:

✓ الخدمات المعلوماتية والأبحاث؛

✓ تبادل المعلومات عبر الملتقيات المتنوعة والشبكات الإلكترونية؛

✓ تنظيم المؤتمرات و الفعاليات؛

✓ التمثيل على المستوى الدولي؛

✓ الخدمات الإستشارية؛

✓ تنظيم ورشات العمل الفنية.

كما يعتبر الموقع الإلكتروني للجمعية المنبع الرئيسي للمعلومات حول الضمان الاجتماعي، الأمر الذي يسهل على المؤسسات الأعضاء الإطلاع على المستجدات في هذا المجال، بالإضافة إلى الإمكانيات التي يتيحها الموقع للتشاور وتبادل الخبرات بين المؤسسات الأعضاء.

5-الأهداف الإستراتيجية للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي

تتمثل أهداف الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي في ¹ :

✓ تعزز ISSA التميز في إدارة الضمان الاجتماعي من خلال المبادئ التوجيهية المهنية والمعرفة الخبيرة

والخدمات والدعم لتمكين أعضائها من تطوير أنظمة وسياسات الأمن الاجتماعي الديناميكي في جميع

أنحاء العالم؛

✓ تشجع التعاون والتبادل من خلال الأحداث والشبكات الخبيرة؛

¹ متاح عبر الموقع الرسمي للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي: <https://www.issa.int/ar/about/the-issa> ، تاريخ الإطلاع: 1923/01/15.

✓ تطور المعايير المهنية، وتضطلع بالبحث والتحليل، وتحدد الممارسات الجيدة، وتوفر بيانات عن أنظمة

الضمان الاجتماعي؛

✓ تقدم الخدمات العملية والدعم لإدارات الضمان الاجتماعي لإيجاد الحلول المناسبة لمواجهة التحديات؛

✓ تسهل النهج المبتكرة لتعزيز الإدارة وتوقع المخاطر وإدارة التغيير؛

✓ تدعم ISSA الدعوة العالمية لتعزيز الأمن الاجتماعي الشامل.

المطلب الثالث: المعايير الدولية للضمان الاجتماعي

وضعت منظمة العمل الدولية بصفقتها منظمة معنية بإرساء المعايير جملة من الإتفاقيات والتوصيات الدولية بشأن الضمان الاجتماعي، تعتبر هذه الإتفاقيات الإطار المرجعي الرئيسي للقانون الدولي للضمان الاجتماعي وأرضية تسترشد بها السياسات العمومية لمعظم بلدان العالم حيث تحدّد هذه الأخيرة الموجبات الملموسة للدول وتوفّر الخطوط التوجيهية لها من أجل أعمال الحق في الضمان الاجتماعي عبر وضع وصيانة أنظمة حماية اجتماعية شاملة ومستدامة.

إن الإتفاقيات والتوصيات التي تشكل إطار معايير منظمة العمل الدولية بشأن الضمان الاجتماعي كثيرة ومتنوعة، فهي تحدد الحد الأدنى من معايير الحماية لتوجيه تطوير خطط المزايا وأنظمة الضمان الاجتماعي الوطنية، بناءً على الممارسات الجيدة من جميع مناطق العالم، ولذلك فهي تستند إلى مبدأ مفاده أنه لا يوجد نموذج واحد للضمان الاجتماعي، وأن توفير الحماية المطلوبة أمر متروك لكل بلد ولهذا الغرض، فإنها توفر مجموعة من الخيارات وشروط المرونة لتحقيق هدف التغطية الشاملة للسكان والمخاطر الاجتماعية بشكل تدريجي من خلال مستويات كافية من المزايا، كما أنها تحدد إرشادات بشأن تصميم وتمويل وتنفيذ وحوكمة وتقييم خطط وأنظمة الضمان الاجتماعي وفقا لنهج قائم على الحقوق. وفي عالم يتحول إلى العولمة، حيث يتعرض الأفراد لمخاطر اقتصادية أكبر من أي وقت مضى، فمن الواضح أن وجود سياسة وطنية كبيرة للحماية الاجتماعية يمكن أن تساهم في تخفيف الآثار السلبية العديدة للأزمات.

اعتمدت منظمة العمل الدول ية 31 اتفاقية و 24 توصية في مجال الضمان الاجتماعي، بين سنتي 2012 و 1919، و تعتبر الاتفاقية رقم 102 المتعلقة بالمعايير الدنيا للضمان الاجتماعي لسنة 1952 و التوصية رقم 202 التي تم إعتما دها في 2012 بشأن أ رضىات الحماية الاجتماعية، مرجعين رئيسيين لتصميم أنظمة ومخططات حماية إجتماعية سليمة ومستدامة، كماتعتبر هذه المعايير مرجعا أساسيا من أجل:

✓ صياغة وتصميم استراتيجيات وطنية من أجل توسيع نطاق الحماية الاجتماعية؛

✓ تطوير أنظمة الضمان الاجتماعي الوطنية الشاملة؛

✓ إجراء التعديلات المعيارية لمنظمة الضمان الاجتماعي؛

✓ الحوكمة الرشيدة للضمان الاجتماعي وتحسين الهياكل الإدارية والمالية؛

✓ الإيفاء بالتزامات الدولية والإقليمية.

بالإضافة إلى ذلك، تحدد معايير منظمة العمل الدولية نقاطا مرجعية كمية ونوعية تُرسي المعايير الدنيا لحماية الضمان الاجتماعي التي يتوجب أن توفرها مخططات الضمان الاجتماعي في حالة حدوث مخاطر تهدد الحياة أو ظروف أخرى، فيمايتعلق بمايلي:

✓ تحديد المخاطر أو ظروف الحياة التي يجب تغطيتها؛

✓ الأشخاص الواجب حمايتهم؛

✓ نوع ومستوى الإعانات؛

✓ الشروط التي تلّوّل للشخص الحصول على الإعانة؛

✓ تحديد مدة دفع الإعانة واستمرارها.

زيادة على ذلك، فإن معايير منظمة العمل الدوليّة تحدّد جملة من القواعد المشتركة للتنظيم الجماعي وتمويل

وإدارة الضمان الإجتماعي، بالإضافة إلى أسس الحوكمة الرشيدة للأنظمة الوطنية، ويشمل ذلك مايلي¹:

✓ المسؤولية العامة للدولة في توفير الإعانات حسب الأصول والإدارة المناسبة لأنظمة الضمان

الإجتماعي؛

✓ التضامن والتّمويل المشترك والإشتراك في تمويل المخاطر؛

✓ الإدارة التّشاركيّة لأنظمة الضمان الإجتماعي؛

✓ ضمان الاعانات المحدّدة؛

✓ تعديل المعاشات المدفوعة للحفاظ على القدرة الشرائيّة للمستفيدين؛

✓ الحق في الشكوى والطعن.

أولاً: تصنيف معايير الضمان الإجتماعي التي أرسّتها منظمة العمل الدولية

يمكن تصنيف معايير الضمان الإجتماعي من حيث التاريخ إلى ثلاث مجموعات وفقاً للمقاربة التي أرسّتها

كل منها بشأن الضمان الإجتماعي عند اعتمادها كالتالي:

1/ المجموعة الأولى: تشمل الصكوك المعتمدة منذ تأسيس منظمة العمل الدولية حتى نهاية الحرب العالمية

الثّانية هدفت هذه المعايير إلى تأسيس أنظمة ضمان إجتماعي إلزامية لفروع محدّدة، كما هدفت إلى تغطية

قطاعات النّشاط الرئيسيّة، بالإضافة إلى الفئات الرئيسيّة للعمال.

¹ منشورات منظمة العمل الدولية، المعايير الدوليّة والصكوك الدوليّة المتعلقة بحقوق الإنسان، الطبعة الأولى، مكتب العمل

الدولي، جنيف، سويسرا، 2020، ص 12.

المجموعة الثانية: هدفت إلى توحيد وتنسيق مخططات الحماية الإجتماعية المختلفة ضمن نظام واحد للضمان الإجتماعي يغطي كافة الحالات الطارئة ويوسع نطاق تغطية الضمان الإجتماعي لتشمل كافة العمال، حيث تعكس الإتفاقية رقم 102 هذا المفهوم الجديد.

المجموعة الثالثة: يشمل الجيل الثالث من المعايير الصكوك المعتمدة بعد الإتفاقية رقم 102، وقد تم تصميمها استناداً إلى الإتفاقية المذكورة لتوفر مستوى أعلى من الحماية من حيث الأشخاص الذين تتم تغطيتهم ومستويات الإعانات، مع إجراء مراجعة لمعايير المجموعة الأولى.

بعد ذلك بدأت مرحلة جديدة من عملية إرساء معايير الضمان الإجتماعي من قبل منظمة العمل الدولية، وذلك مع اعتماد التوصية رقم 202 لسنة 2012، ويمكن أن تنسب هذه المرحلة إلى "التغطية الشاملة للضمان الإجتماعي والأنظمة الشاملة".

ثانياً: المعايير الرئيسية للضمان الإجتماعي التي أرسنها منظمة العمل الدولية:

كما ذكرنا سابقاً تعتبر الإتفاقية رقم 102 المتعلقة بالمعايير الدنيا للضمان الإجتماعي لسنة 1952 والتوصيات 202 التي تم إعتادها في 2012 بشأن أوضاع الحماية الاجتماعية، المعيارين الأبرز ومرجعين رئيسيين لتصميم أنظمة ومخططات حماية اجتماعية سليمة ومستدامة.

1- الإتفاقية رقم 102 بشأن المعايير الدنيا للضمان الاجتماعي سنة 1952:

صدرت الإتفاقية رقم 102 عن المؤتمر العام لمنظمة العمل الدولية في دورته 35 المنعقدة في جنيف عام 1952، ودخلت حيز التنفيذ في سنة 1957 وتشكل هذه الإتفاقية مرجعاً عالمياً في الضمان الإجتماعي تستند إليه المنظمات الدولية والإقليمية، وكذا التشريعات الوطنية.

تحدد هذه الإتفاقية الحد الأدنى لإعانات الضمان الإجتماعي وشروط منحها وتعتبر إتفاقية شاملة وموحدة حيث تضم الفروع الرئيسية التي يشملها الضمان الاجتماعي وهي: الرعاية الطبية والمرضى والبطالة والشيخوخة

الفصل الأول: دراسات نظرية حول التأمينات الإجتماعية والضمان الإجتماعي

وإصابات العمل والمسؤوليات العائلية والأمومة والعجز والورثة (المتوفى عنهم)، وقد حددت الاتفاقية مفهوم ومدلول كل فرع على النحو التالي¹:

- يشمل ضمان الرعاية الطبية أي حالة مرضية أيا كان سببها، وكذلك الحمل والوضع وأثرهما؛
- يشمل ضمان المرض تعويض العجز عن العمل نتيجة الإصابة بمرض، مع توقف الكسب حسب تعريفه في القوانين أو اللوائح الوطنية؛
- يشمل ضمان البطالة توقف الكسب، حسب تعريفه في القوانين أو اللوائح الوطنية، بسبب عجز الشخص المحمي عن الحصول على عمل مناسب رغم كونه قادراً على العمل ومستعداً له؛
- يشمل ضمان الشيخوخة العيش بعد بلوغ سن مقرر، ولا يجوز أن يتجاوز السن المقرر 65 سنة أو سناً أعلى يمكن أن تحدده السلطة المختصة؛
- يشمل ضمان إصابات العمل الحالات التالية إذا كانت ناجمة عن حوادث عمل أو عن أمراض مهنية مقررة :
- حالات المرض؛
- العجز عن العمل بسبب حالة من هذا النوع مع توقف الكسب، حسب تعريفه في القوانين أو اللوائح الوطنية؛
- فقدان القدرة على الكسب كلياً، أو فقدانها جزئياً إلى حد يتجاوز درجة مقررة، مع احتمال أن يكون هذا الفقدان دائماً، أو الفقدان المقابل للمقدرة البدنية؛
- يشمل ضمان الإعانة العائلية وجوب إعالة الأطفال، وفقاً للشروط المقررة؛

¹ الإتفاقية رقم 102، المتعلقة بالمعايير الدنيا للضمان الاجتماعي مؤتمر العمل الدولي، جنف، سويسرا، 28 جوان 1952، المواد: 08، 14، 20، 26، 32، 40، 47، 54، 60.

- يشمل ضمان إعانات العجز، العجز عن ممارسة أي نشاط مدر للدخل إلى حد مقرر مع احتمال أن يكون هذا العجز دائماً أو مستمراً بعد استنفاد إعانة المرض؛
- يشمل ضمان إعانة الورثة فقد وسيلة العيش الذي تتعرض له الأرملة أو الأطفال بسبب وفاة عائلهم؛ ويجوز في حالة الأرملة، إخضاع الحق في الإعانة لشرط الافتراض، وفقاً للقوانين أو اللوائح الوطنية، بأنها غير قادرة على إعالة نفسها.

أتاحت منظمة العمل الدولية للدول من أجل التكيف مع جميع السياقات الوطنية، إمكانية التصديق أولاً على ثلاثة فروع على الأقل من الفروع التسعة للاتفاقية، ثم المصادقة تدريجياً على الإلتزامات الناشئة عن الفروع الأخرى، وحسب الاتفاقية 102 فإن الحد الأدنى من الإعانات يحدد وفقاً لمستوى الأجور في كل بلد، وتترك للدولة إختيار وسائل إعمال الإعانات المعنية عن طريق أنظمة شاملة للضمان الاجتماعي تركز على الإشتراكات، أو عن طريق أنظمة للمساعدة الاجتماعية، وبغية إرساء الحوار الاجتماعي وتعزيزه بين الحكومات وأرباب العمل والعمال، تشدد منظمة العمل الدولية في جميع الحالات على أن تخضع أنظمة الضمان الاجتماعي لإدارة ثلاثية.

إضافة إلى ذلك يجب أن تبقى الدولة مسؤولة عن ضمان إلزامية الخضوع لأنظمة الضمان الاجتماعي، مع ضمان الإستدامة وتحقيق التوازن بين نفقات هذه الأنظمة وتمويل خدماتها عن طريق اشتراكات التأمين والضرائب أو كلاهما معاً.

2-توصية أرضيات الحماية الاجتماعية رقم 202 سنة 2012

تشكل التوصية رقم 202 معلماً بارزاً في تاريخ المسار القانوني الدولي للضمان الاجتماعي، حيث تقدم مبادئ توجيهية عامة من أجل توسيع نطاق أنظمة الضمان الاجتماعي، من خلال إنشاء أرضيات وطنية للحماية الاجتماعية، ويقصد بأرضيات الحماية الاجتماعية حسب مفهوم التوصية 202 "أنها عبارة عن مجموعات من

الفصل الأول: دراسات نظرية حول التأمينات الإجتماعية والضمان الإجتماعي

ضمانات أساسية من الضمان الاجتماعي محددة على المستوى الوطني، تضمن الحماية الرامية إلى القضاء على الفقر والاستضعاف والاستبعاد الاجتماعي أو التخفيف من وطأتها¹.

وتدعو هذه التوصية إلى توفير الحماية الإجتماعية للأشخاص غير المحميين والفقراء والفئات الهشة، بمن في ذلك العاملون في القطاع غير المنظم وأسرهم، كما تهدف إلى ضمان تمتع كافة أفراد المجتمع بالمستوى الأدنى على الأقل من الضمان الاجتماعي مدى حياتهم، ما يضمن عيشهم بكرامة.

يجب أن تشمل هذه الأرضيات على الأقل الضمانات الأساسية التالية من الضمان الاجتماعي²:

- ✓ الوصول إلى الرعاية الصحية الأولية، بما يشمل رعاية الأمومة؛
- ✓ توفير أمن الدخل الأساسي للأطفال، على الأقل عند المستوى الأدنى المحدد على الصعيد الوطني، وتوفير الحصول على التغذية والتعليم والرعاية وأي سلع وخدمات ضرورية أخرى؛
- ✓ توفير أمن الدخل الأساسي، على الأقل عند المستوى الأدنى المحدد على الصعيد الوطني، للأشخاص في سن العمل غير القادرين على كسب دخل كاف، لا سيما في حالة المرض والبطالة والأمومة والإعاقة؛
- ✓ توفير أمن الدخل الأساسي، على الأقل عند المستوى الأدنى المحدد على الصعيد الوطني، للأشخاص المسنين.

¹التوصية رقم 202؛ المتعلقة بالأرضيات الوطنية للحماية الإجتماعية؛ مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا، كاي 2012، الفقرة الأولى، ص 02.

²التوصية رقم 202؛ مرجع سابق، الفقرة رقم 05، ص 04.

ثالثاً: المعايير والأحكام الأخرى للضمان الإجتماعي المحدث من قبل منظمة العمل الدولية

إعتمدت منظمة العمل الدولية مجموعة من الاتفاقيات ترسي معايير أعلى فيما يخص فروع الضمان الإجتماعي المختلفة وتعتبر مكملة للمعيارين الأبرز: الاتفاقية رقم 102 والتوصية 202، وتشمل هذه المعايير مايلي:

1- إتفاقية رقم 118 لسنة 1962 المتعلقة بالمساواة في المعاملة في مجال الضمان

الاجتماعي

تناولت هذه الإتفاقية مسألة الضمان الاجتماعي للعمال المهاجرين، حيث نصت على ضرورة تعهد كل دولة صادقت على هذه الإتفاقية بأن تكفل على أراضيها رعايا دولة أخرى تكون هي الأخرى قد صادقت عليها ومساواتهم في المعاملة مع رعاياها بموجب تشريعها فيما يتعلق بالتغطية والحق في الإعانات بخصوص كل فرع من فروع الضمان الاجتماعي المقبولة بموجب هذه الإتفاقية¹. كما تكفل هذه الإتفاقية المساواة في المعاملة فيما يتعلق بمنح الإعانات دون إشتراط الإقامة، على أنه يجوز إخضاع المساواة في المعاملة فيما يتعلق بإعانات فرع معين من فروع الضمان الاجتماعي في حالة رعايا أية دولة عضو يخضع تشريعها منح إعانات هذا الفرع على شرط الإقامة على أراضيها².

1-الاتفاقية رقم 121-اتفاقية بشأن الإعانات في حالة إصابات العمل لسنة 1964

تعالج هذه الإتفاقية موضوع الحماية في الحالات التالية³:

¹ الإتفاقية 118 المتعلقة بالمساواة بين المواطنين وغير المواطنين في مجال الضمان الاجتماعي، مؤتمر العمل الدولي 1962، المادة 03، ص 04.

² الإتفاقية رقم 118، نفس المرجع السابق، المادة 04، ص 04.

³ الإتفاقية الاتفاقية رقم 121، المتعلقة بالإعانات في حالة إصابات العمل، المؤتمر العام لمنظمة العمل الدولية، الدورة الثامنة والأربعين، جنيف، سويسرا، 17 جوان 1964، المادة 06، ص 04.

✓ حالات المرض أو العجز عن العمل؛

✓ العجز أو فقدان المقدرة بسبب حوادث العمل أو مرض مهني مقرر؛

✓ فقدان الدعم أو مورد العيش بسبب وفاة العائل بعد إصابته في العمل.

كما حددت الإتفاقية رقم 121 الحالات التي يجب أن تعتبر التشريعات الوطنية فيها الحوادث حوادث عمل، وكذلك الشروط التي بموجبها يستلزم تحديد الأصل المهني للمريض ، كما يجب أن تتضمن القائمة الوطنية المتعلقة بأمراض العمل علناً أقل الأمراض التي وردت في الجدول الأول من الإتفاقية، بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الإتفاقية توجب توفير الحماية لكافة المستخدمين بما فيهم المتدربين في القطاعين العام و الخاص و التعاونيات، و تنص كذلك على ثلاثة على أنواع من الإعانات وهي :

✓ الرعاية الطبية؛

✓ الإعانات النقدية في حالة العجز عن العمل وفقدان القدرة على الكسب (العجز)؛

✓ الإعانات النقديّة في حال وفاة العائل.

2-الاتفاقية رقم 128 المتعلقة بإعانات العجز والشيخوخة والورثة لسنة 1967.

جمعت هذه الإتفاقية إعانات العجز والشيخوخة والورثة في صك واحد، كما وسعت نطاق التغطية ليشمل¹:

✓ كافة المستخدمين بما فيهم التلاميذ الصناعيون؛

✓ فئات مقررّة من السكان النشطين اقتصادياً تشكل ما لا يقل عن 75% من مجموع الأشخاص

النشطين إقتصادياً،

✓ كل المقيمين، أو كل المقيمين الذين لا تتجاوز مواردهم خلال الحالة الطارئة حدوداً مقررّة.

¹الإتفاقية رقم 128، المتعلقة بإعانات العجز والشيخوخة والورثة، مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 29 جوان 1967، المادة 09، ص 04.

كما حددت الإتفاقية نسبة المدفوعات الدورية لإعانة العجز بـ: 50% على الأقل من الأجر المرجعي، ونصت كذلك على إتخاذ تدابير فيما يتعلق بخدمات إعادة التأهيل، أما فيما يتعلق إعانتَي الشيخوخة والورثة، يجب أن يساوي المبلغ الأدنى الممنوح نسبة 45% على الأقل من الأجر المرجعي.

3- الإتفاقية رقم 130 الخاصة بالرعاية الطبية وإعانات المرض لسنة 1969

تغطي هذه الإتفاقية إعانات الرعاية الطبية وإعانات المرض النقدية، حيث يشمل الأشخاص المحميون بالنسبة لهاتين الحالتين الطارئتين مايلي¹:

✓ كل المستخدمين، بمن فيهم التلاميذ الصناعيون وزوجاتهم وأطفالهم؛

✓ فئات مقررّة من السكان النشطين إقتصاديا وزوجات وأطفال مستخدمي هذه الفئات؛

✓ فئات مقررّة من المقيمين تشكل ما لا يقل عن 75 في المائة من كل المقيمين.

بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الاتفاقية وسعت من نطاق الرّعاية الصّحيّة التي نصت عليها الإتفاقية 102 لتشمل²:

✓ علاج الأسنان وفقا للقواعد المقررة؛

✓ إعادة التأهيل الطبي بما فيه توفير وصيانة وتجديد الأطراف الصناعية أو أجهزة تقويم العظام وفقا للقواعد المقررة.

1 الإتفاقية رقم 130 المتعلقة بالرعاية الطبية وإعانات المرض، منظمة العمل الدولية، مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 25 جوان 1969، المادة 10، ص 04.

2 الإتفاقية رقم 130، المتعلقة بالرعاية الطبية وإعانات المرض، مرجع سابق، المادة 13، ص 05.

كما نصت الإتفاقية على أحقية الإستفادة من الرعاية الطبية طيلة مدة الحالة الطارئة وتكون مدة الإستفادة مقيدة، حيث يقتصر الحق في الرعاية الطبية على فترة مقررة لا تقل عن 26 أسبوعاً عندما يكف المستفيد من الإنتماء لفئات الأشخاص المحمية¹.

4- الإتفاقية رقم 157 المتعلقة بالحفاظ على الحقوق في مجال الضمان الاجتماعي لسنة

1982

تناولت هذه الاتفاقية مسألة الحفاظ على حقوق الضمان الاجتماعي والمساعدات للعمال المهاجرين الذين يواجهون إمكانية فقدان المساعدات أو الإعانات التي كانوا سيحصلون عليها في وطنهم. تنطبق الاتفاقية رقم 157 على كل فرع للضمان الاجتماعي يسري بشأنه تشريع دولة عضو فيما يتعلق بالإعانات التالية²:

✓ إعانات المرض؛

✓ إعانات الأمومة؛

✓ إعانات الشيخوخة؛

✓ إعانات الورثة؛

✓ إعانات حوادث العمل والأمراض المهنية؛

✓ إعانات البطالة؛

✓ الإعانات العائلية.

1 الإتفاقية رقم 130، المتعلقة بالرعاية الطبية وإعانات المرض، مرجع سابق، المادة 16، ص 06.

² الإتفاقية رقم 157، المتعلقة بالحفاظ على الحقوق في مجال الضمان الاجتماعي، مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا 1982، المادة 02، ص 04.

وحسب ما جاء في المادة (03) من الاتفاقية فإنها تنطبق على جميع الفروع بغض النظر عن نوع النظام سواء كان نظاما عاما أو خاصا، أو كان قائما على الاشتراكات وغير قائم على الاشتراكات، وكذلك على النظم القانونية المتعلقة بالالتزامات المفروضة على أصحاب العمل فيما يتعلق بكل من الفروع المشار إليها.

الهدف من الاتفاقية رقم 157 هو تعزيز شكل مرن وواسع من التنسيق بين خطط الأمن الوطني، ولا سيما من خلال إبرام اتفاقيات الضمان الاجتماعي الثنائية أو المتعددة الأطراف، كما تنشئ الاتفاقية أيضاً نظاماً يقوم على مبدأ الحفاظ على الحقوق الجاري اكتسابها والحقوق المكتسبة، فيما يتعلق بجميع فروع الضمان الاجتماعي التي تغطيها اتفاقية الضمان الاجتماعي (المعايير الدنيا.1952)

5- إتفاقية النهوض بالعمالة والحماية من البطالة رقم 168 سنة 1988

إن الهدف الرئيسي للاتفاقية رقم 168 ذو شقين: حماية العاطلين عن العمل من خلال توفير إعانات بشكل مدفوعات دورية، ومن خلال تعزيز فرص العمل¹، ولذلك تعترف الاتفاقية رقم 168 بقيمة ربط الضمان الاجتماعي بالسياسات الاجتماعية والاقتصادية الأوسع نطاقا والموجهة نحو هدف واحد يتمثل في تعزيز العمالة الكاملة والمنتجة والمختارة بحرية، وبالإضافة إلى الإعانات المقدمة في حالة البطالة بنسبة تعويضية دنيا تبلغ 50 في المائة من الأجر المرجعي، فإن الدول المصادقة مدعوة أيضاً إلى اعتماد الإجراءات المناسبة للتنسيق بين نظام الحماية من البطالة، وسياساتها المتعلقة بالعمالة، ولذلك ينبغي لنظام الحماية من البطالة أن يشجع أصحاب العمل على تقديم فرص عمل منتجة، ويشجع العمال على البحث عن فرص عمل منتجة²،

¹ مؤتمر العمل الدولي، أرضيات الحماية الاجتماعية من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة، البند الرابع من جدول الأعمال، مكتب العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 2012، ص 12.

² الإتفاقية رقم 168، المتعلقة بالنهوض بالعمالة والحماية من البطالة، مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 1988، المادة 02، ص 03.

كما يجب أن يشمل الأشخاص المحميون فئات محددة من الموظفين، يشكلون ما لا يقل عن 85 في المائة من جميع المستخدمين، بما في ذلك الموظفون العموميون والمتمرنون¹.

6-الإتفاقية رقم 183 المتعلقة بحماية الأمومة سنة 2000.

تنص إتفاقية حماية الأمومة (رقم 183) على مجموعة من القواعد لإعتماد تشريعات وطنية من أجل تعزيز صحة وسلامة الأم والطفل، ولا سيما فيما يتعلق بحماية الحمل، والحق في فترة إجازة أمومة، واستحقاقات الأمومة.

توجب هذه الإتفاقية تغطية جميع النساء العاملات بما يشمل اللواتي يمارسن أشكالاً غير نمطية من العمل لدى الغير²، فيما يتعلق بالحمل والولادة وعواقبهما، وتقر الإتفاقية بالحق في الحصول على إجازة الأمومة لمدة لا تقل عن 14 أسبوعاً (بما يشمل ستة أسابيع من الإجازة الإجبارية بعد الولادة) بنسبة لا تقل عن ثلثي دخلهم السابق³.

كما يجب أن تشمل الإعانات الطبية المقدمة للنساء المحميات الرعاية السابقة للولادة والولادة وما بعد الولادة، وتنص الإتفاقية رقم 183 أيضاً على الحق في فترات راحة من العمل أثناء الرضاعة الطبيعي، فضلاً عن الأحكام المتعلقة بحماية الصحة وحماية العمل وعدم التمييز⁴.

سعيًا منها إلى استكمال هذه الإتفاقيات، إعتمدت منظّمة العمل الدوليّة عدداً من التوصيات وكان أهمها:

- التوصية رقم 121 المتعلقة بالمزايا في حالة إصابات العمل سنة 1964؛

- التوصية رقم 131، المتعلقة بمعاشات العجز، الشيخوخة، والوفاة سنة 1967؛

¹ نفس المرجع السابق، المادة 11، ص 08.

² الإتفاقية رقم 183، المتعلقة بحماية الأمومة، مؤتمر العمل الدولي، حنيف، سويسرا، 05 جوان 2000، المادة 02، ص 02.

³ نفس المرجع السابق، المواد: 06، 04، ص ص 02-03.

⁴ مؤتمر العمل الدولي، أرضيات الحماية الاجتماعية من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة، مرجع سابق، ص 12.

- التوصية رقم 134 المتعلقة بالعلاج الطبي وإعانات المرض سنة 1969؛

- التوصية رقم 176 الخاصة بترقية التشغيل سنة 1988؛

- التوصية رقم 191 تتعلق بحماية الأمومة سنة 2000.

- التوصية رقم 202 الخاصة بالاراضيات الوطنية للحماية الاجتماعية سنة 2012.

كانت هذه أهم الاتفاقيات والتوصيات المحدثّة من قبل منظمة العمل الدولية والتي تشكل معايير أساسية لانظمة الضمان الاجماعي ، و تشير إلى أن كل الإعلانات و المواثيق الدولية أقرت في نصوصها على الحق في الضمان الاجتماعي لكنها لم تنص على معايير محددة لإعمال و تطبيق هذا الحق لذلك ترك الأمر لمنظمة العمل الدولية من أجل تحديد ضوابط و معايير للحق في الضمان الاجتماعي.

في عام 2007 قامت منظمة العمل الدولية بوضع قاعدة معايير الضمان الاجتماعي من أجل ضمان توفير التغطية للجميع، ليتم في 2009 وبعد مفاوضات مع دول عديدة تم إرساء المعايير الأساسية للضمان الاجتماعي والتي يمكن الإستناد والإعتماد عليها عند بناء أنظمة ضمان اجتماعي وهي¹:

✓ الشمول، أي توفير التغطية الشاملة؛

✓ إمكانية الانتفاع وملائمة مستويات الضمان لجميع فئات المجتمع؛

✓ الاستدامة المالية والضريبية، وهذا يعني وجود ضمانات كافية لمواجهة التحويلات الإجتماعية للضمان

حتى لا ينهار النظام؛

✓ ضمان المساواة، وعدم التمييز في العرق والجنس والنوع الاجتماعي، أو الدين، أو الرأي السياسي،

أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي؛

✓ ضرورة إحترام الضمانات الإجرائية، أي وضع قواعد وإجراءات معقولة ومنصفة للذين تنطبق

¹ مسيف جميل، خيارات أنظمة الضمان الاجتماعي والحماية الاجتماعية في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية مارس، 2016، ص 23.

الفصل الأول: دراسات نظرية حول التأمينات الإجتماعية والضمان الإجتماعي

عليهم شروط برامج الضمان الاجتماعي، إلى جانب وضع قاعدة قانونية يستند إليها المتظلمون وتسهيل إجراءات اللجوء إلى القضاء والفصل في القضايا بشكل فعال؛

✓ توفر الطابع المؤسسي والإداري لضمان القدرة على إدارة برامج الضمان الاجتماعي، أو

تحقيق الأهداف بشكل تدريجي خلال فترة زمنية محددة.

كانت هذه أهم المعايير التي يجب الرجوع إليها عند القيام بإعداد قوانين وبرامج الضمان الاجتماعي، ونشير

إلى أن هذه المعايير ليست ملزمة لجميع الدول، ويتوقف الإعتماد عليها على درجة إنفاذ السياسات الاجتماعية

لكل بلد والمستوى الاقتصادي له.

خلاصة الفصل

يشكل الشعور بالامان عند الإنسان غاية أساسية منذ القدم، حيث إبتكر مجموعة من الوسائل البدائية للتصدي للأخطار المحدقة به قبيل ظهور نظام التأمين الاجتماعي، كالإدخار والمساعدات الاجتماعية، غير أن هذه الوسائل عجزت عن تلبية إحتياجاته فكان لزاما عليه إيجاد سبل أخرى لتحقيق ما يصبو إليه، من هنا ظهر الضمان الاجتماعي كأداة هامة لخلق التكافل الاجتماعي وحماية الفرد وعائلته إذا فقد قدرته على العمل. يعتبر الضمان الاجتماعي من المكتسبات التي عرفتها البشرية لتكريس مبادئ التكافل بين الأفراد لاسيما بعد الأزمة الإقتصادية العالمية سنة 1929 ، وقد إهتمت مختلف دول العالم بموضوع الضمان الاجتماعي وجعلته كأولوية في برامجها، كما كرسته هيآت المجتمع الدولي كحق أساسي خلال الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر في سنة 1948 ، وأنشئت منظمات متخصصة في ذلك كمنظمة العمل الدولية، الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي، منظمة العمل العربية، كما تعددت المواثيق والإعلانات والإتفاقيات الدولية التي أكدت على الحق في الضمان الاجتماعي ، حيث حددت هذه الاتفاقيات الأهداف والمعايير التي تضبط نظام الضمان الاجتماعي و التي تقوم على أساس المبادئ المتفق عليها بشكل عام وتشكل الحد الأدنى المقبول لدى جميع الدول الأعضاء.

واجهت الحكومات الغربية مشاكل عديدة بسبب ضغوطات العمال والحركات الاجتماعية وهذا ما دفع بها إلى محاولة إصلاح سياساتها الاجتماعية وخاصة في منظومتي الضمان الاجتماعي والعمل، ومن بين هذه الدول ألمانيا، حيث قام المستشار الألماني بسمارك بإنشاء أول نظام للضمان الاجتماعي، ثم سارت في نهجها معظم الدول الأوروبية، كما حاولت الدول العربية خلق نظام للتأمينات الاجتماعية، إلا أن بدايتها اكانت محتشمة نظرا للظروف الصعبة التي كانت تعيشها بسبب الإستعمار، وهو الأمر الذي حال دون تطور منظومة وسياسة الضمان الاجتماعي في هذه الدول.

الفصل الثاني
عرض منظومة
الضمان الإحتماعي
في الجزائر

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

تمهيد:

يعتبر الضمان الإجتماعي من أهم صور الحماية الإجتماعية التي نصت عليها المعايير والداستير الدولية والتي تهدف إلى التكفل بجميع الأخطار الإجتماعية والمهنية التي يتعرض لها المستفيدون من الضمان الإجتماعي ، وقد أولت دول العالم أهمية كبيرة للضمان الإجتماعي والجزائر على غرار هذه الدول إهتمت بهذا النظام وأعطته أولوية كبيرة، حيث طورت أساليبه وجعلته شاملا لمعظم شرائح المجتمع، وقد سائر نظام التأمينات الإجتماعية الجزائري مختلف المراحل التي مر بها الإقتصاد الوطني بداية من الحقبة الإستعمارية مرورا بمختلف محطات الإصلاح التي إعتمدتها الجزائر والتي كان الهدف من ورائها تحقيق مستوى نظام ضمان إجتماعي وفق متطلبات الأفراد في المجتمع وأوضاعهم الإجتماعية المختلفة، ولعل أهم إصلاح عرفه نظام الضمان الإجتماعي إصلاحات 1983 والتي جاءت في شكل قوانين حددت مختلف المخاطر التي يغطيها النظام و القواعد المطبقة في تغطيتها ، ثم توالى الإصلاحات تماشيا مع الظروف الإقتصادية والسياسية و الإجتماعية التي شهدتها البلاد.

سنحاول من خلال هذا الفصل عرض منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، من خلال المباحث

التالية:

المبحث الأول: التطور التاريخي للضمان الاجتماعي في الجزائر

المبحث الثاني: هيكل نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر

المبحث الثالث: مصادر تمويل قطاع الضمان الإجتماعي الجزائري وفعاليتها في الحفاظ على توازنه المالي.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

المبحث الأول: التطور التاريخي للضمان الاجتماعي في الجزائر

لقد عرف نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر عدة تطورات نظرا للمراحل التي مرت بها الدولة الجزائرية حيث أن نشأة نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر لا تعود إلى مرحلة الإستقلال كما يعتقد البعض بل تمتد جذوره إلى الحقبة الاستعمارية، ويمكن تقسيم المراحل التي مر بها الضمان الإجتماعي في الجزائر إلى ثلاثة مراحل مهمة¹ والتي إنعكست بدورها على طريقة إدارة وتسيير أجهزة الضمان الاجتماعي، فقد تناولت المرحلة الأولى واقع نظام الضمان الإجتماعي خلال الفترة الإستعمارية، وكانت المرحلة الثانية مخصصة للفترة التي أعقبت الاستقلال إلى غاية 1983 حيث وحد النظام بعد أن كان ينطوي على تمايزات عديدة كما شمل فئات جديدة، أما الفترة الثالثة فهي تخص الفترة التي أعقبت تلك التحولات الكبيرة التي شهدتها نظام الضمان الاجتماعي إلى اليوم.

المطلب الأول: مرحلة ما قبل 1962

يعتبر نظام الضمان الاجتماعي الجزائري امتدادا للنظام للضمان الاجتماعي الفرنسي، حيث انه خلال الحقبة الاستعمارية لم يكن هناك قانون تأمين إجتماعي جزائري، على اعتبار أن الجزائر مستعمرة فرنسية فهي جزء لا يتجزء من فرنسا حسب إعتقاد المستعمر، و بذلك فإن مختلف القوانين المطبقة في تلك الفترة هي قوانين فرنسية، فقد كان الموظفين الجزائريين الذين يعملون في الإدارة الفرنسية يستفيدون من نظام التقاعد الفرنسي الصادر 1896م الذي وضع أصلا لصالح العمال الفرنسيين الذين يعملون في الجزائر وقد استفاد منه العمال الجزائريين بالتبعية.

¹ زينة قمري، شريفة بوالشعور، مراحل تطور نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر، مرجع سابق، ص 111.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

في 1910/02/05 صدر القانون الخاص بتقاعد عمال الصناعة والتجارة والزراعة، ونتيجة لضغوط المعمرين على الإدارة الفرنسية ومطالبتهم بمنحهم مزايا خاصة والفرقة في القوانين، فقد طبق التشريع الفرنسي الخاص بالضمان الإجتماعي في الجزائر بقانون 1919/09/25م ولم يدخل حيز التنفيذ إلا في جانفي 1929 م¹.

غير أن نظام الضمان الإجتماعي الفرنسي الذي طبق في الجزائر كان يخدم بالدرجة الأولى المستعمر ولم يمس إلا بعض العمال، فقد شمل الإدارات الحساسة مثل البريد والسكك الحديدية والموانئ، أما باقي الجزائريين فقد كانوا يحصلون على مساعدات طبية فلم يشملهم أيضا نظام التأمين على المرض مثل الأوروبيين، وبالتالي فحتى تبعية الجزائر لفرنسا في تلك الحقبة لم تشفع لها في الحصول على مزايا الضمان الإجتماعي الفرنسي².

في 10 جوان 1949 أصدر المجلس الجزائري القرار رقم 45/49 المتعلق بتنظيم هيئات الضمان الإجتماعي بالجزائر³ وكان هذا بمثابة أول ظهور لنظام الضمان الإجتماعي في الجزائر، وبخصوص الجانب التنظيمي فقد صدر مرسوم في 20 فيفري 1950 المتعلق بتنظيم صناديق الضمان الإجتماعي وتم تأسيس مختلف الصناديق كصندوق التأمينات الاجتماعية وهو الصندوق الأهم، وبعد ذلك صدر قرارين تنفيذيين الأول في

¹ بن عزوز احاشي، سياسة الضمان الاجتماعي في الجزائر بين تحديات تحقيق التوازن المالي للصناديق وتكريس العدالة الاجتماعية مقارنة بفرنسا، مرجع سابق، ص 43.

² الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي على ضوء القانون الجديد، مرجع سابق، ص 69.

³ محمد زيدان ومحمد يعقوبي، فعالية الموارد التمويلية المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي للصناعة التأمينية الواقع العلمي، آفاق تطوير تجارب الدول المنظمة من قبل فرع العلوم الاقتصادية، جامعة حسينة بن بوعلي، الشلف، 3-4 ديسمبر 2012، ص 08.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

28 مارس 1951 والثاني في 30 جويلية 1951 والذي حددت بموجبه هيئات الضمان الاجتماعي بثلاثة صناديق رئيسية وهي:¹

✓ الصندوق المركزي الجزائري للتأمينات الاجتماعية؛

✓ صناديق التأمينات الاجتماعية المهنية؛

✓ صناديق التأمين ذات الطابع الخاص.

ويعتبر الصندوق المركزي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالاستقلال المالي تحت وصاية الحاكم العام بالجزائر ويسيرها مجلس إداري يضم 27 عضوا منهم الرئيس المعين من طرف الحاكم العام و 06 أشخاص ينتخبون من المجلس الجزائري و 12 عضوا يمثلون باقي الصناديق مناصفة بين ممثلي أرباب العمل وممثلي العمال، بالإضافة إلى الصناديق الجهوية على مستوى كل من الجزائر العاصمة وهران وقسنطينة، تخضع لوصاية الصندوق المركزي بالعاصمة وتشرف هذه الصناديق الجهوية على الصناديق الخاصة المحلية التي تم تأسيسها تباعا حسب قطاعات النشاط المعتمدة أو الأخطار التي تسيرها. ويشرف على إدارة الصندوق مجلس إداري يضم النقابات العمالية الممثلة للجالية الفرنسية بالجزائر وممثلين عن أرباب العمل، حيث يكون تمثيل الأعضاء مناصفة بين النقابيتين ويحدد العدد حسب نسبة المنتمين في كل قطاع، بالإضافة إلى ممثلين عن الحكومة وشخصيات مستقلة. يمكن استخلاصه أن الضمان الاجتماعي خلال هذه الحقبة تميز:

¹ بوجنية قوي وعزيز محمد الطاهر، التسيير الذاتي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في الجزائر " الإطار التنظيمي ومعيقاته"، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد رقم 04، العدد رقم 07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص136.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

✓ النظام التشريعي المتعلق بتأسيس التأمينات الاجتماعية في الجزائر يعتبر نظاما مكملًا لقوانين

حوادث العمل والأمراض المهنية والمنح العائلية التي كانت خاضعة للتشريع الفرنسي¹؛

✓ تعدد الأنظمة والتي لا تقل عن 11 نظاما خاصا والتي تمثل مختلف النشاطات المهنية وكذلك تعدد

الصناديق المسيرة لهذه الأنظمة لتصل إلى ما يقارب أكثر من 60 صندوق للضمان الإجتماعي مختلفة

من حيث الصفة القانونية نذكر منها: الصندوق العام للمتقاعدين الجزائريين (C.G.R.A) الذي تم إنشاؤه

سنة 1950، صندوق الضمان لقطاع المناجم (C.S.S.M) تم إنشاؤه سنة 1950، الصندوق الوطني

للتعاون الفلاحي.(C.N.M.A)²

✓ تنظيم نظام التأمينات الاجتماعية حسب التقسيم المهني مما أدى إلى إختلاف مستوى الخدمات

الاجتماعية المقدمة لكل نظام وإقصاء الجزائريين ذوي المهن الصناعية التجارية الحرة، الحرفية والزراعية

من الاستفادة من إمتيازات الضمان الاجتماعي حتى سنة 1958.

بصفة عامة أهم ما ميز هذه الفترة وجود الفوارق بين الجزائريين والمستعمرين حيث أن التأمين على

المرض كان يخص فقط الأوروبيين، في حين لم يستفد الشعب الجزائري إلا من بعض الإعانات الرمزية

كالمساعدات الطبية المجانية التي كانت تقدم في المصحات، بهذا يمكن القول أن تطبيق نظام التأمين

الاجتماعي الاجتماعي كان جزئي وانتقالي، ولم يعرف الجزائريون الحماية الاجتماعية إلا بعد الإستقلال.

1 خناش سامية، أزمة تمويل نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية،

والصندوق الوطني للتقاعد، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية،

جامعة ال جزائر، 3، الجزائر، 2001، ص29.

² وعيل حنان، عرض وتقييم سياسة إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير،

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 3، الجزائر، 2022، ص76.

المطلب الثاني: تطور الضمان الإجتماعي في الجزائر من سنة 1962 إلى غاية

1982

شهد نظام الضمان الإجتماعي الجزائري بعد الإستقلال عدة تطورات فرضت على الدولة إجراء عدة تغييرات على كافة المستويات لاسيما في مجال الحماية الإجتماعية للمواطنين، وأهم ما ميز هذه المرحلة من الناحية التشريعية ظهور عدة مراسيم وقوانين منظمة لهذا القطاع أهمها:¹

✓ القانون (62-157): المؤرخ في 31 ديسمبر 1962 والقاضي بتمديد مفعول التشريع النافذ باستثناء

مقتضياته المخالفة للسيادة الوطنية كأول تشريع جزائري في مجال التأمينات الاجتماعية، على الرغم

من أنه تضمن فقط النص على إستمرار العمل وفق القوانين والمقررات السارية المفعول آنذاك.

✓ المرسوم رقم (63-457): الصادر في 14 نوفمبر 1963 والمتعلق بافتتاح جهاز للضمان

الاجتماعي خاص بهيئة البحارة، سمي مؤسسة الإستدراك الإجتماعي للبحارة، تحت إشراف وزارة النقل، يدير التأمينات الاجتماعية، المنح العائلية والتقاعد.

✓ المرسوم (64-125): المؤرخ في أبريل 1964 والذي يعيد تبيان التركيبة البشرية ومجلس الإدارة

الخاص بصناديق الضمان الإجتماعي والذي تميز بـ²:

❖ التمثيل الخاص بالمستخدمين أصبح نصف التمثيل العمالي؛

❖ يتم تحديد ممثلي المستخدمين والعمال عن طريق تنظيماتهم المهنية وليس عن طريق الإنتخاب؛

¹Mourad Hannoug et Mohamed Khadir, **Précis de sécurité sociale**, OPU , Ed , 1966, p16-17.

² باديس كشيدة، المخاطر المضمونة وآليات فض المنازعات في مجال الضمان الإجتماعي، مذكرة ماجستير، تخصص العلوم القانونية، جامعة الحاج لخضر -باتنة-، الجزائر، 2009-2010، ص08.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

- ❖ توزيع التأمينات الاجتماعية والإعانات العائلية؛
 - ❖ إبرام إتفاقية وطنية مع مؤسسات صحية؛
 - ❖ تخصيص رقم التسجيل للمؤمن عليهم اجتماعيا؛
 - ❖ إنشاء مدرسة وطنية للضمان الاجتماعي وتسيير بتفويض من الوزير.
 - ❖ العمل الصحي والاجتماعي والعائلي.
- ✓ اصدار المرسوم (64-364) المؤرخ في 31 ديسمبر 1964 المتعلق بإنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي¹؛
- ✓ المرسوم (70-215): المؤرخ في 30 جانفي 1974 القاضي بإحداث صندوق التأمين على الشيخوخة لغير الأجراء التابعين للقطاع غير الفلاحي²؛
- ✓ كما تم بموجب الأمر رقم (74-08) المؤرخ في 30 جانفي 1974 وضع كل هذه الأنظمة والصناديق تحت وصاية وزارة واحدة بعد أن كانت تحت وصاية وزارات مختلفة (وزارة الصحة، وزارة الفلاحة، و وزارة المالية) ثم ضمها لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية باستثناء النظام الزراعي، الذي بقي تابعا لوزارة الفلاحة.³

¹نعيمة زيرمي، زيان مسعود، الحماية الاجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطور في الجزائر، مرجع سابق، ص 4.

² المرسوم التنفيذي رقم 70-215 المؤرخ في 15 ديسمبر 1970، المتعلق بإحداث صندوق للتأمين على الشيخوخة لغير الأجراء التابعين للقطاع غير الفلاحي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 108، الصادر بتاريخ 25 ديسمبر 1970، المادة 03، ص1633.

³ الأمر رقم 74-08 المؤرخ في 30 جانفي 1974، المتعلق بوصاية هيئات الضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، الصادر بتاريخ 05 فيفري 1974، المادة رقم 01، ص115.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

بعد ذلك صدر الأمر (74-87) المؤرخ في 17 سبتمبر 1974 يمد شمول الضمان الإجتماعي للعمال ذوي الأجور في القطاع غير الفلاحي على العمال من غير ذوي الأجور وذلك ضمن التخفيضات والشروط المحددة بعده.¹

ولعل أهم ما يوضح إهتمام الحكومة الجزائرية بنظام الضمان الإجتماعي آنذاك هو تكريسها لمبدأ الحماية الإجتماعية والصحة من خلال ميثاق 1976 وكذلك دستور 1976 اللذان نصا صراحة على حق الصحة والضمان الإجتماعي لجميع المواطنين²

كما صدر القانون الأساسي للعامل والذي يعد نقطة تحول هامة، حيث مهد للإعتراف بدور القطاع الخاص في التنمية الإقتصادية وضرورة مراجعة منظومة الضمان الإجتماعي قصد تعميمها على باقي الفئات وتوحيد نظامها طبقا للمادة 49 من القانون 12/78 المؤرخ في 05 أوت 1978 والذي نص في المادة 187 على حق العمال في الضمان الإجتماعي.

أهم ما ميز هاته الفترة تعدد الأنظمة وكثرة الإدارات المختصة وبالتالي عدم التناسق بينها، صف إلى ذلك كثرة التعويضات وارتفاعها مقارنة مع مداخيل الصناديق فقد كان الضمان الإجتماعي الجزائري يتميز بوجود نظامين مختلفين: النظام العام الذي يصنف نسب الفئات العامة، ومجموعة من الأنظمة الخاصة التي تطبق على أساس نوعية المهن³، هذا ما دفع الحكومة الجزائرية إلى محاولة معالجة هذه الإختلالات وإيجاد نظام موحد للتأمينات الإجتماعية، يشمل جميع الفئات ويغطي جل المخاطر.

¹ الأمر رقم 74-87 المؤرخ في 17 ديسمبر 1974 المتضمن مد شمول الضمان الإجتماعي على غير ذوي الأجور، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 78، الصادر ب تاريخ 27 سبتمبر 1974، المادة 01، ص1006.

² الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي وفق القانون الجديد، مرجع سابق، ص70

³ محمد زيدان، محمد يعقوبي، فعالية الموارد التمويلية المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي في تحقيق السلامة المالية

لنظام الضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص، 09

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

نتيجة لذلك قامت السلطات الجزائرية بتطبيق إصلاحات كبرى على مستوى نظام التأمينات الاجتماعية حيث تعتبر سنة 1983 بداية مرحلة جديدة من مراحل تطور الضمان الاجتماعي الجزائري.

المطلب الثالث: تطور الضمان الاجتماعي في الجزائر من 1983 إلى يومنا هذا

مع بداية سنوات الثمانينات قررت السلطات العمومية تنمية نظام الضمان الاجتماعي، حيث إعتبرت سنة 1983 نقطة التحول الجذري لنظام الضمان الاجتماعي، وتم التوجه إلى فكرة نظام موحد شامل يتميز بتوحيد الإشتراكات والإمتيازات لصالح العمال بجميع فئاتهم، وبذلك تم إعادة تنظيم الضمان الاجتماعي في مجمله وأصبح يستند على المبادئ التالية¹

1-مبدأ تعميم الضمان الاجتماعي؛

2-مبدأ توحيد الأنظمة والإمتيازات والتمويل؛

3-مشاركة ممثلي العمال في تسيير هيئات الضمان الاجتماعي عبر مجالس الإدارة بهذه الأخيرة. كما استدعت الضرورة إلى تطوير وإحداث أطر جديدة وذلك بإصدار مراسيم وتشريعات تنظيمية في مجال قطاع الضمان الاجتماعي وبهذا صدرت سنة 1985 خمسة قوانين وهي²

✓ القانون (83-11) المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية؛

✓ القانون (83-12) المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتقاعد؛

✓ القانون (83-13) المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

¹ الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي على ضوء القانون الجديد، مرجع سابق، ص71.

² الطيب سماتي، الإطار القانوني للتأمينات الاجتماعية في التشريع الجزائري وهياكله العملية، مرجع سابق، ص ص25-

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

✓ القانون (83-14) المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان

الإجتماعي؛

✓ القانون (83-15) المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالمنازعات في مجال الضمان

الإجتماعي.

في سنة 1985 صدر المرسوم (85-223) الذي وحد صناديق الضمان الإجتماعي لصندوقين هما:¹

❖ الصندوق الوطني للمعاشات (CNR) الذي يكفل المتقاعدين سواء كانوا عمال أو أرباب عمل؛

❖ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية (CNASAT) ، وهو

الصندوق الأساسي الموحد للتأمينات الاجتماعية بجميع مجالاتها، ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم

(92-07) المؤرخ في 04 جانفي 1992 الذي يتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان

الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي، الذي أشارت إليه هيئات الضمان

الاجتماعي المتمثلة في:²

✓ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء بالترخيم (ص.ت.أ)؛

✓ الصندوق الوطني للتقاعد، بالترخيم (ص.و.ت)؛

✓ الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجاء، بالترخيم (ص.غ.أ)،

¹ المرسوم التنفيذي رقم 85-223 المؤرخ في 20 أوت 1985 المتضمن التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي، الجريدة

الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 35، الصادر بتاريخ 21 أوت 1985، المادة 01، ص1249.

² المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992 المتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي

والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 02، الصادرة بتاريخ 08 جانفي

1992، المادة 01، ص65.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

✓ توسع نظام الضمان الاجتماعي بإنشاء الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC) بموجب

المرسوم التنفيذي رقم (94-188)¹ المؤرخ في 06 جويلية 1994 كمؤسسة عمومية للضمان

الاجتماعي، ثم إنشاء ايضا الصندوق الوطني للتأمين عن العطل المدفوعة الأجر (CACOBATH)

بموجب المرسوم رقم (97-45)² المؤرخ في 04 جويلية 1997 الذي يغطي ويعوض أصحاب

قطاعات الري والأشغال العمومية والبناء عند سوء الأحوال الجوية.

هذه الصناديق التي تم إستحداثها توفر الخدمات للمواطنين والمتمثلة في الحماية من المخاطر التي قد

تلق بها بما يتماشى والحاجيات الملحة للحماية سواء بالنسبة للعمل وكذا جميع فئات المجتمع التي تنشط

على جميع المستويات، والملاحظ أن هذا النظام يشبه إلى حد ما النظام الفرنسي غير أن الضرورة هي

التي فرضته، حيث أن اختلاف وتنوع الأجهزة والأنظمة المختصة في مجال الضمان الإجتماعي الذي كان

سائدا قبل التوحيد، يطرح العديد من الإشكالات لاسيما ناحية التسيير من جهة وكذا الرقابة على الإشتراكات

من جهة أخرى والتي تعتبر مصدر التمويل الأهم لهذه الصناديق إضافة إلى إعانات الدولة.

بالإضافة إلى ذلك عرفت المنظومة الوطنية للضمان الإجتماعي منذ مطلع الألفية الجديدة تحولات

جوهرية عميقة إستجابة للتطور التكنولوجي الحاصل ومواكبة للثورة الرقمية التي إجتاحت العالم اليوم من

خلال العمل بوسائل تكنولوجيا المعلومات وادراج التقنيات الرقمية في القطاع.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 94-188 المؤرخ في 06 جويلية 1994 المتضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمين عن

البطالة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 44، المؤرخ في 07 جويلية 1994، المادة 01، ص 05.

² للمرسوم التنفيذي رقم 97-45 المؤرخ في 04 فيفري 1997 المتضمن إنشاء الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر

والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،

العدد 08، الصادر بتاريخ 05 فيفري 1997، المادة 01، ص 4.

المبحث الثاني: هيكل نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر

نظرا للدور الهام الذي يلعبه نظام الضمان الإجتماعي في حياة المجتمع من الناحية الإقتصادية عامة والاجتماعية خاصة، قامت الدولة بتخصيص مجموعة من الأنظمة والآليات التي يمكن أن تندرج ضمن صناديق متعددة أو حتى وزارات مثلما هو الحال في الجزائر، حيث يتكون نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر من خمسة مؤسسات أساسية تتميز من حيث صلاحيتها وكيفية إدارتها، تتشارك هذه الهيئات في تقديم خدمات التأمين للعديد من الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها الأشخاص، وعليه سنتناول من خلال هذا المبحث مجموعة الصناديق التي تدخل ضمن نظام الضمان الاجتماعي، وكذا مختلف الأخطار المغطاة من طرف الضمان الاجتماعي في الجزائر، وفي الأخير سنتطرق إلى الطرق والأساليب المختلفة لتمويل هذه الصناديق

المطلب الأول: صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر

يتكون نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر حاليا من خمسة صناديق وهي:¹

- ✓ الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء؛
- ✓ الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء؛
- ✓ الصندوق الوطني للتقاعد؛
- ✓ الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري؛
- ✓ الصندوق الوطني للتأمينات على البطالة.

¹ محمد زيدان ومحمد يعقوبي، فعالية الموارد التمويلية المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي ، مرجع سابق، ص10.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

أولاً: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS)

يعد من أقدم الصناديق الموجودة في نظام الضمان الإجتماعي ويسمى بالصندوق الأم، إذ يتواجد منذ نشأة النظام عام 1957 وهو مؤسسة عمومية ذات طابع تسيير خاص طبقاً للمادة 49 من القانون 01-88 المؤرخ في 12/01/1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية يتولى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء المهام التالية:¹

- ✓ تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية؛
- ✓ تأمين التحصيل والمراقبة ومنازعات تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل الأداءات؛
- ✓ تسيير تعويضات المنح العائلية على حساب الدولة من الخزينة العمومية؛
- ✓ المساهمة في تنمية السياسة والوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- ✓ تسيير الأداءات المستحقة للأشخاص المستفيدين من المعاهدات الدولية؛
- ✓ تنظيم وتنسيق وممارسة الوقاية الطبية؛
- ✓ منح رقم تسجيل وطني للمؤمنين إجتماعيا والمستخدمين وإعطائهم رقما وطنيا؛
- ✓ التخفيف من حوادث العمل المختلفة والأخطار المحيطة بالعامل من خلال دراسة هذه المعطيات ومحاولة إيجاد الحلول الممكنة للتخفيف من آثارها من جهة ثم التأمين على الضحايا في حالة وقوعها من جهة أخرى؛
- ✓ توفير الخدمات الاجتماعية المختلفة المتعلقة بالضمانات الاجتماعية للفئات المأجورة وغير المأجورة؛

¹ المرسوم التنفيذي رقم 92-07، مرجع سابق، المادة رقم 08، ص 66.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

✓ ربط وتوجيه أهداف وزارة العمل والضمان الاجتماعي فيما يخص برامجها المتعلقة بالصحة

والبرنامج الاجتماعي (مناصب العمل) والقطاع العائلي؛

✓ الوساطة مع بعض القطاعات والمؤسسات (الصيدلة، المؤسسات الصحية، مؤسسات المعالجة

بالمياه المعدنية، عيادة إعادة التأهيل) وذلك من خلال تحملها جزء كبير من هذه الفئات.

يخضع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان

الاجتماعي ، يتفرع عن الوكالة المركزية الكائن مقرها بين عكنون (الجزائر العاصمة) مجموعة من الوكالات

الجهوية التي تحتوي على وكالات ولاتية عددها ثمانية وأربعون وكالة مكلفة بالتسجيل والتحصيل

والتعويضات بالإضافة إلى مراكز الدفع التي تنتزع على اغلب بلديات الوطن ، و نجد في بعض الأحيان

حتى المراكز المتخصصة (مثل : الضمان الاجتماعي لعمال وزارة المالية ،للجامعة وغيرها كما يحتوي على

بعض الملاحق والتي تتمثل في: مركز وطني يستعمل النظام الكلي للإعلام الآلي و تسعه وعشرون 29

مركزا جهويا للإعلام الآلي بالإضافة إلى المرافق الصحية و المتمثلة في مستشفيات متخصصين أحدهما

لجراحة القلب للأطفال (بيوسماعيل) والآخر لجراحة العظام(الزميرلي/الجراش) ، الأنف والأذن والحنجر

(ORL) ابن سينا ،سبعة وثلاثون (37) مركز طبي اجتماعي وستون 60 صيدلية و كذا المرافق

الاجتماعية ، أربعة وثلاثون روضة أطفال ، ومركز سياحي بيجاية¹.

ثانيا: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS)

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء المسمى بالصندوق الوطني للضمان على الشيخوخة

لغير الأجراء سابقا (CASNOS)، تم إنشاؤه وفق القانون رقم 07-92 المؤرخ في 04 جانفي 1992

المتعلق بتنظيم الإطار القانوني والإداري والمالي وذلك من خلال التغطية الاجتماعية لغير الأجراء

¹درار عياش، أثر نظام الضمان الاجتماعي على حركية الاقتصاد الوطني ، مرجع سابق، ص ص97-98 .

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

(التعويضات، الأداءات، تحصيل الاشتراكات من غير الأجراء، استعمال الاشتراكات المحصلة لتغطية تعويضات الأداءات الاجتماعية)¹.

غير أن وجود نظام التقاعد لهذه الفئة يرجع إلى تاريخ 1958/01/01 عن طريق المرسوم (58-238) المتعلق بإنشاء نظام خاص بالشيخوخة لفائدة الأشخاص غير الأجراء ، ووفقا لذلك تم إنشاء ثلاث صناديق هي :

CAVICA الجزائر، (CAVICO) وهران، (CAVIC) قسنطينة، ليتم دمجهم في صندوق واحد (CAVICA) صندوق التأمين على الشيخوخة للتجار والصناعيين في الجزائر ومقره العاصمة، ليعاد تسميته بموجب المرسوم (70-116) المتضمن التنظيم الإداري لأجهزة الضمان الاجتماعي،(CAVNOS)، صندوق التأمين على الشيخوخة للعمال غير الأجراء، ومن خلال صدور المرسوم (85-223) أدمج (CAVNOS) في النظام العام للضمان الاجتماعي، وأصبحت نشاطاته مندمجة في صندوقي (CNASAT)و(CNR)².

¹ تتمثل مهام الصندوق في إطار القوانين والتنظيمات المعمول بها فيما يلي:³
✓ يسير الخدمات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية المقدمة لغير الأجراء،

¹ محمد زيدان، محمد يعقوبي، فعالية الموارد التمويلية المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي، مرجع سابق، ص11.

² الموقع الرسمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (www.casnos.dz) تاريخ الاطلاع :يوم 07 مارس 2021 على الساعة:00:17.

³ المرسوم التنفيذي رقم 93-119 المؤرخ في 15 ماي 1993 المحدد لإختصاصات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء وتنظيمه وسيره الإداري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 33، الصادر بتاريخ 19 ماي 1993، المادة 03، ص07.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

- ✓ يسير معاشات المتقاعدين من غير الأجراء ومنحهم؛
- ✓ يتولى تحصيل الإشتراكات المخصصة لتمويل الخدمات المنصوص عليها في الفقرات السابقة ومراقبتها؛
- ✓ ينظم الرقابة الطبية وينسقها ويمارسها؛
- ✓ يقوم بأعمال في شكل منجزات ذات طابع صحي اجتماعي كما هو منصوص عليه في المادة 92 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية؛
- ✓ يقوم بأعمال الوقاية والتربية والإعلام في المجال الصحي بعد اقتراح من مجلس الإدارة؛
- ✓ يسير صندوق المساعدة والإسعاف المنصوص عليه في المادة 90 من القانون 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية؛
- ✓ يقوم بتسجيل المؤمن عليهم اجتماعيا المستفيدين؛
- ✓ يتولى إعلام المستفيدين بالمستجدات؛
- ✓ يسدد النفقات الناجمة عن سير مختلف اللجان أو الجهات القضائية المدعوة للبحث في نزاعات ناشئة عن قرارات صدرت عن الصندوق؛
- ✓ يبرم اتفاقيات مع صندوق الضمان الاجتماعي لضبط الشروط التي يمكن أن تستخدم مصالح الرقابة والمنازعات ذات الصلة بالتحصيل وفقا لما ورد في المادة 11 من المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992 الذي يتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم المالي والإداري والمالي للضمان الاجتماعي.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

ثالثا: الصندوق الوطني للتقاعد CNR.

هو هيئة عمومية تتمتع بالشخصية القانونية والإستقلال المالي، أنشئ هذا الصندوق بنص المرسوم رقم 85-223 المؤرخ في 20 أوت 1985 والذي تم استبداله بالمرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992 المتعلق بكيفية تسيير صناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للتأمين الاجتماعي وكانت الغاية الأساسية من انشائه هي تسيير مختلف أنظمة التقاعد التي كانت متواجدة قبل دستور 1983 وتوحيدها في نظام تقاعد موحد يعطي نفس الإمتيازات لجميع العمال بغض النظر عن ميدان نشاطهم.¹

حيث كانت خدمات التقاعد تقع على عاتق 08 صناديق، أدى إدماجها سنة 1983 عن طريق القانون المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد إلى وجود الصندوق الوطني للتقاعد لجميع العمال، والصناديق السابقة هي:

✓ CAAV الصندوق الوطني للتأمين على الشيخوخة نظام عام (يتكفل بتسيير المتقاعدين التابعين في نظام التقاعد العام)؛

✓ CGR الصندوق العام للتقاعد للموظفين الجزائريين (يتكفل بتسيير التقاعد الخاص بالموظفين).

✓ CNMA الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (يتكفل بمنح متقاعدي النظام الفلاحي)؛

✓ CSSM صندوق الضمان الاجتماعي الخاص بعمال المناجم (يتكفل بتسيير منح متقاعدي

قطاع المناجم)؛ CAVNOS صندوق التأمين على الشيخوخة لغير الأجراء (يتكفل بتسيير منح

التقاعد لغير الأجراء) ؛

¹ محمد زيدان ومحمد يعقوبي، فعالية الموارد التمويلية المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي في تحقيق السلامة المالية

لنظام الضمان الاجتماعي مرجع سابق، ص11.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

- ✓ LEPSGMV مؤسسة التغطية الإجتماعية لعمال البحر (يتكفل بمنح التقاعد لعمال البحر) ؛
- ✓ مؤسسة التأمين الاجتماعي لعمال الكهرباء والغاز (يتكفل بمنح التقاعد لعمال الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز) ؛
- ✓ SNTF المؤسسة الوطنية لعمال السكك الحديدية (يتكفل بمنح التقاعد لعمال الشركة الوطنية لسكة الحديدية).
- يتولى الصندوق الوطني للتقاعد في إطار القوانين والتنظيمات السارية المهام التالية:¹
- ✓ تسيير معاشات ومنح التقاعد وكذا معاشات ومنح ذوي الحقوق؛
- ✓ تسيير المعاشات والمنح الممنوحة بسند التشريع السابق للفتاح جانفي سنة 1984 إلى غاية نفاذ حقوق المستفيدين؛
- ✓ ضمان عملية التحصيل والمراقبة ونزاعات تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل آداءات التقاعد؛
- ✓ تطبيق الأحكام المتعلقة بالتقاعد المنصوص عليها في المعاهدات والإتفاقيات الدولية في مجال الضمان الاجتماعي؛
- ✓ القيام فيما يخصه بضمان اعلام المستفيدين والمستخدمين؛
- ✓ تسيير صندوق المساعدة والإعانة تطبيقا للمادة 52 من القانون رقم 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد؛
- ✓ القيام بأعمال مثل التي نصت عليها المادة 92 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 92-07، مرجع سابق، المادة 09، ص66.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

رابعاً: الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية

في قطاعات البناء، الأشغال العمومية والري (CACOBATH)

هو هيئة عمومية ذات تسيير خاص يتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، تم انشاؤه بموجب المرسوم رقم 97-45 المؤرخ في 04 فيفري 1997 وهذا استكمالاً لمخطط الحكومة في تشجيعها للقطاع الخاص والأعمال الحرة، وكذا الحاجة إلى تنظيم تسيير خاص للعطل المدفوعة والبطالة المتعلقة بسوء الأحوال الجوية المتعلقة بقطاع البناء والأشغال العمومية والري.

وخص عمال البناء والأشغال العمومية أكثر من القطاعات الأخرى بسبب الأخطار التي تتهدد هاته الفئة، كالزلازل والفيضانات والأعاصير وغيرها من الكوارث التي تلحق بالآف ا رد أو ممتلكاتهم.

يغطي هذا الصندوق أو يتحمل تعويض أصحاب قطاعات الري، الأشغال العمومية والبناء كالتالي:

✓ العطل المدفوعة: تعويض العطل السنوية المستحقة لعمال المهن والفروع وقطاعات النشاط الذين لا يشتغلون عادة بصفة مستمرة عند نفس الهيئة المستخدمة خلال المدة المعتمدة لتقدر الحق في العطلة.¹

✓ البطالة المؤقتة: الناتجة عن سوء الأحوال الجوية والتي تؤدي إلى بطالة إجبارية للعمال مما يؤدي

لإنخفاض دخلهم، ويحسب تعويض هذه البطالة عن كل يوم عمل على أساس مدة العمل المطبقة

في المؤسسة، دون أن تتجاوز مدة أقصاها 8 ساعات وثلاثة أرباع 3/4 المرتب أو أجر الساعة التي

¹ الامر (97-02) المؤرخ في 11 جانفي 1997، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 03، الصادر بتاريخ 12

جانفي 1997، يتم القانون رقم (90-11) المؤرخ في 21 أفريل 1990 المتعلق بعلاقات العمل، المادة: 52 مكرر، ص 06.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

كان يتقاضاه العامل عشية التوقف عن العمل¹، ويمنح التعويض ابتداء من أول يوم من أيام العمل الذي يلي التوقف ولا يمكن أن يتجاوز 200 ساعة عن كل سنة مدنية².

يخضع الصندوق لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي وتتم إدارته من طرف مجلس إدارة يرأسه مدير عام وهو يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وله العديد من المقرات والوكالات الجهوية ويضطلع الصندوق بالقيام بالمهام التالية:³

✓ تأمين تسيير العطل المدفوعة والبطالة المؤقتة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية، بحيث يستقدمها العمال المهنيين المنتمين إلى قطاعات (البناء والأشغال العمومية والري) من تعويضات تكفل لهم المحافظة على مداخيلهم؛

✓ ضمان تسجيل وترقيم العمال المستفيدين وأرباب عملهم والاتصال بالهيئات المعنية،

- توفير المعلومات والأطر القانونية للعمال ورب العمل؛

- ضمان التحصيلات للاشتراكات المقررة وفق التشريع والتنظيم المعمول به؛

- تكوين احتياطي موجه لتأمين تحويل التعويضات من أرباب العمل إلى العمال.

¹ الامر (01-97) المؤرخ في 11 يناير 1997 ، يؤسس تعويض البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لعمال البناء والأشغال العمومية والري ويحدد شروط منحه وكيفياته، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 3 ، الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1997، المادة 08، ص05.

² الأمر (01-97) ، مرجع سابق، المادة، 07 ، ص 05.

³ القانون 97-45 المؤرخ في 4 فيفري 1997، المتضمن إنشاء الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، الجريدة الرسمية العدد 08، المادة 04 ، ص05.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

خامسا: الصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC:

يعتبر إنشاء هذا الصندوق إحدى آثار لجوء الجزائر إلى صندوق النقد الدولي، والذي فرض عليها إجراءات قاسية كالتخلي عند دعم السلع الأساسية، وغلق الشركات المفلسة والتسريح الجبري للعمال، مما جعل نسب البطالة ترتفع من سنة إلى أخرى حيث بلغت في 1993 معدلات قياسية وصلت إلى 23,2%¹ وهذا مادفع الحكومة الجزائرية إلى اتخاذ إجراءات وتدابير من أجل التكفل بالعمال المسرحين، من بينها إنشاء الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

أسس الصندوق الوطني للتأمين على البطالة بالمرسوم التنفيذي رقم 94-188 المؤرخ في 06 جويلية 1994 تطبيقا للمرسوم التشريعي رقم 94-01 المؤرخ في 11 ماي 1994 ويعتبر الركيزة الأساسية التي يركز عليها لحماية المهددون بفقدان مناصب العمل بطريقة غير إرادية لأغراض اقتصادية. يعمل الصندوق على أداء مجموعة من المهام وهي عبارة عن مساعدات مالية وأخرى مجانية من أجل تقليص خطر البطالة الاقتصادية وتتجسد هذه المهام في:²

✓ دعم البطال لمواجهة الظروف الاقتصادية وتمكينه من الاستمرار في تأديته لوظائفه بصورة عادية وذلك لضمان الدخل لمدة ثلاث سنوات للرد على الاحتياج بصورة مباشرة وواضحة، وذلك للأهمية القصوى في تغطية الحاجات الاجتماعية وكذا يمكن للصندوق أن يساعد المؤمن الذي يعاني البطالة في البحث عن شغل في سوق العمل؛

¹ بن عزوز حاشي، سياسة الضمان الاجتماعي في الجزائر بين تحديات تحقيق التوازن المالي للصناديق وتكريس العدالة الاجتماعية مقارنة بفرنسا، مرجع سابق، ص 123

² الموقع على شبكة الأنترنت للصندوق الوطني للتأمين على البطالة: <http://www.canac.dz> تاريخ الإطلاع يوم

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

✓ التكوين من أجل زيادة قدراته ومؤهلاته والرفع من المستوى المهني على مستوى كل المؤسسات التكوينية؛

✓ المساعدة المنظمة وخاصة فيما يتعلق بالبحث عن عمل على مستوى مراكز البحث عن العمل (RE) حيث يقوم مركز البحث عن العمل بتنظيم دراسات تكوينية لمدة 21 يوم يتلقى المتربص خلالها بطرق وأساليب البحث عن العمل لدى الهيئات والمؤسسات في شكل دروس.

من المهام الجديدة أيضا للصندوق الوطني للتأمين على البطالة وهي تمويل المشروعات الصغيرة التي ينوي أصحابها إنشاءها ولكن بشرط أن تتراوح أعمارهم بين 35 إلى 50 سنة، هذا الجهاز المستحدث للصندوق الوطني للتأمين على البطالة وهو كغيره من الأجهزة التي تم إنشاؤها من طرف وزارة العمل والضمان الإجتماعي.

المطلب الثاني: الأخطار المغطاة من طرف نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر (التعويضات والأداءات)

لقد توسعت الاتجاهات الحديثة للتأمينات الإجتماعية مع توسع وازدياد المخاطر لكي تشمل أكبر عدد من الأفراد بغض النظر عن الاعتبارات الطبقية أو المهنية وعلى ذلك فإن تشريعات التأمينات الاجتماعية أصبحت تشريعات متميزة بذاتها عن قوانين العمل نظرا لشمول تطبيقاتها على سائر المواطنين وبالتالي كونت فرعا مستقلا من فروع القانون الاجتماعي، ويمكن حصر الأخطار التي تغطيها الضمان الاجتماعي الجزائري فيما يلي:

أولا/ التأمين على المرض:

يلعب التأمين على المرض دورا أساسيا في أنظمة الضمان الإجتماعي وهذا الدور أنه أولا يؤمن عملية التعويض عن العامل المريض الذي أقعده المرض عن العمل بتقديم المعونات النقدية له تحت شكل

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

تعويضات مالية بدلا من أجره¹، ثم يؤمن ثانيا تحت شكل معونات عينية جزءا من نفقات العلاج والتطبيب والأدوية وغيرها حسب الحالة والاحتياج لكل مريض، وثالثا وأخيرا باعتناء الضمان الاجتماعي بالمؤمن له وذويه يهدف إلى حماية الصحة العامة التي تلعب دورا بالغ الأهمية في المحافظة على الاقتصاد والإنتاج الوطني، ومنه التأمين على المرض يشكل التكفل بالعامل الأجير والعامل غير الأجير وكل الأشخاص الذين شملتهم التغطية الاجتماعية في حالة الإصابة ببعض الأمراض وكل ما تقتضيه متطلبات العلاج والعناية والتكفل بالمريض إلى غاية شفائه النهائي، فإصابة المؤمن له بمرض من شأنه أن يخول له الحق في الأداءات النقدية وهذا بعد قيامه بكل الإجراءات المنصوص عليها قانونا من وجوب قيام المؤمن له بإشعار هيئة الضمان الاجتماعي بالمرض الذي أصابه بمدة يومين عمل غير مشمول فيها اليوم المحدد بالتوقف عن العمل وهذا ما نصت عليه المادة 01 من القرار الوزاري المؤرخ في 13 فيفري 1984²، ويتم التصريح بإيداع المؤمن له أو ممثله وصفة التوقف عن العمل لدى هيئات الضمان الاجتماعي أو إرسالها إليها، وفي حالة الإيداع تقوم مصالح الضمان الاجتماعي بتسليم إشعار الاستلام على الفور في حالة الإرسال عن طريق البريد يثبت الختم البريدي تاريخ التصريح.

غير أنه في الوقت الحالي وفي إطار تطبيق الرقمنة في مؤسسات الضمان الاجتماعي أصبح التصريح بالمرض والعطل المرضية يتم عبر المنصات الرقمية.

¹ السيد محمد السيد عمران، الموجز في أحكام قانون التأمينات الاجتماعية، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2000، ص ص 119-123.

² القرار الوزاري الذي يحدد مدة الاجل المضروب للتصريح بالعطل المرضية لدى هيئات الضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادرة بتاريخ 14 فيفري 1984 المادة 01، ص 224.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

يمكن تحديد مفهوم المرض على أنه " إضطراب وظيفي، يحدث تطور غير طبيعي في جسم الإنسان، ينتهي إما بالشفاء أو الوفاة، أو يتناغم الجسم مع فترة مرحلية للوصول إلى ظرف أفضل¹."

تتحمل مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر جزء من المصاريف الطبية والعطل المرضية، وتتوزع تعويضات تكاليف المرض إلى تعويضات عينية ونقدية، ويخول قانون الضمان الاجتماعي الحق في الإستفادة من التعويض ونسب متفاوتة من 50 % إلى 80% بل وتصل إلى 100 % في حالة توقف العامل عن عمله ابتداء من الأسبوع الثالث إلى مدة أقصاها ثلاث سنوات.²

1-الأداءات العينية:

تتمثل في التكفل بالمصاريف المتعلقة بالعناية الطبية والوقائية والعلاج لصالح المؤمن له وذوي حقوقه وتشمل:³ العلاج، الجراحة، الأدوية، الإقامة بالمستشفى، الفحوصات البيولوجية والكهروودوغرافية والمجوافية والنظرية، علاج الاسنان واستحلافها الاصطناعي، النظارات الطبية، العلاجات بالمياه المعدنية والمتخصصة المرتبطة بالأعراض والأمراض التي يصاب بها المريض؛ الأجهزة والأعضاء الاصطناعية، الجبارة الفكية والوجهية، إعادة التدريب الوظيفي للأعضاء، إعادة التأهيل المهني، النقل بسيارة الإسعاف أو غيرها من وسائل النقل عندما يستلزم حالة المريض ذلك.

¹ مختار رحاب، الصحة والمرض وعلاقتها بالنسق الثقافي للمجتمع مقارنة بين منظور الانثروبولوجيا الطبية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد رقم 06، العدد 15، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص 175.

² بشير هدي، الوجيز في شرح قانون العمل علاقات العمل الفردية والجماعية، ط2، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر 2003 ص 149.

³ الأمر رقم 96-17 المؤرخ في 06 جويلية 1996، المعدل و المتمم للقانون 83-11، المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 42، الصادر بتاريخ 07 جويلية 1996، المادة 04، ص 6.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

2-التعويضات النقدية:

هي عبارة عن منح تعويضية يومية تمنح للعامل الأجير الذي يكون مضطرا للتوقف عن عمله مؤقتا بسبب المرض، فالعامل الذي يمنعه عجز بدني أو عقلي مثبت طبيا عن مواصلة عمله أو استئنافه، الحق في تعويضه يومية تقدر كما يلي:¹

✓ من اليوم الأول إلى اليوم الخامس عشر الموالي للتوقف عن العمل % 50 من الأجر اليومي بعد اقتطاع اشتراك الضمان الاجتماعي والضريبة؛

✓ من اليوم 16 الموالي لتوقفه عن العمل 100% من الأجر المذكور أعلاه؛

✓ في حالة المرض الطويل المدى أو الدخول إلى المستشفى، تطبق نسبة 100% 'اعتبارا من اليوم الأول من توقفه عن العمل؛

✓ تستحق التعويضات اليومية عن كل يوم أو غيره، على ألا تتجاوز واحدا على ستين (60/1) أو واحدا على ثلاثين (30/1) حسب الحالة من الأجر الشهري الخاضع للاشتراك الذي تقتطع منه اشتراكات الضمان الاجتماعي والضريبة.

لكن المشرع وضع شروط تنظيمية وإدارية يلتزم بها المريض المؤمن حتى يتسنى له الحصول على التعويض وهي²:

✓ التوقف عن ممارسة أي نشاط مهني سواء كان مأجور أو غير مأجور إلا بإذن من هيئات الضمان الاجتماعي؛

✓ الخضوع لجميع مراحل العلاج التي يقرها الطبيب (الفحوص، الأشعة، والكشوف الطبية.... إلخ)؛

¹ الأمر رقم 96-17 مرجع سابق، المادتان 14 و 15.

(84-27)، المؤرخ في 11 فبر 1984، يحدد كليات تطبيق العنوان الثاني من القانون (83-11) المتعلق بالتأمينات

الاجتماعية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادرة بتاريخ 14 فيفري 1984، ص 216-217.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

✓ يجب على المريض عدم مغادرة منزله أو التنقل، إلا بأمر من الطبيب وإشعار مسبق من قبل

هيئة الضمان الاجتماعي تسمح له بذلك، وكذلك وجب إشعار هذه الأخيرة عند مرضه في منطقة

خارج المجال الإقليمي لهيئة الضمان الاجتماعي المنسب لديها؛

✓ يجب على المريض إشعار الطبيب بفترة تمديد العطلة المرضية، وإبلاغ هيئة الضمان الاجتماعي

بقرار التمديد الذي يحرره الطبيب في الشهادة الطبية، وتقوم هيئات الضمان الاجتماعي بإجراءات

المراقبة الطبية عن طريق الطبيب المستشار، والمراقبة الإدارية عن طريق أعوان صندوق الضمان

الاجتماعي.

ثانيا: التأمين على الأمومة:

يهدف التأمين على الأمومة (الولادة) إلى ضمان تمتع المرأة العاملة بفترة حمل مريحة وظروف ولادة

حسنة وضمان الحفاظ على صحتها وصحة مولودها، وهو شبيه بتأمين المرض كونه يتطلب نفقات العلاج

والدواء وعطلة النقاهة، حيث يغطي هذا التأمين جميع المصاريف المترتبة على الحمل والولادة سواء ما تعلق

منها بنفقات العلاج والرعاية الصحية للمرأة العاملة، أو ما يتعلق منها بالتعويض عن دخلها الذي فقدته

نتيجة لانقطاعها عن العمل بسبب الحمل والولادة حيث تتلقى تعويضات يومية، تهدف هذه التعويضات إلى

ضمان دخل بديل للعاملة في الفترة السابقة واللاحقة للوضع، وتستفيد في هذه الحالة المرأة العاملة (الأم)

من أداءات عينية ونقدية.

1-التعويضات النقدية

تستفيد المرأة التي تنقطع عن العمل بسبب الولادة من عطلة قدرها 14 أسبوع ولها الخيار في أن تبدأ عطلتها

6 أسابيع قبل التاريخ المحتمل للوضع ويجب أن تنقطع عن العمل أسبوعا على الأقل قبل الوضع، ويثبت

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

ذلك بواسطة شهادة طبية مؤشرة من طرف الطبيب المعالج ويصرف لها خلال هذه المدة أجرها كامل 100% من الأجر اليومي بعد اقتطاع مبلغ الاشتراك والضرائب.¹

يشترط كذلك أن تكون المرأة العاملة قد عملت على الأقل 15 يوما أو 100 ساعة أثناء 3 أشهر التي تسبق تاريخ أول معاينة للحمل، وإما 60 يوما أو 400 ساعة على الأقل أثناء 12 شهر التي تسبق المعاينة الأولى للحمل.

2-التعويضات العينية:

يتعلق الأمر بمصاريف الحمل وتبعاته وتعويض المصاريف الطبية والصيدلية ومصاريف إقامة الأم والمولود في المستشفى لمدة 08 أيام ويكون التعويض على أساس 100% وتكون المراقبة التي تجريها هيئة الضمان الاجتماعي قبل الولادة وبعدها.²

ثالثا: التأمين على العجز:

يرتبط مفهوم العجز بالنشاط المهني بحيث يمكننا القول عن شخص أنه قادر أي أن لديه القدرة الجسدية والذهنية للقيام بالنشاط المهني، والعكس صحيح أن يكون عاجزا أي أن تضعف لديه القدرة على القيام بالنشاط المهني وتقاس القدرة على تحقيق قيمة اقتصادية على أساس المداخل المحققة من هذه الأنشطة والعجز يقاس على أساس التضييع الكلي أو الجزئي لهذه المداخل.

التأمين على العجز جاء من أجل التعويض على هذا الضياع وذلك في إطار التأمين وهو يمثل ضمان ضد المخاطر الناجمة عن العجز الكلي أو الجزئي وبالتالي مساعدة المستفيدين من أجل استخدام المداخل

¹ الأمر رقم (96-17) المؤرخ في 8 جويلية 1996 يعدل ويتم القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المؤرخ في

02 يوليو 1983، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 42، الصادرة بتاريخ 07 يوليو 1996، المواد:

19، 20، 21، 22، ص 08.

² القانون رقم 83-11 مرجع سابق، المادة 26، ص 1795.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

المعوضة، فقد يتعرض العامل إلى حادث أو يصاب بمرض يلحق أضرارا جسيمة في بدنه أو عقله تجعله غير قادر على العمل لمدة طويلة أو مدى الحياة مما يؤدي إلى فقدان دخله.

تختلف درجة العجز من شخص إلى آخر فقد عرفه المشرع الجزائري كما يلي: " يعد في حالة عجز المؤمن الذي يعاني عجزا يخفض على الأقل نصف قدرته على العمل أو الربح، أي يجعله غير قادر أن يحصل في أية مهنة كانت على أجر...¹ ، يغطي التأمين على العجز حالات العجز الناتجة عن المرض، الأمومة، الشيخوخة، الحوادث المهنية وغير المهنية، وتقدر درجة العجز من طرف طبيب مختص أو لجنة خاصة ويحسب على اساسها مبلغ المعاش وفقا للقواعد الخاصة المبينة في قوانين التأمينات الاجتماعية، وأيضا يشترط تقديم ملف طبي ورقابة صارمة على حالة العجز ويعتبر قرار الطبيب مهما جدا في تقدير عدم القدرة على العمل.

للإشارة لا يقبل طلب معاش العجز إلا إذا كان المؤمن له لم يبلغ سن التقاعد كما هو محدد بموجب القانون، وقد صنف المشرع الجزائري حالات العجز إلى ثلاث أصناف:²

❖ **الصنف الأول:** وهم العمال عاجزين لكنهم قادرين على تكملة القيام بنشاطهم الأولي أو أي نشاط

مطابق لحالة عجزهم.

❖ **الصنف الثاني:** وهم العمال عاجزين وغير القادرين على القيام بنشاطهم الأساسي أو أي نشاط

آخر مأجور.

¹ المرسوم رقم 84-27 مرجع سابق، المادة 40 ، ص 218.

² القانون 83-11 مرجع سابق، المادة 36، ص 1796

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

❖ **الصنف الثالث:** وهم العمال العاجزين ليس فقط على القيام بأي نشاط مأجور ولكن ايضا يحتاجون

إلى أشخاص آخرين يساعدونهم في الحياة اليومية كالتغذية، الكسب وتحقيق حاجياتهم الطبيعية...الخ.

تحتسب منحة العجز على أساس الأجر القاعدي وهذا الأخير يمكن أن يكون آخر أجر سنوي يتحصل عليه المؤمن قبل حدوث العجز أو يمثل متوسط أجور السنوات الثلاث الأخيرة الأحسن أجرا خلال الحياة المهنية للمؤمن له ومبلغ منحة العجز يقدم حسب أصناف العجز:

- بالنسبة للصنف الأولي يستفيد العامل من معاش يقدر ب 60 % من الأجر السنوي المتوسط، ويتم إعطائه المعاش الأفضل إما بالمتوسط الحسابي لأجر السنة الأخيرة أو المتوسط الحسابي لثلاث سنوات الأخيرة، وإذا كان العامل لم يستوفي شرط ثلاث سنوات فيحتسب معاشه من المتوسط الحسابي للمدة التي قضاها في عمله¹.
- أما بالنسبة للصنف الثاني يستفيد العامل من معاش قدره 80 % من أجره السنوي، ويحسب أيضا إما بمتوسط الحسابي لثلاث سنوات الأخيرة، أو بمتوسط الحسابي لآخر سنة أو بالمتوسط الحسابي للمدة التي قضاها إذا كانت أقل من ثلاث سنوات².
- بخصوص الصنف الثالث يحصل المؤمن في هذه الحالة على 80 % من الأجر القاعدي ويضاف إليه 40 % دون أن تقل الزيادة عن قدر أدنى يحدد عن طريق التنظيم³.

أما بالنسبة للعجز الناتج عن حادث عمل فقد نص عليه القانون 83-11 المؤرخ في 02/07/1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، فالمؤمن له المصاب بحادث عمل، بعدما يستفيد من أدايات

¹ القانون 83-11 مرجع سابق، ال مادة37، ص.1796

² القانون 83-11 مرجع سابق، المادة38 ، ص.1796

³ القانون 83-11 مرجع سابق، المادة ، 39 ، ص 1796.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

العجز المؤقت أو ما يطلق عليها بمصطلح العجز الكلي المؤمن والذي يمنح للمؤمن له المصاب، فإنه يحصل على نسبة عجز عن العمل على يد الطبيب المستشار لهيئة الضمان الاجتماعي وفقا لجدول يحدد عن طريق التنظيم وذلك بعد تحديد تاريخ الجبر.¹

وتنقل مزايا معاش العجز إلى زوج المؤمن في حال الوفاة، مع أولاده وأصوله أي أن مزايا معاش العجز منقولة² وعند بلوغ العامل الذي صنف عاجزا سن التقاعد، مع شرط توفر السنوات التي تؤهله للاستفادة من تدابير التقاعد، فإن تقديم طلبه للعجز يعتبر مرفوضا، كما يتوقف معاشه إذا ثبت أن قدرته على العمل تزيد عن 50% ، وتؤهله لمباشرة وظيفته، كما يجب ألا يقل معاش التقاعد عن معاش عجزه³

بالنسبة للقيمة الدنيا للعجز والتي كانت بموجب القانون، لا تقل عن 2300 معدل المساهمات للأجر الوطني الأدنى المضمون، وكذلك ارتباطها بالنقطة الاستدلالية، فإنها عدلت لاحقا ليكون الحد الأدنى للمبلغ السنوي لمعاش العجز هو 75% من الأجر الوطني الأدنى المضمون⁴، وترتبط قيمة أجور العجز بالزيادات المطبقة على معاشات التقاعد، وبالتالي فك ارتباطها بالنقطة الاستدلالية⁵. في حين تلغى معاش العجز وجوبا عند ثبوت ممارسة المستفيد عملا مأجورا⁶.

¹سماتي الطيب، منازعات الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري، دار الكتب العلمية، طبعة 1، 2008، ص43.

² القانون 83-11 مرجع سابق، المادة 40 ، ص1797

³ المرجع السابق الذكر، المواد من 44-64، ص1797

⁴المرسوم التشريعي رقم 94-04 يعدل و يتم لقانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المادة 41، الجريدة الرسمية

للجمهورية الجزائرية، العدد 20 ، الصادر في 02 في 13 أفريل سنة1994، ص 06.

⁵الأمر الرئاسي 96-17، المادة، 14، مرجع سابق، ص07.

⁶ نفس المرجع السابق، ص 07.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

رابعاً: التأمين على الوفاة:

إن نهاية كل إنسان هي الوفاة وبالتالي فهي نهاية حتمية ومؤكدة لحياته العملية مما يعرض أسرة المتوفي الحاجة والعوز، لذلك جعل المشرع خطر الوفاة مضموناً بقوانين التأمينات الإجتماعية لتوفير الحماية اللازمة لأسرة المؤمن عليه في حالة وفاته، فأغلبية التشريعات الاجتماعية تقرر منح معاش للمستحقين عن المتوفي "ذوي حقوقه" إذا توافرت الشروط القانونية المطلوبة لذلك حتى تضمن حياة مستقرة لأسرة المتوفي على مستوى يقارب المستوى الذي كانت تعيش عليه قبل وفاته.

تضمنت قوانين الضمان الإجتماعي الجزائري على حق ذوي حقوق المؤمن في منحة الوفاة، وفي منح التقاعد المنقول، حيث قدر المشرع الجزائري مبلغ رأسمال الوفاة ب 12 مرة من مبلغه الشهري الذي كان يتقاضاه العامل قبل وفاته، على أن لا تكون هذه المنحة أقل من الأجر السنوي الأدنى المضمون، مع التخليص الفوري ودفعة واحدة لمنحة الوفاة لذوي حقوق المتوفي حال اكتمال الشروط القانونية بذلك، وفي حالة تعدد ذوي حقوق المتوفي، يوزع بينهم رأسمال الوفاة بنسب متساوية، كما يستفيد ذوي حقوق أصحاب معاش التقاعد أو العجز أو حوادث العمل من رأسمال الوفاة، على ألا تقل على قيمة الدنيا المنصوص عليها في القانون¹.

أما بالنسبة لأداءات الوفاة للعمال غير الأجراء، فرأسمال الوفاة الذي يستفيد منه ذوي الحقوق يتم على أساس الدخل السنوي المصرح به، والخاضع للاشتراك والذي يعتمد في حسابه على الدخل السنوي الخاضع للضريبة وفي حدود السقف السنوي المقدّر بثمانى مرات المبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون.

¹ القانون 83-11 مرجع سابق، المواد من 48 إلى 51، ص 1797.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

تمنح منحة الوفاة لذوي حقوق الهالك¹، ويقصد بذوي الحقوق طبقا لما نصت عليه المادة 30 من الأمر

17-96 إلى:

✓ زوج المؤمن له، غير أنه لا يستحق الاستفادة من الأداءات العينية إذا كان يمارس نشاطا مهنيا مأجور.

✓ الأولاد المكفولون البالغون أقل من 18 سنة حسب مفهوم التنظيم بالضمان الاجتماعي

✓ يعتبر مكفولين أصول المؤمن له وأصول زوجته عندما لا تتجاوز مواردهم الشخصية المبلغ الأدنى لمعاش التقاعد².

خامسا-التأمين ضد حوادث العمل والأمراض المهنية:

يعتبر التأمين ضد إصابات العمل والأمراض المهنية من أقدم وأهم التأمينات الاجتماعية، حيث تنبّهت المنظمات والنقابات العمالية التي تعمل في القوى العالمية على أهمية هذا النوع من التأمينات و الدور الذي تلعبه، خاصة مع التطور الصناعي والتكنولوجي، وفي ظل الإجتياح الهائل للألة لحياة العامل وظهور المواد الكيميائية وغيرها التي تدخل في العمليات الصناعية، ترتب على ذلك ظهور وتطور الأمراض المهنية كإصابات الشغل نتيجة تعامل المهني مع بيئة العمل مما يجعل حياته عرضة للمخاطر، لذلك تكتسي حماية الفرد العامل أهمية بالغة في المؤسسة وفي حسابات المسؤولين، وهذا لتكاليفها الباهظة التي تجنيها جراء أي إصابة أو حادث، من وقت مهدور سواء في إجراءات التحقيق أو التتقيب والبحث عن يد عاملة جديدة لا تمتلك خبرة، إضافة الى مصاريف التدريب والتكوين التي أنفقتها، وبذلك فإن المشرع الجزائري

¹ القانون 83-11 مرجع سابق، المادة 47

² نفس المرجع السابق، المادة 30.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

ووعيا منه بالدور الأساسي الذي يلعبه العامل في تنمية البلاد اقتصاديا واجتماعيا، فكر في ضمان حماية أكثر للعامل من الأخطار العديدة الناتجة عن حوادث العمل والأمراض المهنية.

1- حوادث العمل: يعرف المشرع الجزائري حوادث العمل على أنها كل حادث انجرت عنه إصابة

بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي طرأ في إطار علاقة العمل أو خارجة عن هذه العلاقة وطبقا لتعليمات رب العمل كممارسة انتداب نقابي أو انتخابي أو المسافة التي تفصل العامل عن مكان عمله¹. فالمشرع الجزائري يوسع نطاق التغطية ولا يحصرها فقط في الحوادث التي تحصل بمناسبة الأداء المباشر للعمل داخل المصنع أو الورشة، حيث توسع المشرع في نطاق وأماكن الإصابة وأسبابها لتشمل²

✓ مزولة الدراسة بانتظام خارج ساعات العمل.

✓ القيام بمهمة عمل خارج المؤسسة طبقا لأوامر المستخدم وتعليماته.

✓ ممارسة عهدة انتخابية، أو بمناسبة ممارستها.

كما تشمل تغطية مخاطر الإصابة كذلك الأشخاص غير المؤمنين بسبب حوادث تتعلق ب:

✓ الإصابة أثناء ممارسة نشاطات رياضية تنظمها الهيئة المستخدمة.

✓ الإصابة بسبب القيام بعمل يهدف لإنقاذ شخص في خطر يؤدي إلى الهلاك، أو عمل متفان

للمصالح العام.

¹ القانون رقم 83-13 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28، الصادر بتاريخ 05 جويلية 1983، المادة 6-7-8، ص1810.

² الأمر رقم 96-19 المؤرخ في 06 يوليو 1996، يعدل ويتم القانون 83-13 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بحوادث

العمل والأمراض المهنية، المواد 02 و 03، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 42، الصادر بتاريخ 7 يوليو 1996

2-الأمراض المهنية:

يقصد بالأمراض المهنية العلل الجسمانية التي تنشأ بسبب العمل خلال فترة من الزمن كامتصاص الجسم لمواد ضارة لا تظهر أعراضها إلا بعد مدة تطول أو تقصر حسب ظروف العمل، إذ عرفها المشرع الجزائري على أنها تعتبر أمراض مهنية كل أعراض التسمم، التعفن والعلل التي مصدرها العمل.¹

وتقسم الأمراض المهنية حسب أسبابها إلى ثلاثة أصناف:²

- الصنف الأول: المتعلق بأمراض التسمم وقد تصيب المشتغلين بمصانع الزئبق أو الرصاص أو المواد التي تتبعث منها الغازات.

- الصنف الثاني: المتعلق بالأمراض المعدية والتي تظهر في المخابر والمستشفيات.

- الصنف الثالث: والمتعلق بالأمراض الناتجة عن آثار المحيط وتتمثل في الأمراض الغبارية المنبعثة من المناجم والمقالع والمحاجر، الأمراض الصوتية الناتجة عن ضجيج الآلات المختلفة، الأمراض الناجمة عن العوامل الجوية كالتهاب المفاصل أو القصبات الهوائية.

يجب التصريح من طرف المصاب أو من ناب عنه لصاحب العمل في ظرف 24 ساعة ماعدا في حالات قاهرة ولا تحسب أيام العطل.³

تبعا لذلك، تدفع تعويضه يومية للضحية ابتداء من اليوم الموالي للتوقف عن العمل نتيجة الحادث خلال كل فترة العجز عن العمل، هذه الفترة التي تسبق إما الشفاء أو جبر الجرح أو الوفاة، وتصرف هذه

¹ القانون رقم 83-13، مرجع سابق، المادة 63، ص1816.

² الطيب سماتي، حوادث العمل والأمراض المهنية، ط1 دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2013، ص28.

³ القانون 83-13، مرجع سابق، المادة 13، ص1811.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

التعويض عن كل يوم عمل أو غيره، ولا يمكن أن تقل عن واحد على ثلاثين (30/1) من مبلغ الأجر الشهري الذي تقتطع منه اشتراكات الضمان الاجتماعي والضريبة، ولا عن الأجر الوطني الأدنى المضمون¹.

* التعويضات النقدية: في حالة العجز المؤقت² يكون التعويض ابتداء من اليوم الأول الذي يلي تاريخ التوقف ويتكفل صاحب العمل بتعويض اليوم الذي وقع فيه الحادث.

في حالة العجز الدائم (الكلي أو الجزئي)³ يستفيد المؤمن من منحة مناسبة لخطورة العجز الذي يحددها الطبيب الاستشاري لصندوق الضمان الاجتماعي وفقا لجدول خاص.

* التعويضات العينية: وهو يشمل تعويض مصاريف العلاج الطبية والجراحية والصيدلية، الاستشفائية والتحليلية وكذلك المصاريف المترتبة عن العلاجات بالحمامات المعدنية ويكون التعويض بنسبة 100%.

سادسا-التأمين على التقاعد:

يهدف هذا التأمين إلى ضمان دخل يحقق حد أدنى من مستوى المعيشة للأشخاص الذين بسبب بلوغهم سن معينة لم يعودوا قادرين على مواصلة العمل بنفس القوة التي كانوا عليها قبل بلوغهم هذا السن، وهو ما أقره القانون 83-12 المتعلق بالتقاعد والذي عدل بالأمرين 96/18 و 97-13 اللذان وسعا من قاعدة المستفيدين من إمتيازات التقاعد إلى فئات أخرى.

يستفيد من معاشات التقاعد كل العمال والموظفين وكذا أصحاب المهن الحرة كالمحامين والتجار والأطباء وهذا لكون هذه الفئة تمارس نشاطا لحسابها الخاص وغير مأجور، وتتمثل الحقوق الممنوحة في مجال التقاعد فيما يلي:⁴

¹ القانون 83-13، مرجع سابق، المادتان، 36-37.

² القانون 83-13، مرجع سابق، المادة 28 ص 1813.

³ نفس المرجع السابق، المادة 38، ص 1813.

⁴ نفس المرجع السابق، المادة 05، ص 1803.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

■ معاش مباشر: يمنح على أساس نشاط العامل بالذات ويضاف إليه زيادة عن الزوج المكفول.

■ معاش منقول: ويتضمن:

- معاش إلى الزوج الباقي على قيد الحياة؛

- معاش لليتامى؛

- معاش للأصول.

حيث حددت قيمة مبلغ المعاش، بالنسبة لكل سنة مثبتة 2,5 % من الأجر الشهري الخاضع لاشتراكات الضمان الاجتماعي، وذلك باحتساب متوسط ما افتضاه العامل في الخمس (05) سنوات الأخيرة التي تسبق الإحالة على التقاعد، أو الخمس سنوات التي تقاضى فيها الأجر الأقصى خلال حياته المهنية إذا كان ذلك أكثر نفعاً له¹.

سابعاً-التأمين على البطالة:

يسعى التأمين على البطالة إلى توفير تغطية للعاطلين عن العمل وإتاحة الفرصة لهم للاستفادة من مصادر دخل أخرى، ويقصد بالبطالة فقد العامل لمنصبه في حالة الأزمات الاقتصادية أو تعثر أحد المصانع أو انعدام فرص العمل أمام العمال رغم امتلاكهم القدرة عليه والرغبة فيه، و تعتبر البطالة من ضمن الأخطار التسعة (09) التي تعتبرها الاتفاقية الدولية رقم 102 الصادرة عن منظمة العمل الدولية لعام 1952، المتضمنة تأسيس المعيار الأدنى للضمان الاجتماعي، كأخطار نوعية للضمان الاجتماعي، وفي نفس الوقت، كإطار قانوني دولي لحماية العمال الأجراء من مخاطر فقدان الشغل، وبذلك تعتبر البطالة أحد أهم المخاطر التي دعت إلى حمايتها عن طريق تشريعات وطنية تتعلق بالضمان الاجتماعي.

¹ القانون 83-12 ، مرجع سابق ،المادتان ، 12-13.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

والجزائر من بين الدول التي قامت باستحداث نظام التأمين على البطالة لفائدة الأشخاص الذين فقدوا مناصب عملهم بصفة لا ارادية لاسيما بعد الازمات الاقتصادية الحادة التي شهدتها والتي تسببت في غلق العديد من المصانع وادت الى تسريح العمال وتقليص مناصب الشغل، وتعتبر تجربة الجزائر في التأمين على البطالة هي التجربة الوحيدة في الوطن العربي ، والتجربة الثانية على مستوى القارة الإفريقية بعد جنوب إفريقيا ، حيث تم انشاء الصندوق الوطني للتأمين على البطالة بموجب المرسوم (94-11) الصادر في 26 ماي 1994 ، ويهدف هذا الصندوق إلى مساعدة الفئات السالفة الذكر، بالإضافة إلى تسهيل إعادة الإدماج وذلك عن طريق البحث الفعلي لمناصب الشغل، والمساعدة على إنشاء المؤسسات¹. بصدر المرسوم السالف الذكر اعتبرت الجزائر من بين الستين (60) بلدا في العالم التي تزودت بنظام الحماية ضد خطر فقدان الشغل.

1- شروط الاستفادة من التأمين على البطالة: حتى يستفيد العامل من أداءات التأمين عن البطالة،

يجب أن تتوفر فيه الشروط التالية²:

- ✓ أن يكون مثبتا لدى الهيئة المستخدمة قبل التسريح لسبب اقتصادي؛
- ✓ أن يكون منخرطا، ويكون سدد اشتراكاته بانتظام في نظام التأمين على البطالة منذ 6 أشهر على الأقل قبل إنهاء علاقة العمل؛

¹ محرز آيت بلقاسم، نظام التأمين عن البطالة تسيير سلمي للبطالة أو سياسة إرادية لتشغيل، الندوة الوطنية الأولى حول الحماية الاجتماعية بالجزائر، وزارة العمل والحماية الاجتماعية بالجزائر، نشر المعهد الوطني للعمل بالجزائر، 30-31 ماي، 2000، ص 137.

² المرسوم التشريعي رقم (94-11) المؤرخ في 26 ماي 1994، يحدث التأمين عن البطالة لفائدة الأجراء الذين قد فقدوا عملهم بصفة لا إرادية لأسباب اقتصادية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 34، الصادر بتاريخ 1 جوان 1994، المادتان 06 و 07، ص ص 13 ، 14.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

- ✓ ألا يكون قد رفض عملا تكوينيا أو تحويليا قصد شغل منصب،
- ✓ ألا يكون مستفيدا من دخل ناتج عن أي نشاط مهني،
- ✓ يجب أن يكون مسجلا في قائمة العمال الذين هم محل تسريح في إطار التقليل من عدد العمال أو إنهاء نشاط صاحب العمل وتكون هذه القائمة ممضية ومؤشرة من قبل مفتش العمل المختص إقليميا.

2-التغطية التي يضمنها نظام التأمين على البطالة: يخول قبول الاجبر في نظام التأمين على

البطالة الحق في مجموع أداءات الضمان الاجتماعي المستحقة للأجراء و يستفيد مما يلي¹ :

- ✓ التعويض الشهري عن البطالة؛
 - ✓ أداءات عينية لتعويض عن المرض والأمومة والمنح العائلية؛
 - ✓ يستفيد ذوي حقوق المؤمن من رسال الوفاة عند الاقتضاء.
- بالرجوع إلى أحكام المرسوم التشريعي(94-11)، تفيد سريان نظام التأمين عن البطالة على العمال الأجراء الذين ينتمون إلى المؤسسات المستخدمة التي تمارس نشاطا اقتصاديا (النشاط التجاري، النشاط الصناعي، النشاط الفلاحي، النشاط الحرفي، النشاط السياحي،)، فالمؤسسات المستخدمة المعنية بتطبيق أحكام المرسوم التشريعي، هي تلك التي تهدف إلى تحقيق الربح أيا كان شكلها أو موضوعها، والخاضعة إلى القانون الخاص، بينما العمال الأجراء الذين ينتمون إلى مؤسسات أو إدارت عمومية، أي تلك التي تمارس نشاطا إداريا، يهدف إلى تحقيق المنفعة العمومية (مرفق الصحة العمومية، إدارة الضرائب، مرفق العدالة، مرفق التربية والتعليم، الجماعات الإقليمية)، مبدئيا لا يسري عليهم نظام التأمين عن البطالة إلا بموجب نص خاص².

¹المرسوم التشريعي رقم (94-11) ، مرجع سابق، المادة 11.

²نفس المرجع السابق، المادة 02.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

لقد حصر المرسوم التشريعي قائمة العمال الاجراء الذين لا تسري عليهم أحكام نظام التأمين عن البطالة، وذلك لوجود موانع مؤقتة وموانع دائمة، فالعمال الأجراء الممنوعون مؤقتا الاستفادة من أداءات التأمين عن البطالة من هم في انقطاع مؤقت عن العمل بسبب البطالة التقنية أو البطالة بسبب العوامل المناخية، أو من هم في انقطاع مؤقت عن العمل بسبب عجز عن العمل ناتج عن مرض أو حادث عمل، أو من هم في انقطاع مؤقت عن العمل بسبب كارثة طبيعية، وعدم سريان نظام التأمين عن البطالة على العمال الاجراء المتعلقة علاقات عملهم ولو بصفة مؤقتة، كون هؤلاء يستفيدون من تعويضات الصندوق الوطني لتعويض العطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، وكذا عن الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية.

كما حصر المشرع الجزائري ايضا قائمة العمال الأجراء الذين لا يستفيدون من نظام التأمين عن البطالة، بصفة دائمة، وهم العمال الأجراء الذين استوفوا شروط الإحالة على التقاعد العادي أو الإحالة على التقاعد المسبق، ومن هم في انقطاع دائم عن العمل بسبب العجز الدائم سواء كان جزئيا أو كليا عن العمل، وسواء ترتب عن حادث عمل أو مرض مهني، وكذا العمال الأجراء الذين تربطهم عقود عمل محددة المدة بالهيئة المستخدمة، والعمال الموسميين، والعمال في المنزل، والعاملون لحسابهم الخاص، والعمال ذووا عدة مستخدمين، والعمال الذين انتهت عالقة عملهم بسبب تسريح تأديبي، أو تسريح لعدم الكفاءة المهنية، أو استقالة أو ذهاب إرادي.¹

ثامنا-المنح العائلية:

إن تمويل الاداءات العائلية، قبل وبعد توحيد المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي كان يتم من خلال دفع اشتراك من طرف المستخدم حصريا، ومنذ أول يوليو 1994 فقد تكفلت ميزانية الدولة بالاداءات العائلية

¹المرسوم (94-11)، مرجع سابق، المادة 05 .

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

وهذا طبقا للمرسوم التشريعي رقم 94-08 المؤرخ في 26 ماي 1994 والمتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 1994، ولقد طبق هذا الإجراء في الوقت الذي تم فيه تأسيس التأمين عن البطالة التي كان يدفع بشأنها المستخدم 2.5% والأجير 1.5% (الحصة الإجمالية 4%).

ابتداء من سنة 1999 تم تكريس مفهوم جديد للأداءات العائلية بموجب قانون المالية لسنة 1999 الذي نص مجددا، ولفترة محددة، التكفل المالي من طرف المستخدم للأداءات العائلية مع فترة انتقالية حددت كالاتي¹:

- سنة 1999: 75 % على عاتق الدولة، 25% على عاتق المستخدم.
- سنة 2000: 50 % على عاتق الدول 50 % على عاتق المستخدم.
- سنة 2001: 25 % على عاتق الدولة، 75% على عاتق المستخدم.
- ابتداء من سنة 2002: 100 % على عاتق المستخدم.

غير أن القانون رقم 01-12 المؤرخ في 19 يوليو 2001 المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2001 أعاد على عاتق الدولة الاداءات العائلية.

تمثل الأداءات العائلية دخلا تكميليا من شأنه أن يساعد العمال الأجراء الذين يتكفلون بالعائلات لإرضاء الحاجيات الخاصة بالطفل ويضم نظام تعويض المنح العائلية في الجزائر نوعين من المستحقات :منحة عائلية وهي منحة شهرية، ومنحة التمدرس وهي منحة سنوية وتكون كالتالي:

¹وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، السياسة الوطنية للضمان الاجتماعي، متاح عبر الموقع:

https://www.mtess.gov.dz/ar ،تاريخ وساعة الاطلاع: 2021/03/15 ،الساعة 17:50.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

1- بالنسبة للمنحة العائلية:

- إذا كان راتب العامل الأجير لا يتعدى 15.000,00 دج للشهر (الأجر الوطني الأدنى المضمون (يستفيد من مبلغ 600 دج شهريا عن كل طفل أقل من 18 سنة، إلى غاية الطفل السادس.
- إذا كان راتب العامل 15.000,00 دج للشهر، فإنه يستفيد عن كل طفل أقل من 18 سنة من مبلغ 300 دج شهريا.

2- بالنسبة لمنحة التمدريس تكون كالتالي:

- إذا كان راتب العامل الأجير لا يتعدى 15.000,00 دج للشهر (الأجر الوطني الأدنى المضمون) يستفيد من مبلغ 800 دج للأطفال الخمسة الأوائل و 400 دج ابتداء من الطفل السادس.
 - إذا كان راتب العامل يتجاوز 15.000,00 دج للشهر، فإنه يستفيد عن كل طفل مبلغ 400 دج.
- كانت هذه أهم الاخطار التي يغطيها الضمان الاجتماعي في الجزائر، لكن يجب التنويه على أن منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر تقوم بتمويل جزء من نفقات القطاع الصحي حيث أنها تتكفل بتمويل الخدمات الصحية في القطاعين العام والخاص عن طريق التعويض الجزافي لنفقات الصحية العلاجية والطبية للمؤمن، وتكمن مساهمة صناديق الضمان الاجتماعي لصالح المنظومة الصحية في ¹:

✓ تمويل الهياكل الثقيلة (مؤسسات استشفائية، مراكز صحية...)،

✓ تمويل المخطط العائلي؛

✓ تكاليف التغطية الصحية للمرضى الذين يعالجون في الخارج؛

✓ بعض المستثمرات المنجزة في الخارج.

¹خروبي بزارة عمر، إصلاح المنظومة الصحية في الجزائر 1999-2009 ، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية

والعلاقات الدولية جامعة الجزائر، 20103-2011، ص 44 .

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

غير أن قانون المالية لسنة 1992 نظم مساهمة مؤسسات الضمان الاجتماعي لصالح ميزانية المؤسسات العمومية للصحة وجعلها على شكل نظام تعاقدية، وحمل ميزانية الدولة تمويل العائلات المعوزة ويرجع ذلك إلى الضائقة المالية التي بدأت تشتد على صناديق الضمان الاجتماعي الاجتماعي بفعل تنامي أزمة البطالة¹.

ونقدم في مايلي عرض لمساهمات الضمان الاجتماعي في نفقات الصحة من سنة 2010 إلى غاية 2020:

الجدول رقم (02-01) : مساهمات الضمان الاجتماعي في نفقات الصحة خلال الفترة (2010-2020)

السنوات	مساهمة الضمان الاجتماعي في تمويل نفقات الصحة
2010	38 000 000 000
2011	38 300 000 000
2012	48 429 410 000
2013	49 629 410 000
2014	57 818 524 000
2015	65 219 092 000
2016	64 815 511 000
2017	73 753 570 000
2018	80 000 000 000
2019	88 254 240 000
2020	92 000 000 000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على منشورات وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات.

من خلال معطيات الجدول رقم: (02-01) نسجل نمو ملحوظ ومتسارع للمبلغ الجزافي لتمويل المستشفيات، حيث بلغ 38 000 مليون دج سنة 2010 ثم ارتفع إلى 48 429 مليون دج سنة 2012 ليصل إلى

¹ نفس المرجع السابق، ص 8.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

92 000 مليون دج سنة 2020 مما يؤكد أهمية الضمان الاجتماعي في تمويل القطاع الصحي والذي نتج عنه ارتفاع نفقات قطاع الضمان الاجتماعي خاصة فيما يتعلق بنفقات التحويلات من أجل العلاج في الخارج وارتفاع فاتورة إستيراد الأدوية حيث شهد إستهلاك الأدوية في الجزائر ارتفاعا متصاعدا بسبب تسارع طلبات الإستفادة من العلاج و تغطية الضمان الإجتماعي للإفراد هذا بالإضافة الى تدعيم مختلف الهياكل الصحية بالمعدات الطبية خلال جائحة كوفيد-19.

المطلب الثالث: الأشخاص المعنيون بالتغطية الإجتماعية في الجزائر

تحتوي منظومة الضمان الاجتماعي الجزائرية على أسس مهنية، لكن ومع تعاقب السنوات، تم توسيع المنظومة، ليمس الأغلبية الساحقة من السكان، وهكذا تستفيد فئات عديدة من الأشخاص الذين لا يمارسون أي نشاط مأجور من حماية الضمان الاجتماعي ويتمتعون بالتالي بصفة المؤمن لهم اجتماعيا، وقد شهد نظام الضمان الاجتماعي الجديد في الجزائر منذ 1983 توسيعا كبيرا لقاعدة المستفيدين، حيث نص المشرع الجزائري على أحقية العامل في الاستفادة من مزايا الضمان الاجتماعي، مهما كان القطاع أو النشاط الذي ينتمي إليه، سواء كانوا عمال أجراء أو غير أجراء، بل تعداه إلى فئات لا تقوم بدفع الاشتراكات. لقد حدد المشرع الجزائري من خلال القانون رقم 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية جميع المستفيدين من قانون التأمينات الاجتماعية كالتالي¹:

- ✓ العمال الأجراء؛
- ✓ العمال شبه الأجراء؛
- ✓ العمال غير الأجراء؛

¹ القانون رقم 83-11 ، مرجع سابق، المواد 3-4-5، ص1792.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

أولا-العمال الأجراء:

يعتبر عاملا أجيرا كل شخص يؤدي عملا يدويا أو وظيفة فكرية بمقابل مرتب وفق التنظيم المعمول به، ولحساب شخص آخر طبيعي أو معنوي يدعى المستخدم، وله حقوق وواجبات أهمها الرعاية الصحية والحق في الضمان الاجتماعي (التقاعد، الرعاية الصحية، الراحة) والمشاركة في التنظيمات النقابية، وما يترتب عليها كالحق في الإضراب والاحتجاج والتفاوض... إلخ.¹

هناك فئات خاصة استثنائها قانون العمل الجزائري وهذا وفقا لخصوصية وطبيعة المهام وظروف العمل الذي تمارسه وهم المدنيون والمستخدمون العسكريون والقضاة والموظفون والأعوان المتعاقدون في الولايات والبلديات ومستخدموا المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، الذين يخضعون لأحكام تشريعية وتنظيمات خاصة.²

ثانيا-العمال غير الأجراء:

وهم أصحاب الأعمال والمهن الحرة الذين يمارسون لحسابهم الخاص نشاطا حرا صناعيا أو تجاريا أو فلاحيا أو أي نشاط آخر وفقا للشروط المحددة في التنظيم المعمول به كالحرفيون والفلاحون والتجار، وأصحاب المهن الحرة من محامين وأطباء ومهندسين وصيادلة.... إلخ.³

¹ القانون (90-11) المؤرخ في 21 أبريل 1990، يتعلق بعلاقات العمل، الجريدة الرسمية الجريدة للجمهورية الجزائرية، العدد 17، الصادر بتاريخ 25 أبريل 1990، المواد 2، 5، ص ص 562-563 .

² نفس المرجع السابق، المادة 3، ص 562.

³ القانون 83-11، مرجع سابق، المادة 04 .

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

ثالثا: العمال شبه الأجراء:

أو كما يعرفون بالعمال الملحقين بالأجراء وبالرجوع إلى نص المادة 03 من القانون 83-11 فإنه يستفيد من أحكام قانون التأمينات الاجتماعية بالإضافة إلى العمال الأجراء، العمال الملحقون بالأجراء. تطبيقا لذلك صدر المرسوم رقم 85-33 المؤرخ في 09 فيفري 1985 يحدد قائمة العمال الشبهيين بالأجراء في مجال الضمان الاجتماعي والذين لهم حق الاستفادة من خدمات التأمين الاجتماعية وهم¹:

✓ العمال الذين يباشرون عملهم في المنزل ولو كانوا يملكون كامل الأدوات اللازمة لعملهم أو جزء منها؛

✓ الأشخاص الذين يستخدمهم الخواص لاسيما خدم المنازل، البوابون والسواق والخادمت والغسلات، الممرضات وكذلك الأشخاص الذين يحرسون ويرعون عادة أو عرضا في منازلهم أو منازل مستخدميه الأطفال الذين يأتهم عليهم أولياؤهم أو الإدارات أو الجمعيات التي يخضعون لمراقبتها؛

✓ وكلاء الشركات ذات المسؤولية المحددة، شرط ألا يكون لهم أي أسهم في رأسمالها الاجتماعي؛

✓ الفنانون والممثلون الذين تدفع لهم مكافآت في شكل أجور وتعويضات عن النشاط الفني؛

✓ البحارة والصيادون بالحصة الذين يبحرون مع الصياد الرئيس.

كما يشبه بالأجراء في الاستفادة من الخدمات العينية من تأمينات المرض والامومة وخدمات حوادث العمل والامراض المهنية الأشخاص التالية²:

✓ حاملوا الأمتعة الذين يستخدمون المحطات، إذا رخصت لهم المؤسسة بذلك؛

✓ حراس مواقف السيارات التي لا يدفع فيها أجر الوقوف والمرخص لهم من طرف المصالح المختصة.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 85-33 المؤرخ في 09 فيفري 1985، يحدد قائمة العمال المشبهين بالأجراء في مجال الضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 09، الصادرة بتاريخ 24 فيفري 1985، المادة 01، ص1417.

² نفس النرجع أعلاه، المادة 2.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

إضافة الى ذلك يعتبر عمالا ملحقين بالأجراء كل من:

✓ المتمهنون؛

✓ طلبة مؤسسات التكوين المهني.

هذا وقد حدد المرسوم (34-85) المؤرخ في 09 فيفري 1985 الاصناف الخاصة التي تستفيد من تشريعات

الضمان الاجتماعي حسب الشروط التالية¹:

1- في باب جميع خدمات الضمان الاجتماعي:

✓ العمال الذين يمارسون عملهم في المنزل؛

✓ الأشخاص الذين يستخدمهم الخواص؛

✓ الفنانون والممثلون والمشاركون في التمثيل؛

✓ البحارة والصيادون الذين يبحرون مع الصياد صاحب العمل؛

✓ الصيادون أصحاب العمل والمحاصون والمبحرون.

2- في باب الخدمات العينية عن التأمينات على المرض والأمومة وخدمات حوادث العمل

والأمراض المهنية:

✓ الحمالون الذين يشغلون في محطات السكك الحديدية، شريطة حصولهم على ترخيص من طرف

المؤسسة؛

✓ حراس مواقف السيارات غير مدفوعة الاجر المصرح لهم من طرف المصالح المختصة؛

✓ الطلبة.

¹ المرسوم (34-85) المؤرخ في 09 فيفري 1985، الذي يحدد اشتراكات الضمان الاجتماعي لأصناف خاصة من المؤمن لهم اجتماعيا، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد، 09، الصادر بتاريخ 24 فيفري 1985، المادة الأولى، ص 211.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

3- في باب الخدمات العينية عن تأمين المرض وخدمات تأمين الوفاة:

✓ ذوي حقوق المحبوسين الذين يقومون بعمل شاق.

رابعا- في باب الخدمات العينية من تأمينات المرض والأمومة:

✓ المجاهدون وأصحاب المعاشات بمقتضى التشريع الخاص بالمجاهدين ضحايا حرب التحرير

الوطني؛

✓ المعوقون وتستفيد هذه الفئة من أداءات عينية مهما كان نوع إعاقاتهم سواء أكانت حركية أم

عقلية بشرط أن يقوم المعاق أو وصيه إثبات إعاقته المهني بشهادة طبية؛

✓ اصحاب المعاشات وريوع الضمان الاجتماعي.

خامسا- في باب جوادث العمل والأمراض المهنية:

✓ الممتهنون؛

✓ تلاميذ مؤسسات التعليم التقني ومؤسسات التكوين المهني؛

✓ المحبوسون الذين يقومون بعمل شاق؛

✓ يتامى رعاية الشباب الذين يقومون بعمل مأمور به؛

✓ الرياضيون المشاركون في جمعية رياضية والذين ليسوا من رياضيي النخبة؛

✓ ضحايا الحوادث اثناء القيام باعمال ينظمها حزب جبهة التحرير الوطني ومنظماته الجماهيرية؛

✓ الأشخاص الذين يقضون فترات تدريبية على إعادة الترتيب الوظيفية أو التكيف المهني؛

✓ كل شخص يشارك تطوعا في سير هيئات الضمان الاجتماعي؛

✓ لكل شخص يتعرض إلى حادث جراء قيامه بعمل لصالح المصلحة العامة، أو لصالح أي فرد

متعرض للخطر.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

أما بالنسبة لذوي الحقوق الذين يستفيدون من الاداءات العينية فيقصد بهم:

- زوج المؤمن له إذا كان لا يمارس نشاطا مهنيا مأجورا، أو إذا كان لا يستفيد من تحويل الحقوق بحكم نشاطه.

كما يستفيد الطلبة والأعوان العاملون في الخارج من الضمان الإجتماعي في الجزائر، حيث تنص المادة الثانية من المرسوم رقم (85-224) المؤرخ في 20 أوت 1985 على أن يلحق الأشخاص الآتي ذكرهم بالنظام الجزائري للضمان الإجتماعي وهؤلاء الأشخاص هم¹:

✓ الأعوان العاملون في البعثات الدبلوماسية والقنصلية؛

✓ العمال العاملون في الخارج باسم التعاون؛

✓ موظفو التعليم والتأطير التربوي في الخارج؛

✓ أعوان الممثلات الجزائرية.

✓ الطلبة والعمال الذين يقبلون لمتابعة التكوين في الخارج.

كما تستفيد من أحكام هذا المرسوم أيضا ذوي حقوق هؤلاء مدة كانوا مقيمين معهم بانتظام.

بالمقابل يخضع العمال الأجانب العاملين في الجزائر لنظام التأمينات الاجتماعية ومهما كانت صفة مستخدميهم وطبيعة عملهم والأجر الذي يتقاضونه من توافر شروط العمل داخل التراب الوطني الجزائري فهم يخضعون وجوبا لقانون التأمينات الاجتماعية، وهذا ما نصت عليه المادة السادسة من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 02 جويلية في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

المرسوم (85-224)، المؤرخ في 20 أوت 1985، يحدد شروط التكفل بخدمات الضمان الاجتماعي المستحقة للمؤمن لهم

اجتماعيا الذين يعملون او يتكفون في الخارج، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد، 35، الصادر بتاريخ 21 أوت

1985، المادة 02، ص1255.

المبحث الثالث: مصادر تمويل قطاع الضمان الإجتماعي الجزائري وفعاليتها في

الحفاظ على توازنه المالي

يحتل التمويل أهمية خاصة في نظم التأمين الإجتماعي، حيث يحدد مدى قدرة تلك الأنظمة على الوفاء بالتزاماتها الحالية والمستقبلية تجاه المستحقين والمستفيدين من هذا النظام، وهو بمثابة العصا التي تستند عليها صناديق الضمان الإجتماعي حتى تضمن إستمرارها، ويقصد بالتمويل في مجال التأمينات الاجتماعية توفير الموارد المالية اللازمة لمواجهة إلتزامات النظام في مجال تأدية المزايا التأمينية سواء تعلق الأمر بالمزايا النقدية كالمعاشات والتعويضات والمعونات، أو المزايا العينية كالعلاج وتقديم الأدوية، والتأهيل الطبي والمهني، إضافة الى المصاريف الإدارية.

تختلف أساليب ومصادر تمويل الضمان الإجتماعي باختلاف السياسات الإجتماعية في الدول، وتبعا للظروف المادية والإقتصادية التي تسودها، وسنحاول من خلال هذا المبحث أن نتناول أهم أساليب تمويل نظم التأمينات الإجتماعية المتبعة ومختلف المنافذ التمويلية المتاحة أمام مؤسسات الضمان الإجتماعي.

المطلب الأول: أساليب تمويل نظم التأمينات الإجتماعية

تعتبر طريقة التمويل من المقاييس الهامة في تحديد نوع النظام التأميني المتبع، ويقصد بأسلوب التمويل في التأمينات الإجتماعية، الأساليب الإكتوارية التي يتم بها تقدير تكاليف المزايا التي يقرها النظام من حيث المصادر والنسب وتحقيق التوازن المالي بين الموارد والنفقات¹.

¹لها عبد اللطيف عبد الحميد، دراسة امكانية التحول في تمويل نظام التأمين الاجتماعي في جمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2008، ص ص 15-16.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

أولاً- عرض لأهم أساليب تمويل نظام التأمين الاجتماعي:

هناك ثلاث طرق مختلفة لتمويل النظام التأميني وهي: نظام التمويل الكامل، نظام التمويل التوزيعي ونظام التمويل الجزئي.

1/ نظام التمويل الكامل Fully Funded : يعتمد هذا الأسلوب على تراكم المدخرات لمواجهة

التزامات النظام، حيث تحصل الاشتراكات من العامل وصاحب العمل وتستثمر بحيث تكون الاستثمارات متجانسة مع الالتزامات، بمعنى أن توفر الاستثمارات السيولة اللازمة لدفع التعويضات، وفي هذه الطريقة تتراكم احتياطات التأمين الاجتماعي حتى تصبح التعويضات والمعاشات السنوية أكبر من الاشتراكات السنوية المحصلة، فتستخدم هذه الاحتياطات في التمويل.

وبعني هذا النظام، ببساطة تحمل كل جيل تكلفته الكاملة من المزايا الحالية والمستقبلية حيث يتم تسديد مدفوعات التقاعد من صندوق يمثل تراكم للأصول المالية المتكونة من اشتراكات أعضائها على فترة تمتد لسنوات، لذا يطلق على هذا النظام في بعض الأحيان، اسم النظام التراكمي.

إن من أهم ما يميز التمويل الكامل، هو إمكانية تراكم الأموال في صورة احتياطات لمقابلة التزامات النظام تجاه المستحقين، وهي احتياطات يجب أن تتراكم من سنة إلى أخرى، حسب تدفق الاشتراكات الداخلة من العاملين الجدد، مقارنة بالنفقات التي تتفق على المنتفعين الحاليين أو المتوقعين، ولذلك تلجأ إليه الأنظمة الراغبة في تكوين أموال ليس فقط لاستخدامها في تمويل المزايا، ولكن أيضا لاستخدامها في تنفيذ الاستثمارات القومية، وتمويل خطة التنمية.¹

¹صفوت حميدة، استثمار أموال صناديق المعاشات في مصر بين الواقع الدولي والتحديات المتوقعة، مؤتمر التأمينات

الاجتماعية بين الواقع والمأمول، كلية الشريعة والقانون، جامعة الأزهر، مصر، 12-14 أكتوبر، 2002، ص 1.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

2/ نظام التمويل التوزيعي: وفيه تدخل الاشتراكات المحصلة ضمن إيرادات الدولة، وتدفع المعاشات والتعويضات من النفقات العامة، وقد يتم الاحتفاظ باحتياطي بسيط يُعتمد عليه عند الحاجة، لمقابلة الزيادة غير المتوقعة في الإنفاق أو الانخفاض في الدخل، فهو يعتمد على الدخل الجاري ولا يعتمد على تجميع المدخرات لمواجهة النفقات المستقبلية ويعتمد أيضا على موازنة الدولة، كما يطلق عليه في بعض الأحيان أسلوب الموازنة السنوية نظرا لأن طبيعة هذا النظام تفرض التوازن الدائم بين ما تم تحصيله وبين النفقات السنوية المتوقعة، وفي هذا النظام هناك تداخل بين الأجيال، بحيث يتحمل الجيل الحالي أعباء تمويل المزايا التي يحصل عليها الجيل السابق، وتدفع الالتزامات للمتقاعدين الحاليين في هذا النظام من خلال الاشتراكات السنوية المفروضة على العاملين الحاليين، لذا يطلق عليه اسم نظام التمويل المرحلي والتوزيعي، لما ينتج عنه من إعادة التوزيع فيما بين الأجيال¹.

3/ نظام التمويل الجزئي: وفقا لهذا النظام تحصل الاشتراكات بشكل متدرج، حيث تبدأ الاشتراكات بسيطة ثم تزداد بمرور الوقت حتى تصل إلى الاشتراكات اللازمة للتمويل، وقد نشأ هذا النظام كمحاولة لتغطية بعض عيوب الطرق السابقة لاسيما مشكلة الاشتراكات المرتفعة، والعجز الذي يعاني منه نظام التمويل الكامل والآثار السلبية لتغير الهيكل السكاني للمجتمعات التي يعاني منها نظام التمويل التوزيعي نظرا لأن هذا النظام يقوم على تقدير للنفقات، خلال فترة متوسطة الأجل، قد تكون عشر سنوات أو خمسة عشر سنة أو عشرون سنة، ويتم توزيع النفقات على الأجيال الموجودة خلال هذا المدي الزمني القصير، وتمول هذه النفقات كل سنة من خلال الاشتراكات، بالإضافة إلى عائد الاستثمار على الاحتياطيات متوسطة وطويلة الأجل، أو المتراكمة لدى النظام².

¹ محمد السيد السيد جودت الشاعر، الإطار النظري لنظام التأمين الاجتماعي، مرجع سابق، ص 32.

² نفس المرجع السابق، ص 4.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

في حالة عجز الاشتراكات وعوائد الاستثمار على الاحتياطيات متوسطة وصطويلة الأجل أو المتراكمة عن تمويل النفقات السابقة أو عدم كفايتها، يلجأ النظام إلى زيادة الاشتراكات في الفترة الجديدة لإحداث التوازن بين نفقات النظام وإيراداته، لهذا فانه من الضروري اجراء مراجعة اكتوبرية دورية للوضع المالي للنظام¹، وبذلك يتم تقدير النفقات خلال فترة متوسطة الأجل، ثم يتم توزيع هذه النفقات على الأجيال الموجودة خلال هذا المدى الزمني المحدود، وكذا يتم تجنب الاشتراكات المرتفعة والعجز التي يعاني منه نظام التمويل الكامل، هذا إلى جانب إمكانية وجود احتياطيات مالية كافية لاستثمارات متوسطة وطويلة الأجل نظرا لان الاحتياطيات ستتراكم على امتداد عمر النظام.

ثانيا: عيوب ومزايا أساليب التمويل: تحتوي كل طريقة من طرق التمويل السابقة على حملة من المميزات والعيوب نوجزها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-02) : مزايا وعيوب أساليب تمويل نظم التأمين الإجتماعي.

الأسلوب	المزايا	العيوب
التمويل الكامل	- تكوين الاحتياطيات وتراكم الأموال المتاحة للاستثمارات خاصة طويلة الأجل؛ - زيادة أهمية الجانب الاستثماري وعائداته في تمويل المزايا في الأجل القصير وعلى المدى الطويل؛ - الأثر الإيجابي الذي تحدثه هذه الإستثمارات في خدمة الاقتصاد الجزئي والكلّي سواء من حيث المشروعات الاقتصادية ذات العائد	- ارتفاع معدلات الاشتراك في النظام سواء ما يتحمله العامل أو صاحب العمل؛ - الإنخفاض المستمر في قيمة العملة مما يؤدي إلى إنخفاض القيمة الحقيقية للإحتياطيات وارتفاع مستوى الأجور. - العجز الدائم والمتوالي في الاحتياطيات؛

¹درار عياش، تفعيل نظام التأمين الاجتماعي وامكانيات تكيف النظام وفق مبادئ الشريعة الإسلامية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2012، ص59.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

- صعوبة تمويل المزايا الإضافية نظرا لإرتفاع الاشتراكات مما يترتب عليه استبعاد التمويل عن طريق زيادة الاشتراكات،	المباشر أو المشروعات الخدمية ذات العائد غير المباشر؛ - تلافى أثر التغير في الهيكل السكاني خاصة إذا حدث تراجع في معدلات المواليد نتيجة سياسات تنظيم النسل مما يؤدي إلى إنخفاض عدد الداخلين الجدد وبالتالي إنخفاض الاشتراكات وزيادة النفقات من خلال زيادة أعداد المنتفعين وزيادة سنوات الإنتفاع.	
- عدم ثبات نسبة الاشتراكات وذلك لإنخفاض ريع الإستثمار في ظل هذا الأسلوب؛ -عدم العدالة في توزيع أعباء المزايا وذلك نظر لعدم تحمل كل جيل لأعباء المزايا الخاصة به؛ -حرمان الإقتصاد القومي خاصة في الدول النامية من الأموال المطلوبة لتنفيذ خطط التنمية الاقتصادية حيث أن الاستثمارات في ظل هذا الأسلوب تكون متوسطة وقصيرة الأجل.	-القدرة على مواجهة أى عجز قد يلحق بأموال النظام؛ -إمكانية تدبير الموارد المالية اللازمة لتمويل المزايا الإضافية والمزايا الغير مقررة في النص الأصلي للقانون ولكنها تضاف بقوانين لاحقة مثل إضافة منتفعين جدد أو زيادة المعاشات مع إرتفاع الأسعار أو زيادة مدد إنفاع المستحقين؛ -انخفاض معدلات الاشتراكات في النظام سواء ما يتحمله العامل أو صاحب العمل.	التمويل الجزئي
-التأثر الشديد بالتغير في الهيكل السكاني خاصة نحو انخفاض معدلات المواليد أو زيادة توقع الحياة أو كلاهما مما يترتب عليه زيادة أعباء النظام نتيجة نقص الموارد من ناحية وزيادة النفقات من ناحية أخرى؛	-يوفر التمويل الكافي لكل النفقات السنوية سواء الأساسية أو الإضافية أو ما يرتبط منها بالتغير في نفقات المعيشة؛ - تحقيق التكامل الاجتماعي بمفهومه الواسع ليس بين أبناء الجيل الواحد فقط ولكن بين أبناء الأجيال المتعاقبة؛	التمويل التوزيعي

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

-يتعذر تمويل مدة الخدمة السابقة لأصحاب المعاشات لما تحمله من أعباء؛ -هذا الأسلوب ليس له هيكل تمويل ثابت فإنه يخلق شعور بعدم الأمان والثقة كما يخلق أيضا حالة من عدم التأكد من مدى دقة وكفاية المزايا في المستقبل.	- يتفادى مشكلة العجز التي تعاني منها نظم التمويل الكامل؛ -يعتبر حلا لمشكلة تمويل زيادة النفقات والمزايا المقابلة للتغير في نفقات المعيشة الناتجة عن التضخم.	
---	---	--

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على دليل التأمينات الإجتماعية الصادر عن منظمة العمل الدولية، الطبعة الأولى، مصر، 2018.

كانت هذه أهم أساليب المتبعة في تمويل نظم التأمينات الإجتماعية ويمكن القول بأن نظام التمويل المعتمد في الجزائر هو نظام التمويل الكامل ، أو كما يعرف بأسلوب التراكم الرأسمالي، والذي يتم فيه تحقيق التوازن المالي بين الموارد والنفقات، من خلال إشتراكات يتحدد مستواها بما يكفي لتمويل نفقات المزايا المقررة للمؤمن عليهم، ابتداء من تاريخ انتسابهم واستفادتهم من النظام لأول مرة، وحتى بلوغهم سن التقاعد، في المقابل نجدان النظام المتبع في الجزائر مبني على التضامن بين الأجيال، حيث أن مصدر تمويله يعتمد بالدرجة الأولى على الاشتراكات الفئة النشطة إضافة الى دعم الموازنة العامة أي أن النظام المطبق يحمل في طياته نظام الموازنة السنوية أو كما يعرف بالتمويل التوزيعي وبذلك يمكن القول ان أسلوب التمويل المعتمد في الجزائر هو مزيج بين نظام التمويل الكامل و بين نظام الموازنة السنوية.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

المطلب الثاني: مصادر تمويل الضمان الاجتماعي في الجزائر

يعتمد تمويل الضمان الاجتماعي في الجزائر على مصدرين رئيسيين هما الضرائب والإشتراكات بالإضافة إلى موارد إضافية أخرى كإعانات الدولة والقيم المالية لمخالفات التأخيرات وبعض العقوبات الأخرى، وعوائد استثمار أموال الصناديق، والتي سنتطرق لها بالتفصيل من خلال هذا المطلب مع التركيز على الاشتراكات المهنية التي تعد المورد الأساسي والأهم لتسيير مختلف صناديق الضمان الاجتماعي.

أولاً- التمويل عن طريق الاشتراكات : تعتبر الاشتراكات المورد المالي الأساسي لهيئات الضمان الاجتماعي، بل وأكبرها و تعني المبالغ التي يساهم بها كل من العمال و أصحاب العمل لتغطية نفقات الضمان الاجتماعي من تقديمات و مصارف إدارية، ويراعى في تحديدها أن تأتي الواردات متوازنة مع النفقات المذكورة، وقد نصت المادة 72 من القانون (83-11) المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المعدل والمتمم على أنه " يتم تمويل نفقات التأمينات الاجتماعية اعتمادا على قسط اشتراك إجباري على نفقة أصحاب العمل وكذا المستفيدين المشار إليهم في الباب الأول من هذا القانون."

يتبين لنا من نص المادة أن نظام التأمينات الاجتماعية ذو طابع إلزامي بالنسبة للأشخاص المستفيدين من امتيازاته والذين سبق ذكرهم ، حيث ألزم المشرع بمقتضى نص المادة أعلاه على دفع قسط اشتراك تمويل منه نفقات التأمينات الاجتماعية بصفة عامة ، ويتحمل دفع هذا القسط كل من أصحاب العمل وكذا المستفيدين من قانون التأمينات الاجتماعية ما عدا ما استثنى بنص كفة المحاهدين ومعطوبي حرب التحرير والمعوقين بدنيا أو ذهنيا الذين لا يمارسون أي نشاط مهني والمستفيدون من دعم الدولة لفائدة

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

الفئات المحرومة والمعوزة والطلبة حيث نص المشرع في نص المادة 73 من القانون رقم (83-11) المشار إليه أعلاه على إعفاء هؤلاء من دفع اشتراكات الضمان الاجتماعي¹.

1-تحديد نسب الاشتراك بالنسبة للعمال الأجراء:

يتحمل قسط الاشتراك كل من المستخدم والاجرير بصفة قانونية و ملزمة و يعتبر القانون (83-14) هو القانون الذي ينظم التزامات المكلفين، غير أنه لم يتم تحديد معدل قسط الاشتراك في هذا القانون وانما بصدر مرسوم اخر وهو المرسوم (85-04) الذي حدد نسب توزيع الاشتراك، وقد عرفت معدلات الاشتراك في الضمان الاجتماعي عدة تطورات إلى غاية 2015 حيث صدر المرسوم التنفيذي رقم(15-236) الذي يحدد نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي، و بقيت النسب ثابتة ولم تتغير إلى الحين، نستعرض فيما يلي التطور القانوني و التغييرات المحدثّة في معدلات اشتراك الضمان الاجتماعي في الجزائر:

الجدول رقم (02-03): التطور القانوني لمعدلات الاشتراك في الضمان الاجتماعي للأجراء من 1985 إلى 2015.

السنوات	المراسيم والقوانين	نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي	توزيع نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي
1985	-القانون 85-04 المؤرخ في 2 فبراير 1985 الذي يحدد نسبة الاشتراك في الضمان الاجتماعي الجديدة الرسمية رقم 06 المادة رقم 01 المرسوم رقم (85-30) الموافق ل	-24% يتحملها المستخدم. - 5% يتحملها العامل. -المجموع: 29%	المستخدم 24% العامل 5%
			-تأمينات إجتماعية: 12,5% حوادث العمل: 2% -منح عائلية: 6% -التقاعد: 3,5%
			-تأمينات إجتماعية: 1,5% -التقاعد: 3,5%

¹زرارة صالحى الواسعة، المخاطر المضمونة في قانون التأمينات الإجتماعية-دراسة مقارنة بين القانون الجزائري والمصري، ، مرجع سابق، ص 126.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

			09 فبراير 1985 الذي يحدد توزيع نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي الجريدة رقم 09 المادة 01 و 02.	
1991	المرسوم التنفيذي رقم 91-56 المؤرخ في 23 فب راير 1991 يعدل و يتم المرسوم رقم 85-30 الذي يحدد توزيع نسب الاشتراك في الضمان الإجتماعي، العدد 34 المادة 01.	-النسبة الاجمالية للاشتراكات المخصصة لخدمات الضمان الاجتماعي هي: 29%.	المستخدم 24% العامل 5 %	
		ت: 12,5% حوادث العمل: 1 % -منح عائلية: 3 % -التقاعد: 7,5%	ت: 1,5% - التقاعد: 3,5 %	
1994	-المرسوم التنفيذي رقم 94-12 المؤرخ في 26 ماي 1994 الذي يحدد نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي العدد 34 المادة 01. - المرسوم التنفيذي رقم 94-187 المؤرخ في 02 يوليو 1994 يحدد نسب الاشتراك في	تحدد النسبة الاجمالية للاشتراكات المخصصة للضمان الاجتماعي ب: 31,5 %	المستخدم 24% العامل 7% ص خ إ 0,5%	
		ت: 12,5% -حوادث العمل: 1 % -منح عائلية: 3 % -التقاعد: 7,5% -البطالة: 2,5% ت مسبق: 0,5%	ت: 1,5% التقاعد 7,5%: البطالة: 2,5% ت مسبق: 0,5%	ت مسبق: 0,5%

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

				الضمان الاجتماعي العدد 44 المواد 01 و 02.	
			تحدد النسبة الإجمالية للإشتراكات المخصصة لتمويل أداءات الضمان الاجتماعي بـ 31,5 % و ترفع هذه النسبة بنصف نقطة كل سنة على مدى ثلاث سنوات ابتداء من تاريخ صدور هذا الأمر أي 32 %، 32,5 %، 33 %.	الامر 96-15 المؤرخ في 02 يوليو 1996 يعدل ويتم المرسوم 94-12 الذي يحدد نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي العدد 41، المادة 02. -المرسوم التنفيذي 95-326 المؤرخ في 01 أكتوبر 1996 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي 94-187 الذي يحدد نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي.	1996
ص خ إ 0,5%	العامل 9%	المستخدم 25%	تحدد النسبة الإجمالية للإشتراكات المخصصة لتمويل أداءات الضمان الاجتماعي بـ 34,5 % ابتداء من جانفي 1999.	القانون رقم 99-04 المؤرخ في 22 مارس 1999 يعدل المرسوم التشريعي رقم 94-12 الذي يحدد نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي، الحريدة الرسمية رقم 20، المادة 01.	1999
ت مسبق: 0,5%	ت إ: 1,5 % التقاعد: 8,5 % البطالة: 1,5 % ت مسبق: 0,5%	ت إ: 12,5 % ح ع: 1 % التقاعد: 8,5 % البطالة: 2,5 % ت مسبق: 0,5%			

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

				- المرسوم التنفيذي رقم 99-121 المؤرخ في 22 جانفي 1999 يعدل المرسوم التنفيذي رقم 94-187 الذي يحدد نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي، الجريدة رقم 41، المادة 02.	
ص خ إ 0,5%	العامل 9%	المستخدم 25%	بقيت النسبة الإجمالية للإشتراكات المخصصة لتمويل أداءات الضمان الاجتماعي بـ 34,5%	المرسوم التنفيذي رقم 2000-50 المؤرخ في 4 مارس 2000 يعدل المرسوم التنفيذي رقم 94-187 المعدل والمتمم الذي يحدد نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي، الجريدة رقم 10، المادة 01 و 02.	2000
ت مسبق: 0,5%	ت إ: 1,5% التقاعد: 6,5% البطالة: 0,5% ت مسبق: 0,5%	ت إ: 12,5% ح ع: 1,25% التقاعد: 9,5% البطالة: 1,25% ت مسبق: 0,5%			
ص خ إ 0,5%	العامل 9%	المستخدم 25%	بقيت النسبة الإجمالية للإشتراكات المخصصة	المرسوم التنفيذي رقم 06-370 المؤرخ في 25 سبتمبر 2006 يعدل المرسوم التنفيذي رقم	2006

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

187-94 المعدل المتمم الذي يحدد توزيع نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي / الجريدة رقم 60، المادة 01 و02.	تمويل أداءات الضمان الاجتماعي بـ 34,5%	ت إ: 12,5% ح ع: 1,25% التقاعد: 10% البطالة: 1% ت مسبق: 0,25%	ت إ: 1,5% التقاعد: 6,75% البطالة: 0,5% ت مسبق: 0,25%	ت مسبق: 0,5%
2015	المرسوم التنفيذي رقم 15-236 المؤرخ في 03 سبتمبر 2015 المعدل لمرسوم التنفيذي 187-94 الذي يحدد نسب الاشتراك في الضمان الاجتماعي.	بقيت النسبة الإجمالية للإشتراكات المخصصة لتمويل أداءات الضمان الاجتماعي بـ 34,5%	المستخدم 25% العامل 9%	ص خ إ 0,5%

المصدر وعيل حنان، عرض وتقييم سياسة إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022، ص ص 130-132.

من خلال قراءتنا للجدول يتضح لنا أن هناك زيادة تدريجية في معدل إشتراك الضمان الاجتماعي حيث إرتفعت من 29% سنة 1985 الى 31,5% في سنة 1994 و هذا بصدر المرسوم التشريعي رقم (94-12) المؤرخ في 1994/05/26، ومع صدور الأمر (96-15) في 02 جويلية 1996 تقرر بأن نسبة الإشتراك تحدد بـ 31,5 وترفع هذه النسبة بنصف نقطة كل سنة على مدى ثلاث سنوات، وبذلك إرتفعت

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

نسبة الاشتراك إلى 33% خلال السنوات التالية: 1996، 1997، 1998 ثم استمرت في الارتفاع لتصل إلى 34,5 سنة 1996 بمقتضى القانون (99-04) الذي صدر بتاريخ 02 مارس سنة 1999 ، وقد إستقرت عند هذه النسبة إلى غاية 2015 بصدر المرسوم التنفيذي رقم (15-36) في 2015/09/03، حيث يعتبر آخر تعديل.

كان هذا بخصوص تطور نسبة الاشتراك، أما بالنسبة لتوزيع نسبة الاشتراك ، في 1985 كان المستخدم يتحمل 24% بينما يقع على عاتق العامل 5% أي أن المستخدم يتحمل العبء الأكبر أي ما يقارب 5 أضعاف ما يسدده العامل، وبصدر المرسوم 94-187 أبقى المشرع على نفس الحصة التي يدفعها رب العمل، في حين أضاف عبئا آخر يتحمله العامل حيث ارتفعت النسبة إلى 7%، وهذا بموجب استفادة العمال من القانون التقاعد المسبق، إضافة إلى ذلك تقليص عدد العمال كما أشرنا إليه مسبقا، مع تراجع أسعار البترول في نهاية الثمانينات فلم يكن أمام الحكومة إلا إضافة عبئ إضافي وهذا لتخفيف كاهل صندوق التقاعد بسبب الأزمة المالية الحادة التي عرفت الجزائر خلال هذه الفترة¹.

في سنة 1999 إرتفعت النسبة التي يتحملها المستخدم إلى 25% وبقيت هذه النسبة إلى يومنا هذا، أما الحصة التي يتحملها العامل فقد عرفت تطورا تدريجيا حيث إستمرت في الارتفاع إلى 7,5% ثم 8% ثم إلى 8,5% خلال السنوات 1996، 1997، 1998 لتصل إلى 9% سنة 1999 وكانت هذه أكبر نسبة يتحملها العامل وبقيت مستقرة حتى اليوم.

كما تم استحداث حصة صندوق الخدمات الاجتماعية منذ سنة 1994 بنسب 0,5% وهي ثابتة لم تتغير إلى يومنا هذا.

¹ ابن عزوز حاشي، الضمان الاجتماعي في الجزائر بين تحديات تحقيق التوازن المالي للصناديق وتكريس العدالة الاجتماعية مقارنة بفرنسا، مرجع سابق، ص 160.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

2-تقدير نسبة إشتراكات العمال غير الأجراء:

يكون تحديد إشتراكات الضمان الإجتماعي للعمال غير الأجراء إما على أساس الدخل الخاضع للضريبة، وإذا لم يتسنى تحديد ذلك الدخل فتحدد على أساس رقم الأعمال الجبائي، أما في حالة تعذر تحديد هذا الأخير فإن الاشتراكات تحدد وفق المبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون.

2-1-تحديد نسبة الاشتراكات على أساس الدخل الخاضع للضريبة:

حتى تتمكن فئة العمال غير الأجراء من الاستفادة من الخدمات التي توفرها التأمينات الاجتماعية يقع عليهم التزام دفع قسط اشتراك الضمان الاجتماعي كاملا حيث تدفع هذه الاشتراكات المستحقة سنويا ابتداء من أول مارس من كل سنة، و يدفع قبل حلول أول ماي من نفس السنة، غير أنه لا يستحق الاشتراك إلا إذا كان الانتساب سابقا لأول أكتوبر من السنة المعنية، كما لا يستحق الاشتراك في حالة التوقف عن العمل إلا إذا كان ذلك التوقف قد وقع بعد 31 مارس من السنة المعنية.

وعليه فإن الأساس الأول المعتمد لحساب الاشتراكات المستحقة لهيئة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء يتمثل في الدخل السنوي الخاضع للضريبة بعنوان الضريبة على الدخل، و يجب أن لا يتجاوز مبلغ الاشتراكات السقف السنوي الذي قدره ثمانني (08) مرات المبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون، وفي حالة ممارسة أعمال مأجورة متعددة فلا يجوز أن يفوق المبلغ الكلي أو الإجمالي للاشتراكات المدفوعة الحد الأقصى للمبلغ المذكور في الفقرة أعلاه،¹.

وتحدد نسبة الاشتراك بنسبة 15% من الدخل المذكور أعلاه وتوزع كالتالي:

¹المرسوم التنفيذي رقم (96-434) المؤرخ في 30 نوفمبر 1996 يعدل ويتمم المرسوم رقم (85-35) المتعلق بالضمان

الاجتماعي للأشخاص غير الأجراء الذين يمارسون عملا، المؤرخ في 09 فيفري 1985، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية

العدد 74، الصادر بتاريخ 01 ديسمبر 1996، المادة 07، ص 216 .

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

✓ 7,5% من الاشتراكات بعنوان التقاعد.

✓ 7,5% من الاشتراكات بعنوان التأمينات الاجتماعية.

2-2- تحديد نسبة الاشتراكات على أساس رقم الأعمال الجبائي: في حالة تعذر تحديد الدخل

الخاضع للضريبة كأساس لتقدير نسبة الاشتراك بالنسبة للعمال غير الأجراء فهنا تقدر هذه الاشتراكات في

مفهوم التشريع الخاص بالضمان الاجتماعي بتطبيق نسبة مئوية على رقم الأعمال الجبائي كالتالي:

✓ 15 % فيما يتعلق بالخاضعين للضريبة الذين تتمثل تجارتهم في بيع البضائع.

✓ 30% فيما يتعلق بالخاضعين للضريبة الذين يقدمون خدمات.

2-3- تحديد نسبة الاشتراكات على أساس المبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون:

بالرجوع الى نص ال مادة 07 من المرسوم رقم(96-434)، نجد أنه في حالة تعذر تحديد الدخل السنوي

الخاضع للضريبة و رقم الأعمال الجبائي، فإن الأساس المعتمد لحساب الاشتراكات للعمال غير الأجراء

يحدد مؤقتا بالمبلغ السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون، علما أنه بإمكان العامل غير الأجير القيام

بالتصريح عن دخله السنوي أو رقم أعماله السنوي، وفي كل الأحوال يجب أن لا يقل أساس الاشتراكات

بالنسبة للعمال غير الأجراء سواء كان الدخل الخاضع للضريبة، أو رفع الأعمال الجبائي عن المبلغ

السنوي للأجر الوطني الأدنى المضمون.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

3/ تحديد نسب الإشتراكات الواجبة الدفع للتعويض عن العطل المدفوعة الأجر والبطالة

الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري:

يتم حساب نسب الإشتراكات الواجبة الدفع للتعويض عن العطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن

سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري بعنوان العطل المدفوعة الأجر والبطالة

الناجمة عن سوء الأحوال الجوية كالتالي¹:

✓ 2, 12%، ويتحملها صاحب العمل، بعنوان التأمين على العطل المدفوعة الأجر.

✓ 0,75% بعنوان التأمين على البطالة الناتجة عن سوء الأحوال الجوية موزعة كالتالي :

✓ 0,375% يتحملها صاحب العمل،

✓ 0,375% يتحملها العامل.

✓ 0,13% بعنوان الوقاية من المخاطر المهنية.

ثانيا / التمويل عن طريق الدولة: يكون تدخل الدولة من خلال:

1- المنح العائلية.

2- النفقات التي تسمى نفقات التضامن الوطني من خلال منح فارق تكميلي للمتقاعدين الذين يقل

مبلغ معاشاتهم الناتج عن الاشتراكات عن الحد الأدنى القانوني أي 75% من الأجر الوطني الأدنى

المضمون، و 2.5 مرة الأجر الوطني الأدنى المضمون بالنسبة للمجاهدين والتعويضات التكميلية المقررة

¹ المرسوم التنفيذي رقم (97-46)، المؤرخ في 04 فيفري 1997، يحدد نسب الاشتراكات الواجبة الدفع إلى الصندوق الوطني

لتعويض العطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري

بعنوان العطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 08،

الصادرة بتاريخ 05 فيفري 1997، المواد 2-3، ص 11.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

لفائدة منح التقاعد الصغيرة ومنح العجز وكذا معاشات التقاعد والتأمين الاستثنائي، هذا بالإضافة للمساهمات التي تقدمها الدولة في حالات العجز المالي لصناديق الضمان الاجتماعي، حيث تتكفل الخزينة العمومية بتمويل جزء من النفقات أساسا من الضرائب التي تقتطعها الدولة والجماعات المحلية من الأفراد والمؤسسات، وجزء آخر من إيرادات الدولة في شكل مساعدات (الضمان الاجتماعي).

3- الضريبة والتي تعتبر أحد أهم مصادر تمويل الخزينة العمومية والممول الرئيسي للأنفاق العام، وبعد التمويل بواسطة الضرائب الطريقة المثلى لتحقيق العدالة الاجتماعية وإعادة توزيع الدخل الوطني خاصة عندما يتناول الضمان جميع افراد الشعب كما هو الحال في نيوزلندا، وقد تكون هذه الضريبة خاصة بالضمان الاجتماعي كالضرائب المباشرة وغير المباشرة التي يخصص ريعها لتمويل الضمان الاجتماعي بجميع فروعه وفي هذه الحالة تؤخذ أموال الضمان من الموازنة العامة للدولة شأنها في ذلك شأن باقي الخدمات العامة الأخرى، و تلجأ الدولة الى هذه الطريقة عندما يقوم الضمان على أساس من المساعدة العامة باعتبار أن الدولة هي المسؤولة عن تقديم هذه المساعدة للمستفيدين من ميزانيتها العامة ، وقد إستخدمت أول مرة في نيوزلندا بموجب قانون 1938م الذي يقوم على اعتبار أن المجتمع بأكمله مسؤول عن ضمان العيش لأفراده و يعتمد المساعدة العامة لتحقيق هذا الضمان¹.

ثالثا /تمويلات أخرى: بالإضافة إلى الاشتراكات والضرائب اللذان يعتبران المصدرين الأساسيين لتمويل نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر فهناك مصادر تمويل ثانوية تتمثل فيما يلي²:

¹ محمد أحمد عبد الله جبريل، مخاطر السيولة في صناديق الضمان الاجتماعي-دراسة حالة الصندوق الوطني للمعاشات -السودان، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، السودان، 2014، ص

² وعيل حنان،، عرض وتقييم سياسة إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، مرجع سابق، ص 117 .

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

1- الزيادات والقيم المالية لمخالفات التأخير بعض العقوبات الأخرى: حيث يؤدي التأخر في دفع

المستحقات من طرف أصحاب العمل المكلفين إلى زيادات تأخير وكذلك عقوبات تأخير والتي تساهم مساهمة معتبرة في تمويل الصناديق نذكر منها:

✓ عقوبة التأخير عن التصريح بالنشاط ففي حالة عدم التصريح بالنشاط في ظرف عشرة (10) أيام

المالية للشروع في ممارسة النشاط، يترتب على المخالفة دفع غرامة مالية قدرها 5000 دج تضاف إليها نسبة 20% عن كل شهر من التأخر.

✓ عقوبات عدم الانتساب في الآجال المحددة: حيث يترتب عنها غرامات توقعها هيئات الضمان

الاجتماعي على الهيئة المستخدمة قدرها ألف (1000 دج) على كل عامل لم يتم انتسابه.

✓ عقوبات عدم التصريح بالأجور: ففي حالة اغفال الهيئة المستخدمة عن ذكر أي عامل أجير في

التصريح بالأجور أو عدم التصريح بالمبلغ الفعلي فان ذلك يعرضها الى دفع غرامة قدرها 1000 دج عن كل عامل او الغش في المبلغ.

✓ التأخر في دفع الاشتراكات: بعد ثلاثة أشهر من التبليغ وبعد استنفاد كل طرق التحصيل ترفع هيئة

الضمان الاجتماعي دعوى قضائية وتقرر غرامات جديدة.

2- عوائد استثمار المساهمات والحقوق المقدمة من طرف العمال الموجهة لخدمة التأمين

على البطالة والتقاعد المسبق.

3- قروض طويلة الأجل: وهو مورد جديد لتمويل الصناديق يتمثل في الحصول على قروض طويلة

الاجل، حيث يرخص للخرينة العمومية إصدار سندات طويلة الاجل لحساب أجهزة الضمان الاجتماعي تكون مقابلة المنشآت الصحية والاجتماعية التابعة لها والمدمجة في أملاك الدولة.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

وقد حدد المقرر المؤرخ في 12 سبتمبر 1995 شروط الإصدار المتمثلة في حيازة منشآت صحية أو اجتماعية مندمجة في أملاك الدولة وتكون لمدة عشر سنوات وتكون بنسبة فائدة 5% سنوياً، ويتم رد القرض عن طريق بنك الجزائر.

4-الهبات والوصايا التي تمنح لصناديق الضمان الإجتماعي

بالإضافة الى ذلك فقد تم تدعيم صندوق الضمان الإجتماعي عن طريق رسوم على التبغ والسفن والبواخر الموجهة للسياحة، وهذا في سنة 2010 ، مع اقتطاع 5% من الفوائد الصافية لمستوردي الأدوية، كما تم تخصيص 2% من الجباية البترولية لصالح صندوق التقاعد سنة 2006 .

من خلال تعرضنا لاهم مصادر تمويل الضمان الاجتماعي في الجزائر يتبين لنا أن تدخل ميزانية الدولة في قطاع الضمان الاجتماعي محدود جداً، بحيث لا يلبي سوى جزء قليل من احتياجاته التمويلية، نفس الامر بالنسبة لمصادر التمويل الأخرى، كالأستثمارات وعقوبات التأخير والهبات وغيرها، وهذا ما يؤكد أن هيآت الضمان الاجتماعي في الجزائر تعتمد أساساً على اقتطاعات المؤمنين في توفير التمويل اللازم للوفاء بالتزاماتها.

المطلب الثالث: التوازن المالي لصناديق الضمان الإجتماعي في الجزائر

يعد التوازن المالي التحدي الأكبر لمنظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر، حيث أنها تسعى جاهدة لضمان الحفاظ على سلامتها المالية من خلال التوفيق بين مواردها المالية ونفقاتها وسنحاول في هذا المطلب تشخيص الحالة المالية لقطاع التأمينات الاجتماعية في الجزائر وهذا من خلال إبراز تطور حجم الموارد والنفقات لمؤسسات الضمان الاجتماعي الجزائرية.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

أولاً: تعريف التوازن المالي:

يعرف التوازن المالي على أنه التوازن بين الأصول والخصوم، أي ما مدى إمكانية المؤسسة من دفع ديونها اللازمة والقدرة على الوفاء بها عند تاريخ استحقاقها، وأن تكون أصولها تسمح بدفع ديونها اللازمة، على أساس أن الأموال التي تبقى في المؤسسة لمدة أكثر من سنة هي التي ستمول الاستعمالات في المدى الطويل وكذلك الأمر بالنسبة للأصول المتداولة التي ستمول ديون والتزامات المؤسسة في الآجال القصيرة وبالتالي التناظر بين الموارد الكمالية في الميزانية واستخدامها يعبر عنه بالتوازن المالي¹.

ثانياً: محددات التوازن المالي لمنظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

هناك جملة من العوامل والمتغيرات التي من المحتمل أن تؤثر وتتحكم في التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي، منها ما يتعلق بمصادر التمويل، ومنها ما يتعلق بمختلف الاداءات بالإضافة الى المتغير الاقتصادي، وأخيرا العوامل التي تؤثر في التوازن المالي للضمان الاجتماعي على ضوء النهوض بقطاع التشغيل وتقوية الاستثمار، وسنتناولها بالتفصيل كالتالي²:

1/ محددات التوازن المالي على ضوء مصادر التمويل: بالرجوع الى مصادر تمويل الضمان

الاجتماعي التي تعرضنا لها سابقا، يمكن حصر اهم العوامل التي تؤثر في التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي في النقاط التالية:

1-1 -الاقتصاد الموازي: يعتبر الإقتصاد الموازي من أكثر العوامل التي تهدد التوازن المالي لصناديق

الضمان الاجتماعي، وتشير آخر الإحصائيات إلى أن صناديق الضمانا لإجتماعي تخسر حوالي 20%

¹ ناصر دادى عدون، محمد فتحي نواصر، دراسة الحالة المالية، دار الآفاق للنشر، الجزائر، 2001، ص 22.

² بربار نور الدين، بالجيلالي فتية، محددات التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي،

المجلد رقم 09، العدد 01، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2021، ص 19.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

من مداخلها نتيجة انتشار ظاهرة العمل الموازي، أي ما يعادل 1,7 مليار دولار، الامر الذي يتسبب في خسائر مالية كبيرة على مستوى الخزينة المالية مما يؤثر بصفة مباشرة على تمويل صناديق الضمان الاجتماعي¹.

من مظاهر الإقتصاد الموازي أيضا أنه يضعف من الاشتراكات التي يمكن تحصيلها بسبب تهرب ارباب العمل من التزاماتهم تجاه عمالهم فمن بين الصعوبات التي تواجه هيئات الضمان الاجتماعي إشكالية عدم التصريح بالنشاط المهني للعمال مما يؤدي الى تراجع قيمة المداخل الموجهة لصناديق الضمان الاجتماعي جراء العمل غير الرسمي الذي يهدد التوازن المالي لهذه الصناديق، وهكذا فإن الإقتصاد الموازي بتوسعه يؤدي إلى ظهور عجز في صناديق الضمان الاجتماعي من خلال تراجع مصادر التمويل.

وفي إطار الحد من العمل غير رسمي، أقر قانون المالية التكميلي لسنة 2015 جملة من التدابير تمثلت فيما يلي²:

- السماح للأشخاص النشطين المشتغلين غير المكلفين في مجال الضمان الإجتماعي (غير الرسميين) بالانتساب بصفة إرادية إلى الضمان الإجتماعي لدى نظام الأجراء للإستفادة من الأداءات العينية للتأمين على المرض والأمومة، مقابل دفع إشتراك شهري حددت نسبته بـ 12 % من أساس يساوي الأجر الوطني الأدنى المضمون، بالإضافة إلى الإستفادة من التقاعد بعد دفعهم لإشتراك تعويضي، ويستفيد ذوي حقوقهم

¹ بالعبود عواد، تأثير وانعكاسات الإقتصاد الموازي على التوازنات المالية لصناديق الضمان الاجتماعي، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 06، العدد 02، 2021، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، ص 64.

² الأمر رقم (01-15) المؤرخ في 15 جويلية 2015، المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2015 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 40 ، الصادرة بتاريخ 30 جويلية 2015 ، المادة 60 ، ص ص 17 ، 18.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

من الأداءات العينية للتأمين على المرض والأمومة، غير أن هذا الإجراء يطبق لفترة محدودة لا تتجاوز 3 سنوات ابتداء من صدور هذا القانون.

1-2- النظام الجبائي: يتأثر التوازن المالي لصناديق الضمان الإجتماعي بالنظام الجبائي، على إعتبار أن هذا الأخير يشكل مصدر من مصادر تمويل الضمان الاجتماعي، فالتهرب والغش الجبائي يفقد الضمان الاجتماعي جزء من مصادر التمويل التي يحصل عليها من مختلف أنواع الضرائب، كما أن التهرب الضريبي يؤدي إلى الإضرار بالخزينة العامة للدولة بحيث يفوت على الدولة جزءا هاما من الموارد المالية، ضف إلى ذلك ضعف نظام الرقابة من قبل إدارة الضرائب أو من قبل خدمات الرقابة على الضمان الاجتماعي مم يؤدي إلى عدم استرداد المبالغ المستحقة ويترتب على ذلك عدم قيام الدولة بالإنفاق العام على الوجه الاكمل، ويضعف مساهمتها في تمويل قطاع الضمان الإجتماعي.

1-3- حجم اشتراكات الضمان الاجتماعي: كما رأينا سابقا يركز تمويل منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر على اشتراكات الضمان الاجتماعي المتأتية من مداخل العمال وأرباب العمل، فهي تمثل ما يقارب 96% من الموارد الاجتماعية، أما 4% من الإيرادات الأخرى فهي عبارة عن سندات التوظيف في الخزينة¹ هذا يؤكد على أن الاشتراكات هي أهم مصدر لتمويل منظومة الضمان الاجتماعي، والملاحظ أن هذه الاشتراكات مرتفعة وهذا ما يؤدي الى التهرب من دفعها مما يؤدي الى تقليص موارد صناديق الضمان الإجتماعي.

1-4- النظام المالي: يتأثر قطاع الضمان الاجتماعي بالنظام المالي بشكل عام، وهناك علاقة وطيدة التوازن المالي لنظام الضمان الاجتماعي والنظام المالي ذلك أن تدفق أمواله في البنوك يتأثر بالنظام المالي

¹ Badaoui Saliha, **La sécurité sociale et état en Algérie, les logiques en place et leurs**

implications, thèse de Magister en sciences économiques, Université d'Alger 3, 1996,P 221.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

المتبع ويكون التأثير من خلال مصداقية النظام المصرفي في تسيير أموال القطاع، ففعالية النظام المالي تمكن مؤسسات الضمان الاجتماعي من الحفاظ على أموالها المودعة في البنوك من جهة وحصوله على عوائد في حالة استثمار الأموال المودعة لدى البنوك أو في الأسواق المالية و النقدية ،و في المقابل أي أزمة في النظام البنكي تؤثر سلبا على التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي لأن أموال هذه الصناديق تكون مهددة وخير مثال على ذلك أزمة إفلاس بنك الخليفة والتي أثرت سلبا على التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي حيث كلفت هذه الصناديق خسائر قدرت بحوالي 1000 مليار سنتيم¹.

1-5- الأزمات المالية والاقتصادية: أثرت الأزمة المالية والاقتصادية سلبا على أنظمة الضمان الاجتماعي حيث أدت إلى تراجع المحافظ المالية نتيجة للتراجع الحاد في الأسواق والأداء الاستثماري السلبي، كما أدت الأزمة الى إرتفاع معدلات البطالة الامر الذي أدى إلى تراجع العائدات من الإشتراكات وفي المقابل إرتفاع الإنفاق على الأداءات ، وقد أظهرت دراسة مسحية حديثة للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي حول أثر الأزمة على صناديق الضمان الاجتماعي الأداء الاستثماري السلبي للعديد من تلك الصناديق و تركزت تلك النتائج في الدول الصناعية ، وقد مثلت الخسارة بالنسبة للبعض ما يعادل الدخل الاستثماري لفترة خمس سنوات او حوالي 25 % من صافي قيمة الأصول للصندوق².

2-العوامل التي تؤثر في التوازن المالي وفقا للأداءات التي يغطيها:

¹بريار نور الدين، بالجيلالي فتيحة، محددات التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر،مرجع سابق، ص 21.

²تقرير الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي، إضاءات على السياسة الاجتماعية، أنظمة الضمان الاجتماعي: التجاوب مع

الأزمة، متاح على الموقع <https://ww1.issa.int> تاريخ الاطلاع 15 جوان 2022.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

تتمثل العوامل التي تؤثر في التوازن المالي لمؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر من خلال الأداءات التي يغطيها في ¹ :

2-1- المتغيرات المتعلقة بالقطاع الصحي: شهدت نفقات الصحية في الجزائر تطورا واسعا منذ الاستقلال إلى غاية يومنا هذا، حيث أن التغيرات الاقتصادية و الاجتماعية التي عرفها المجتمع الجزائري أدت إلى زيادة الطلب على الخدمات الصحية و الإنفاق عليها، الأمر الذي جعل أرقام القطاع الصحي في مجال الإنفاق تؤثر على توازن القطاعات المساهمة في تمويله، ومن بينها قطاع الضمان الاجتماعي و يكمن هذا التأثير بشكل أساسي في الزيادة في الإنفاق المتعلق بالخدمات الصحية وذلك من خلال:

- **سوق الأدوية:** تعتبر صناعة الأدوية من المحددات التي تتحكم في الإنفاق في القطاع الصحي، وبما أن الضمان الاجتماعي هو المسؤول عن تعويض نفقات الأدوية لجميع الأشخاص المؤمن عليهم، يتم تحديد أرصده المالية وفقاً للتغيرات التي تحدث في سوق الأدوية، وبالتالي كلما أمكن التحكم في الصناعة الدوائية كلما أمكن التحكم أكثر في التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي وتحمل نفقات الادوية المرتبة الأولى في جدول نفقات صناديق الضمان الاجتماعي، فبعدما كانت فاتورة الأدوية 19 مليار دج سنة 2003، ارتفعت إلى 41,5 مليار دج سنة 2004. لتصل إلى 50,5 مليار دج نهاية 2005 وإلى 64 مليار دج مع بداية 2007 لتصل سنة 2010 إلى 95 مليار دج وفي سنة 2011 ارتفعت إلى 110

¹ Leila MOUACI, Nadjia DAHAK, **La Pérennité Financière des Caisses de Sécurité Sociales en Algérie**, journal Al Bashaer Economic, Volume VII, n°01, Université tahri Mohamed, bechar, Algeria, 2021, p967.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

مليار دج، وذلك من أصل 186 مليار دج الخاصة بالنفقات العامة للصحة والضمان الاجتماعي وهو ما يمثل نسبة 59%، وفي سنة 2016 بلغت 170 مليار دج لتصل سنة 2017 إلى 194 مليار دج¹.

• **أداءات تحويل المرضى إلى الخارج:** نتيجة لضعف المستوى البشري وقلة الخبرة الطبية المؤهلة داخل التراب الوطني لإجراء بعض العمليات الجراحية الخاصة بالأمراض الثقيلة، وقلة الإمكانيات والمعدات الطبية من جهة أخرى يتم تحويل هذه الفئات للعلاج في الخارج ويترتب على ذلك تكاليف باهضة تقع على عاتق الضمان الاجتماعي حيث بلغت نفقات التحويل الى الخارج سنة 2010 حوالي 468,61 مليون دج و 1 251,87 مليون دج سنة 2017، وبذلك يعتبر تحويل المرضى للعلاج في الخارج من العوامل الأساسية التي تتحكم في التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي.

2-2 النمو السكاني والقدرة على الاتصال لجذب المستفيدين: يتأثر التوازن المالي لقطاع

الضمان الاجتماعي بالنمو السكاني، إضافة إلى بنقص التواصل وقلة الوعي بالتأمين.

• **النمو الديموغرافي:** ينعكس النمو السكاني مباشرة على الضمان الاجتماعي، ويظهر تأثير المتغير الديموغرافي على مستوى القاعدة الأساسية للنشيطين أي القادرين على العمل بين 18 و 60 سنة وهذا مرتبط بنسبة الوفيات ونسبة الولادات وحاصل التطور الطبيعي للسكان والهجرة الخارجية والداخلية.

وقد شهدت الجزائر خلال السنوات الأخيرة تحولات ديمغرافية تمثلت أساسا في انخفاض معدل الخصوبة وتراجع معدلات الوفيات، و امتداد أمل الحياة، مما جعل الجزائر تتجه نحو شيخوخة ديمغرافية، وتعتبر ظاهرة الشيخوخة من بين العوامل التي تؤدي إلى ارتفاع نفقات الضمان الاجتماعي، فكل ما زادت فئة كبار السن، زاد الإنفاق على المعاشات التقاعدية والأعباء الاجتماعية الأخرى كالتنفقات الصحية التي تنفق

¹ Annuaire statistique de l'Algérie n°35, ONS, 2017, P : 307 sur le site : https://www.ons.dz/IMG/pdf/securite_sociale_2017.pdf

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

على كبار السن، وكلما انخفضت فئة الشباب، انخفضت القوة العاملة و بالتالي انخفاض المساهمات وهذا ما يجعل قطاع الضمان الاجتماعي يعاني بشكل كبير من محدودية مصادر التمويل.

- **الوعي التأميني:** حيث أن قلة الوعي والجهل بالحقوق التي تنسبها التشريعات للعمال يؤدي إلى عدم الانتماء إلى صناديق الضمان الاجتماعي، مما يساهم بشكل كبير في خسارة الدخل.

3- المتغير الاقتصادي وحدود تأثيره على قطاع الضمان الاجتماعي: يؤثر المتغير الاقتصادي

بشكل كبير على التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي، ويتمثل أساسا في مستوى الأجور ومستوى التوظيف، فالأجر هو المستوى المحدد للمساهمات الخاصة بالأجراء فكلما زاد الاجر زادت نسبة المساهمات إذا كانت الأجور متدنية والبطالة مرتفعة فان ذلك يتسبب في اختلال التوازن والعجز.

4- محددات ترتبط بقطاع التشغيل وتقوية الاستثمار: هناك علاقة مباشرة بين قطاع العمل

وقطاع الضمان الاجتماعي، فكلما ارتفع معدل التوظيف، زاد تحصيل الاشتراكات وعندما تساهم الرؤية الاقتصادية لسياسات التشغيل في التخفيف من مشكلة البطالة، فإن ذلك يدعم استقرار التوازن المالي.

ثالثا: الوضعية المالية لصناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر

يعد تحليل الوضع المالي العام وتحليل وضع كل صندوق على حدي من أهم مؤشرات توجيه الإصلاحات الواسعة اللازمة لنظام الضمان الاجتماعي ككل¹. وتقييم الوضع المالي لصناديق الضمان الاجتماعي هنا سوف يأخذ منحى إكتواريا من خلال مقابلة النفقات بالإيرادات لتحديد العلاقة بين الالتزامات وحجم مصادر التمويل المتمثلة في الاشتراكات المدفوعة من قبل المؤمنين، كما أن مؤسسات الضمان الاجتماعي تسعى من خلال نشاطاتها وخدماتها إلى تحقيق زيادة في إيراداتها المالية على حساب نفقاتها

¹ Larbi lamri, **le système de securité sociale en algerie, une approche économique**, office des publication universitaires, 2004, p135

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

واستدامة هذا الوضع بما يضمن تقديم أفضل نوع من الخدمات للمؤمنين لديها، ويمكن التأكد من مدى تحقيق مؤسسات الضمان الاجتماعي الجزائري لتوازنها المالي من خلال تحليل تطور حجم نفقاتها ومواردها. نستعرض في مايلي الحالة المالية لصناديق الضمان الاجتماعي من خلال التطرق الى تطور حجم مواردها المالية المتأتية من المصادر التي تطرقنا اليها سابقا ونفقاتها التي تؤديها للوفاء بالتزاماتها:

1/ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء (CNAS):

نقدم في مايلي تطور موارد ونفقات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء.

الجدول رقم (02-04): تطور موارد ونفقات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

الوحدة: مليون دج

(CNAS) خلال الفترة 2010-2018

السنة	2010	2011	2012	2013	2014
الإيرادات	290 835	374 138	477 285	429 840	459 757
النفقات	209 742	240 607	280 753	322 523	374 060
الرصيد	81 093	133 531	196 532	107 317	85 697
السنة	2015	2016	2017	2018	/
الإيرادات	474 944	482 065	492 340	489 094	/
النفقات	395 395	400 553	435 227	467 988	/
الرصيد	79 549	81 512	57 113	21 106	/

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات الجزائر بالأرقام، -نتائج 2014-2016 رقم 47، نشرة 2016، ص21.

- نتائج 2015-2017، رقم 48، نشرة 2018، ص19.

- نتائج 2016-2018، رقم 49، نشرة 2021، ص20.

متاح عبر الموقع: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique> تاريخ الاطلاع: 2022/02/16

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر

نلاحظ من خلال معطيات هذه الفترة المجسدة في الجدول رقم (02-04) أن الإيرادات والنفقات

الصندوق أخذت منحى متزايد، حيث نجد أن الموارد ارتفعت من 290,8 مليار دينار سنة 2010 إلى 489 مليار سنة 2018، ويرجع السبب في ذلك إلى الارتفاع المستمر في عدد المؤمنين كما رأيناه سابقا بالإضافة إلى زيادة الاشتراكات خصوصا بعد الزيادة في الأجور التي كانت سنة 2008، بالمقابل نجد تزايد في النفقات حيث ارتفعت من 209,7 مليار دينار سنة 2010 لتصل إلى 468 مليار سنة 2018.

أما بالنسبة للرصيد الصافي للصندوق فكان موجبا طيلة فترة الدراسة وهذا يدل أن الصندوق لم يعرف عجزا، حيث بلغ الرصيد ذروته سنة 2012 بقيمة 196,5 مليار دج ثم انخفض تدريجيا بالإيجاب وسجل انخفاض محسوس سنة 2018 قدر بـ 21,1 مليار دج، ويفسر ذلك بزيادة نفقات الصندوق في الفترة الأخيرة والتي ترجع بالدرجة الأولى إلى نفقات تمويل القطاع الصحي ويعتبر الضمان الاجتماعي المورد الثاني لتغطية النفقات الصحية في الجزائر، حيث أنه يتكفل بتمويل الخدمات الصحية فيل القطاعين العام والخاص عن طريق الدفع الجزافي للنفقات الصحية العلاجية و الطبية إضافة إلى نفقات التحويل إلى الخارج و نفقات تعويض فاتورة الادوية حيث قدرت تغطية الضمان الاجتماعي لنفقات الصحة ب حوالي 80 مليار دج خلال سنة 2018.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

2-الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) :

نستعرض فيما يلي تطور إيرادات ونفقات الصندوق الوطني للتقاعد و ثم تحليل التوازن المالي له.

الجدول رقم(02-05): تطور موارد ونفقات الصندوق الوطني للتقاعد CNR من 2010 إلى 2018

الوحدة: مليون دج.

السنة	2010	2011	2012	2013	2014
الإيرادات	360 471	445,663	683 060	599 899	671 639
معدل النمو %	-	%23,6	%53,26	%-12,17	%11,95
النفقات	350 067	406 601	572 520	685 661	795 575
معدل النمو %	-	%16,14	%40,8	%19,76	%16,03
الرصيد	10 404	39 062	110 540	- 85762	-123 936
السنة	2015	2016	2017	2018	/
الإيرادات	644 000	724 300	699 100	714 800	/
معدل النمو %	%-4,11	%12,46	%-3,47	%2,24	
النفقات	909 500	1 036 900	1 185 400	1 270 300	
معدل النمو %	%14,31	%14	%14,32	%7,16	
الرصيد	-265 500	-312 600	- 486 300	-555 500	

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات الجزائر بالأرقام، -نتائج 2014-2016 رقم 47، نشرة 2017، ص23.

- نتائج 2015-2017، رقم 48، نشرة 2018، ص19.

- نتائج 2016-2018، رقم 49، نشرة 2021، ص20.

متاح عبر الموقع: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique> تاريخ الاطلاع: 2022/02/16

من خلال الجدول رقم(02-05) نلاحظ ماييلي:

• بالنسبة للإيرادات: عرفت تأرجحاً بين الزيادة والنقصان حيث بلغت 360,4 مليار دج سنة

2010 واستمرت في الارتفاع حتى وصلت سنة 2012 إلى حوالي 638 مليار دج مسجلة بذلك

أكبر معدل نمو بنسبة 53,26% ثم انخفضت بعد ذلك سنة 2013 بنسبة 12,17%- حيث بلغت 599,

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

8 مليار دج ونسبة 4,11%- سنة 2015 و و بنسبة 3,47%- سنة 2017، لترتفع من جديد سنة 2018 حيث بلغت 714,8 مليار دج، وتعتبر سنة 2016 السنة التي سجل فيها الصندوق أعلى مستوى من الإيرادات.

• -بالنسبة للنفقات: سجلت النفقات ارتفاعا متزايداً من سنة لأخرى حيث ارتفعت من 350 مليار دج

سنة 2010 لتصل الى 1270,3 مليار دج سنة 2018.

• تحليل التوازن المالي لصندوق التقاعد : نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم(02-05)

والشكل رقم (02-02) أن الصندوق الوطني للتقاعد حقق رصيد موجب بداية من سنة 2010 قدر ب 14,10 مليار دج واستمر في الارتفاع الى غاية سنة 2012 أين حقق أكبر قيمة موجبة قدرت ب 110,5 مليار دج، و ابتداء من سنة 2013 عرف رصيد الصندوق الوطني للتقاعد تراجعاً حيث سجل رصيد سالب قدر ب 85,7 مليار دج واستمر هذا العجز في التفاقم الى غاية 2018 أين بلغ 555,5 مليار دج ويعود سبب العجز الذي شهده الصندوق في السنوات الأخيرة بدرجة الأولى إلى تناقص عدد المشتركين في تمويل الصندوق وارتفاع حجم النفقات الناجم عن ارتفاع عدد المحالين على التقاعد دون ان تكون هناك زيادة في الإيرادات ابتداء من سنة 2013 مثلما هو موضح في الجدول، هذا من جهة وانخفاض معدلات النمو الاقتصادي و تفاقم معدل البطالة من جهة أخرى، إلى جانب انهيار أسعار النفط مما أثر سلباً على تمويل احتياطات الصندوق الوطني للتقاعد ويمكن أن ندرج من أسباب العجز كذلك العمل غير الرسمي في الجزائر، حيث قدر النشاط الغير الرسمي لسنة 2017 في الجزائر ما بين 30 % و 40 % من الناتج الداخلي الخام، أي حوالي 4.5 مليون عامل لا يستفيد من الخدمات الاجتماعية، وهذا ما يقارب 53.1 من الفئة الناشطة، كما أن الكثير من العمال والموظفين المحالين على التقاعد يلجؤون إلى النشاط غير

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

الرسمي و يبدؤون حياة مهنية جديدة لا تنظمها التشريعات و القوانين، حيث تتراوح نسبتهم ما بين 30% و 35%¹.

3- الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء (CASNOS)

نقدم في مايلي تطور موارد ونفقات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء:
الجدول رقم (02-06) تطور حجم موارد ونفقات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء
خلال الفترة (2010-2018) الوحدة: مليون دج

السنة	2010	2011	2012	2013	2014
الإيرادات	23 668	25 394	30 789	35 448	38 572
النفقات	20 236	23 558	26 609	33 010	38 196
الرصيد	3 432	1 836	4 180	2 438	376
السنة	2015	2016	2017	2018	/
الإيرادات	43 762	72 290	67 339	39 640	/
النفقات	42 803	50 346	89 541	11 120	/
الرصيد	959	21 944	-22 202	28 520	/

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات، الجزائر بالأرقام، -نتائج 2014-2016 رقم 47، نشرة 2016، ص22-23.

- نتائج 2016-2018، رقم 49، نشرة 2021، ص20.

متاح عبر الموقع: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique> تاريخ الاطلاع: 2022/02/16.

1 أقدم فاطمة، واقع تمويل نظام التقاعد في الجزائر، مجلة دفاتر البحوث العلمية المجلد 10، العدد 02 المركز الجامعي مرسلني عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2022، ص188.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

من خلال الجدول رقم (02-06) نلاحظ ارتفاع موارد الصندوق مقارنة بنفقاته باستثناء سنة 2017 حيث بلغ حجم الموارد 67,3 مليار دج بينما بلغ حجم النفقات 89,5 مليار دج ، وبذلك سجل الصندوق أرصدة إيجابية من سنة 2010 إلى غاية 2016 بالإضافة إلى سنة 2018، ويمكن تفسير الفائض المالي الذي حققه الصندوق الى عدة عوامل أهمها إجراءات التحصيل الإجباري التي سنّها المشرع من خلال القانون(08-08) والمتمثلة في الإجراءات المطبقة من قبل هيآت الضمان الاجتماعي ضد المكلفين المدنيين لتحصيل المبالغ المستحقة ،وهذا مآدى الى تخوف العمال غير اجراء من أن تطبق عليهم هذا الإجراءات وقد كانت له نتائج ايجابية في تحصيل الاشتراكات في وقتها المحدد وعدم التملص من دفعها ،هذا إلى جانب التسهيلات التي وضعها المشرع بخصوص دفع الإشتراكات عن طريق جدول مع الإعفاء من الزيادات وعقوبات التأخير بالنسبة للعمال غير الأجراء والتي أقرها قانون المالية لسنة 2015 وبالتالي زيادة عدد المشتركين والذي كان له الفضل في تحقيق ارصدة إيجابية.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

4-الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC): نستعرض في مايلي الوضعية المالية

للصندوق الوطني للتأمين على البطالة خلال الفترة 2010-2018

الجدول رقم(02-07): تطور موارد ونفقات الصندوق الوطني للتأمين على البطالة خلال الفترة 2010-

2018					الوحدة: مليون دج
السنة	2010	2011	2012	2013	2014
الإيرادات	18 804	18 145	41 217	44 323	40 113
النفقات	5 644	17 024	38 439	26 589	25 852
الرصيد	13 160	1 121	2 778	17 734	14 261
السنة	2015	2016	2017	2018	/
الإيرادات	126 484	85 766	29 303	39 640	/
النفقات	103 486	64 989	89 541	11 120	/
الرصيد	22 998	20 777	- 60 238	28 520	/

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات الجزائرية بالأرقام -نتائج 2014-2016 رقم 47، نشرة 2016، ص 21

-نتائج 2015-2017 رقم 48، نشرة 2018، ص 19.

- نتائج 2016-2018 رقم 49، نشرة 2021، ص 20.

متاح على الموقع <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique127> تريخ الاطلاع: 18 / 02 /

2022 على الساعة 21:15

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

من خلال الجدول رقم (02-07) نلاحظ إرتفاع النفقات حيث قفزت من 5,6 مليار سنة 2010 إلى 17 مليار دج سنة 2011 ويعود ذلك إلى تمديد السن المحدد للاستفادة من جهاز الصندوق الوطني للتأمين على البطالة إلى 55 سنة بدلا من 50 سنة، وكذلك نتيجة ارتفاع عدد المشاريع التي يدعم إحداثها أو توسيعها عبر منح قروض مالية لأصحابها، كما نلاحظ ان الصندوق حقق فوائض مالية طيلة سنوات الدراسة باستثناء سنة 2017 حيث كان الرصيد سالب قدر ب 60 مليار دج ليرتفع من جديد سنة 2018 إلى 28,5 مليار دج، وتشير الإحصائيات ان الصندوق الوطني للتأمين على البطالة قام بتمويل 3474 مؤسسة مصغرة في سنة 2018 وتوفير 8598 منصب شغل مباشر و إطلاق مشاريع بنسبة سداد قدرت ب 62% وسمحت هذه التسديدات بتمويل 40 % من المشاريع المدرجة خلال السنة المنقضية علما أن تلك التابعة لقطاع الفلاحة قد انتقلت من 3% سنة 2011 إلى 46.3% سنة 2017 ثم إلى 51.8% سنة 2018، في حين أن النشاطات المرتبطة 2018 بالصناعات التقليدية قد عرفت ارتفاعا، حيث انتقلت من 2,2 % سنة 2011 إلى 21.2 % سنة 2018 ، بالإضافة إلى ذلك تم إنشاء ما لا يقل عن 1.207.539 منصب شغل مباشر بفضل تمويل 532.451 مؤسسة مصغرة منذ إطلاق آليات الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، و قد عرفت سنة 2018 لوحدها إنشاء 22.450 منصب شغل مباشر بفضل تمويل مشاريع 9.009 مؤسسة مصغرة، 5.535 منها كانت في إطار آلية أونساج سمحت بخلق 13.852 منصب شغل¹.

1 غجاتي إلهام، مرجع سابق، ص 90.

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

5/ الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر و البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية

في قطاعات البناء، الأشغال العمومية و الري. (CACOBATPH)

قصد تحليل الوضعية المالية لـ CACOBATPH نقوم بعرض تطور الموارد المالية والنفقات الخاصة

بالصندوق ومنه عرض تطور الوضعية المالية خلال الفترة الممتدة من سنة 2010 إلى غاية سنة 2018

كما يوضحها الموالي :

الجدول رقم(02-08): تطور حجم موارد ونفقات الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة

الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاع البناء والأشغال العمومية والري(CACOBATPH) خلال

الفترة(2010-2018). الوحدة :مليون دج

السنة	2010	2011	2012	2013	2014
الإيرادات	19 659	22 192	24 012	24 272	26 563
النفقات	15 904	19 013	20 771	20 822	23 693
الرصيد	3 755	3 179	3 241	3 450	2 870
السنة	2015	2016	2017	2018	/
الإيرادات	29 558	32 526	30 093	32 183	/
النفقات	26 414	28 906	28 665	28 978	/
الرصيد	3 144	3 620	1 428	3 205	/

المصدر: الديوان الوطني للإحصائيات، الجزائر بالأرقام -نتائج 2014-2016 رقم 47، نشرة 2017، ص21.

-نتائج 2015-2017 رقم 48، نشرة 2018، ص 19.

- نتائج 2016-2018 رقم 49، نشرة 2021، ص 20.

متاح على الرابط: <https://www.ons.dz/spip.php?rubrique127>

الفصل الثاني: عرض وتشخيص منظومة الضمان الإجتماعي في الجزائر

من خلال الجدول رقم (02-08) يتبين لنا أن الوضعية المالية للصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاع البناء والأشغال العمومية والري جيدة وفي تجسن مستمر فلم يسجل عجزا طيلة فترة الدراسة والدليل على ذلك أن الأرصدة كانت موجبة حيث بلغ 3,7 مليار سنة 2010 و بقيت مستقرة تقريبا عند نفس المستوى لتتخفض سنة 2017 إلى 1,4 مليار ثم ارتفعت من جديد سنة 2018 حيث بلغت 3,2 مليار دج، ويرجع ذلك إلى محدودية نطاق هذا الصندوق، الذي يشمل فقط تعويض عمال قطاعات البناء والأشغال العمومية والري في حالة توقفهم عن العمل بسبب سوء الأحوال الجوية.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل أن نقدم نظرة شاملة عن نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر الذي عرف العديد من التغيرات تتوافق ومختلف المراحل التي مر بها الإقتصاد الوطني ، والتي كانت ترمي إلى خدمة الأهداف الإقتصادية والإجتماعية للسياسة المنتهجة من قبل الدولة من خلال القوانين التي أصدرتها السلطات لاسيما قانون 83-11 الذي يعتبر نقطة تحول جذري في هياكل الضمان الإجتماعي ، حيث تم تعميم الحماية الإجتماعية من خلال توسيع نطاقها لتشمل فئات واسعة من السكان مع تبسيط الإجراءات لتحويل الحق في الضمان الإجتماعي ، كما تطرقنا لمختلف صناديق للتأمينات الإجتماعية المعروفة داخل النظام الجزائري والتي تلعب دورا أساسيا في مجال التغطية الإجتماعية حيث يختص كل صندوق في تأمين شريحة معينة وتوفير مزايا وخدمات محددة قانونا، بالمقابل فإنها تتلقى إشتراكات المؤمن لهم وتدخرها لإستعمالها في تمويل النفقات الخاصة بها.

تناولنا أيضا الجانب التمويلي لقطاع الضمان الإجتماعي وأهم العوامل والمتغيرات التي تؤثر على توازنه المالي، وخلصنا إلى أن معظم الصناديق الضمان الإجتماعي تعاني بشكل كبير من محدودية مصادر التمويل حيث تعتمد مواردها بشكل أساسي على إشتراكات العمال، إلا أن هذه الإشتراكات لن تغطي مستقبلا نفقاته المتزايدة خاصة في ظل إرتفاع نفقات الأدوية وتزايد البطالة وانتشار العمل غير الرسمي الأمر الذي يتطلب البحث عن مصادر تمويل أخرى.

الفصل الثالث

واقع الرقمنة في

الجزائر

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تحولات وتغيرات في جميع القطاعات، فقد أصبحت الرقمنة تشكل أحد المسارات الأساسية من خلال إتاحة المعلومات المفيدة والمطلوبة للمستخدمين بما يساعد في إنشاء الممارسات الجيدة التي تساعد على إتخاذ القرارات بسرعة وبدقة من أجل الإستجابة لطلب الأفراد المتسارع والمتغير بشكل مستمر، ونتيجة لما يشهده العالم من تطورات كبيرة وظهور تقنيات المعلومات العصرية والحديثة وتطورات في بيئات الأعمال و الإقتصاد ، توجهت الجزائر إلى اعتماد التحول الرقمي وتعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في جميع القطاعات ، فقد كثفت جهودها لبناء مجتمع معرفي رقمي مستدام تنفيذا لمبادرة" التحول الرقمي التي طرحها السيد رئيس الجمهورية، حيث أن الرقمنة لم تعد خيارا إستراتيجيا وإنما ضرورة حتمية لا يمكن الإستغناء عنها في الوقت الحالي خاصة بالنسبة للمؤسسات والهيئات التي تتعامل مباشرة مع الجمهور والتي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للجمهور عن طريق الانتقال من الأنظمة الإدارية التقليدية إلى اعتماد أنظمة حديثة رقمية وذكية من أجل تقديم الخدمات بمزيد من السهولة واليسر لتتناسب الاحتياجات المتغيرة للمواطنين.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى واقع الرقمنة في الجزائر وذلك من خلال:

المبحث الأول: الإطار النظري للرقمنة ومعالم ظهورها في الجزائر

المبحث الثاني: إستراتيجية التحول الرقمي في الجزائر

المبحث الثالث: واقع البيئة الرقمية في الجزائر

المبحث الأول: الإطار النظري للرقمنة ومعالم ظهورها في الجزائر

تعد الرقمنة من أهم المكونات الأساسية لنظام المعلومات، وقد إنتشر هذا المفهوم بشكل واسع في الآونة الأخيرة لاسيما بعد فيروس كورونا الذي فرض على العالم عملية تحول رقمي واسعة عبر العديد من القطاعات، حيث أضحت الحاجة إلى رقمنة شتى أنواع المعاملات الإدارية ملحة اليوم أكثر من أي وقتٍ مضى ، ولذلك فإن تطبيق هذا المسار في الجزائر يعد ضرورة حتمية لتحقيق التميز في الأداء الحكومي ورفع جودة الخدمات الحكومية، والإرتقاء بمستوى الخدمات المعيشية، فقد قدمت فرصا أكبر للحكومة للتوسع والانتشار بشكل كبير بين المواطنين الراغبين في الحصول على الخدمات عن طريق حلول مبتكرة وبسيطة بعيدا عن الروتين والبيروقراطية، ويعد مشروع الجزائر الإلكترونية الذي طرح سنة 2005 المرجع الأساسي لتطبيق نظام التحول الرقمي في الجزائر .

المطلب الأول: أدبيات حول الرقمنة

سنتناول من خلال هذا المطلب مفهوم الرقمنة ونشأتها وأهم خصائصها ومزاياها بالإضافة الى متطلبات تطبيقها، وذلك على النحو التالي:

أولا: نشأة و مفهوم الرقمنة

1/ نشأة الرقمنة: يرتبط تأسيس فكرة الرقمنة بجملة من التطورات التاريخية حيث كانت بدايتها في مجال إدخال المعلومات المكتبية بعد ظهور أجهزة الحاسوب في الولايات المتحدة وبريطانيا ، وكان ذلك في أواخر خمسينيات القرن الماضي ،تمثلت هذه التطورات في استبدال السجلات الورقية بالسجلات الإلكترونية، وفي عام 1994 تم إقامة مشروع المكتبة الكونية الذي تم من خلاله توحيد الفهارس والمحتويات في مكتبات العالم كما كان الهدف من هذا المشروع جعل جميع المصادر متاحة للبحث عبر الإنترنت، ليتم بعد ذلك تكثيف الجهود من أجل الربط الرقمي بين المكتبات بهدف توسيع نطاق المعرفة، ومن أجل دعم التنمية في

المجال الإقتصادي والإجتماعي والعلمي والثقافي عقد إجتماع في بروكسل سنة 1995 من تنظيم الولايات المتحدة بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية "النازا" التابعة لوزارة الدفاع، وقد تم تمويل مشروع لإنشاء ستة مكتبات رقمية بهدف دعم البحث العلمي والتعليم بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة.

علاوة على ذلك أطلقت أوروبا مشاريع مماثلة تعرف بـ "ذاكرة ميموريا" شاركت فيها المكتبة الوطنية الفرنسية وأرشيف أكسفورد ومعهد تولون للأبحاث العلمية والمؤسسات المعلوماتية، حيث تهدف هذه المبادرات إلى الحفاظ على الإنتاج الفكري الإلكتروني وجعله متاحاً للعالم.

2/ مفهوم الرقمنة (Numérisation) : دفعت التطورات التكنولوجية غير المسبوقة التي شهدتها العالم مؤخراً كظهور الأجهزة والتقنيات الحديثة بالإضافة إلى التطورات التي شهدتها شبكات الاتصالات عبر العالم بمنظمات الأعمال إلى ضرورة البحث عن تقنيات ووسائل ملائمة لتحقيق الابتكار واعتماد التكنولوجيا الحديثة، إضافة إلى تبني استراتيجيات تهدف إلى تحقيق الرقمنة وتحسين أدائها التشغيلي من أجل الحفاظ على موقعها التنافسي في عصر العولمة الرقمية، من هنا يمكن تعريف الرقمنة بأنها: "نظام متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال إدارية تقوم بها التكنولوجيا الرقمية والحديثة، فهي إستراتيجية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات والزبائن مع الإستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية في إطار إلكتروني حديث من خلال استغلال أمثل للوقت والجهد"¹

¹ لندن جمال الدين، آفاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 06، العدد خاص، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، 2023، ص 58.

وتعرفها الشبكة الكندية للمعلومات حول التراث "RCIP" بأنها العملية التي يتم من خلالها خلق صور رقمية إنطلاقاً من وثيقة أو كيان ثلاثي الأبعاد.¹

وحسب ماجاء في القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق فإن "الرقمنة هي عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية"² كما ينظر "تيري كاني" Terry Kuny إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها (كتب، دوريات، صور، تسجيلات صوتية) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الرقمي الثنائي (البيئات) Bits ، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها (الرقمنة)، ويتم هذا بفضل الإستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة.³

أما البنك الدولي فيعرف الرقمنة «على أنها "مجموعة من الأنشطة تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الإلكترونية، وبفضل هذه التكنولوجيا يلتقي الإقتصاد القائم على المعرفة بقاعدة تكنولوجيا ملائمة مما أدى الى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والإنتاج ونشر التكنولوجيا الجديدة".⁴

إستناداً الى التعاريف السابقة فإن الرقمنة هي مصطلح حديث يتم عن طريقه تحويل المعلومات والبيانات من شكل ورقي إلى شكل رقمي ، حيث تتضمن هذه العملية تحويل البيانات إلى نظام إلكتروني يسهل على المتعاملين إستخدامه، كما يسهم هذا التحول في توفير الجهد والوقت وتسهيل تخزين المعلومات واسترجاعها

¹ يزيد عباسي، الرقمنة كمطلب إستراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 05، العدد 02، جامعة جيجل، الجزائر، 2022، ص 165.

² كوال روفيا ، بوفطيمة فؤاد، مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة – الامارات العربية المتحدة نموذجا - مجلة أفاق للبحوث والدراسات، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي إيليزي، الجزائر، 2022، ص 100.

³ حميدوش علي، بوزيدة حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد "تجارب دولية" دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد، 08، ال عدد01، جامعة أحمد بوقارة ، بومرداس، الجزائر، 2020، ص 44.

⁴ مريم زلماط، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجيستر غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بالقائد تلمسان، الجزائر ، 2010 ، ص 28.

يتم ذلك باستخدام وسائل إلكترونية متنوعة مثل الحواسيب وماسحات الضوء والإنترنت وغيرها، وهذا النظام يجعل المعلومات متاحة بشكل رقمي مما يتيح الوصول إليها وتداولها بسهولة بفعالية.

ثانياً: الفرق بين الرقمنة والتحول الرقمي:

يختلف التحول الرقمي عن الرقمنة، فالرقمنة تشير إلى إنشاء تمثيل رقمي للأشياء المادية مثل مسح مستند ورقي ضوئياً وحفظه بصيغة مستند رقمي آخر في جهاز الحاسوب، أو هي عملية تحويل الجوانب المادية في إدارة الأعمال وتدفقات سير العمل إلى جوانب رقمية ومن هذه العملية تنتج بيانات يمكن استخدامها لاحقاً للحصول على معلومات وإتخاذ القرارات من خلال تحليلها وهذا ما يُعرف بـ "ذكاء الأعمال"، ومع ذلك يجب التنويه إلى أن الرقمنة ليست تحولاً رقمياً ذاتياً بل هي خطوة أولى مهمة في رحلة التحول الرقمي.

أما التحول الرقمي فهو تغيير شامل في العمليات التجارية وتحويل جميع جوانب الأعمال عن طريق الرقمنة، يشمل ذلك الإجراءات التي تنفذها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال ويمكن أن يشمل ذلك تغييرات في كيفية تقديم المؤسسة لخدماتها أو منتجاتها بما يتضمن اعتماد تحولات ثقافية وتشغيلية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء على سبيل المثال يمكن للشركات الانتقال من استخدام البنية التحتية لأجهزة الكمبيوتر المحلية إلى استخدام الحوسبة السحابية. وتشمل هذه العملية أيضاً مجموعة واسعة من التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي ولغة الآلة وأنترنت الأشياء والواقع الافتراضي والروبوتات والمدن الذكية والعديد من التكنولوجيات الأخرى.

ثالثاً: خصائص الرقمنة: تتسم الرقمنة بمجموعة من الخصائص تميزها عن أنواع التكنولوجيا الأخرى ويمكن تلخيصها فيما يلي¹:

1. **تقليص الوقت:** حيث أصبح العالم أصغر حينما يصبح الإتصال الإلكتروني ممكناً بين المواقع والأشخاص في أنحاء مختلفة من العالم مما يقلل من الزمن اللازم للوصول إلى المعلومات.
2. **تقليص مكان التخزين:** نتيجة لإمكانية تخزين كميات ضخمة من المعلومات والوصول إليها بسهولة مما يقلل من الحاجة إلى مساحات كبيرة للتخزين.
3. **التفاعلية والمشاركة:** حيث يمكن للأفراد المستخدمين للرقمنة أن يكونوا مشاركين ومرسلين في نفس الوقت مما يمكنهم من تبادل الأدوار وتحفيز التفاعل بين الأنشطة.
4. **اللاتزامنية:** وهذا يعني أنه يمكن إستقبال الرسائل والمعلومات في أي وقت يناسب المستخدم دون الحاجة إلى توقيت محدد مما يسهل الوصول إلى المعلومات.
5. **اللامركزية:** حيث تسمح هذه الخاصية بالإستقلالية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يضمن إستدامة الخدمات دون إمكانية تعطيلها من قبل جهة معينة.
6. **قابلية التحرك:** يمكن للأفراد الإستفادة من خدمات الرقمنة أثناء تنقلهم باستخدام وسائل الإتصال المتنقلة مثل الهواتف النقالة وأجهزة الحاسوب المحمولة.
7. **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.
8. **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم.

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دا المسيرة، عمان، الأردن، 2009، ص 73.

9. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي

مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرصة تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

10. قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

11/ اللامجاهرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

رابعاً: متطلبات الرقمنة

تستوجب عملية الرقمنة تعاوناً شاملاً بين مختلف الأطراف المعنية، حيث تتطلب أولاً توفير البنية الأساسية اللازمة للرقمنة، ثم يأتي دور العنصر البشري المهني والذي يضم الخبراء والمختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذين يعملون في مختلف القطاعات المتعلقة بالرقمنة، بالإضافة إلى ذلك يجب توفير التمويل اللازم لدعم هذه الجهود ولا يمكن نسيان أهمية وجود الأجهزة والتقنيات الملائمة لتنفيذ العمليات الرقمية، وأخيراً يجب وضع إطار قانوني ينظم ويدعم عمليات الرقمنة ويحمي البيانات والمعلومات ذات الصلة.

وعليه فإن نجاح الرقمنة يتوقف على توافر جملة من الركائز الأساسية والتي يمكن إيجازها في النقاط

التالية¹:

¹ عفيفة بجاوي شوكت اللامي، دور الرقمنة في استدامة الموارد الاقتصادية في العراق، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 135،

الجامعة المستنصرية، العراق، 2022، ص 166.

1/التخطيط: يعتبر التخطيط خطوة جوهرية في عملية الرقمنة حيث يرتبط بوضوح بتحديد الإطار العام للإحتياجات الضرورية وتحديد السبل اللازمة لتحقيق أهداف محددة ، كما يعني التفكير مسبقا في مسارات المستقبل، ويمكن تصويده كعملية تضم تحديد الأهداف ووضع السياسات والإجراءات وإعداد الميزانية التقديرية، وتحديد الجداول الزمنية اللازمة لتحقيق تلك الأهداف المحددة في عمليات الرقمنة، كما يتم تكليف لجنة مختصة تعرف بفريق العمل في مجال الرقمنة بمهمة تنفيذ المشروع و يجب أن يتألف هذا الفريق من أعضاء يتسمون بالكفاءة العلمية والعملية وظيفتهم الرئيسية هي وضع خطة شاملة لمراحل تنفيذ المشروع بكفاءة وفعالية، ومن بين أهم عناصر هذه الخطة نذكر مايلي¹ :

- تحديد أهداف المشروع: يجب تحديد أهداف المشروع بدقة ووضوح؛
- إجراء دراسة الجدوى: تضمن دراسة الجدوى تحديد المتطلبات اللازمة لعملية الرقمنة بما في ذلك الوسائل والتجهيزات، والإطار البشري؛
- وضع جدول زمني: ينبغي وضع جدول زمني واضح يحدد مراحل تنفيذ المشروع والمهام اللازمة في كل مرحلة؛
- إعادة هندسة الإجراءات الإدارية التنظيمية والعمليات الفنية بما يتناسب والتحول الجيد؛
- تحديد تكاليف المشروع: ينبغي تحديد تكاليف المشروع بدقة وإعداد ميزانية مناسبة تحتوي على تفصيل كامل لتوزيع النفقات؛
- تحديد الإجراءات التي ستتخذ فيما يتعلق بالمشاكل المتوقعة التي قد تعترض تنفيذ المشروع.

¹مهري سهيلة، المكتبات الرقمية في الجزائر " دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قسنطينة، 2005/2006، ص100.

2/ **المتطلبات القانونية:** تضمن المتطلبات القانونية للرقمنة إصدار مجموعة من التشريعات والقوانين الضرورية لتهيئة البيئة القانونية اللازمة لتقديم الخدمات الرقمية، ويتضمن ذلك أيضا الحفاظ على حقوق المستخدمين والناشرين على الإنترنت".

3/ **البنية التحتية التكنولوجية:** وتضم مجموعة واسعة من الأجهزة والمعدات مثل الحواسيب، الماسحات الضوئية، والطابعات الليزرية فضلا عن وسائط التخزين وحفظ البيانات بالإضافة إلى ذلك تتضمن هذه المتطلبات أيضا شبكة المعلومات، والبرمجيات المتقدمة التي يمكن تطويرها في المستقبل لتلبية إحتياجات التحول الرقمي بشكل فعال.

4/ **الموارد البشرية:** إن تطوير عالم الرقمنة يعتمد بشكل كبير على إستثمار الطاقات البشرية المتميزة كما أن بناء مجتمع رقمي يتطلب توظيف كفاءات علمية ومهنية عالية، حيث تلعب القدرات البشرية دورا حاسما في تحقيق هذا الهدف لذلك يجب أن تكون هناك كوادر متخصصة قادرة على التفاعل مع التكنولوجيا وفهم تعقيداتها وهذا يعني تطوير مهارات علمية وتقنية تمكنهم من مواكبة التحولات الرقمية المستمرة، فتكامل القدرات البشرية مع التقنيات الحديثة يشكل الأساس الذي يسهم في بناء مستقبل رقمي مستدام وفعال.

5/ **الموارد المالية:** تتطلب الرقمنة توفر الموارد المالية، حيث يسهم الدعم المالي في تنفيذ وتشغيل المشاريع الرقمية بنجاح بما في ذلك الحصول على التجهيزات والوسائل الضرورية.

خامسا: أهمية الرقمنة

أصبحت الرقمنة اليوم من الضروريات والحتميات التي لا يمكن الإستغناء عنها لاسيما من قبل المنظمات والهيئات التي تسعى دوما إلى تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الأساليب التقليدية إضافة الى ضمان جودة الخدمات التي تقدمها وتسهيل وصولها إلى المستفيدين، حيث أن الرقمنة لا تقتصر فقط على تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هي برنامج شامل يؤثر على هيكل وأسلوب عمل المؤسسة داخليا من خلال توفير الخدمات للجمهور المستهدف، كما تلعب الرقمنة دورا في ربط مختلف القطاعات ببعضها حكومية

كانت او خاصة مما يمكن من إنجاز الأعمال المشتركة بكل مرونة وشفافية، بذلك يمكن القول أن الرقمنة لم تعد مجرد خيار بل أصبحت ضرورة ملحة لتطوير المؤسسات، حيث أن الرقمنة لديها العديد من الفوائد الموجهة لتحسين أداء المؤسسات و تجويد الخدمات المقدمة للمواطنين و العملاء نذكر منها مايلي :

- ✓ تساهم الرقمنة في إيجاد فرص لتقديم خدمات مبتكرة بعيدا عن الأساليب التقليدية؛
- ✓ تعمل على تخفيض التكاليف الإدارية وتوفير الوقت والجهد وتسهيل الإجراءات مما يزيد من فاعلية الإدارة في التعامل مع المواطنين؛
- ✓ الحد من البيروقراطية والقضاء على الفساد الإداري وتقليل أخطاء العامل البشري؛
- ✓ تساعد المؤسسات على إتخاذ القرارات من خلال الإستفادة من تحليل البيانات الضخمة؛
- ✓ تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمواطنين؛
- ✓ تمكن التقنيات الرقمية المواطنين من التعبير عن آرائه مما يعزز جودة الإدارة الحكومية؛
- ✓ توحيد الجهود من خلال بوابة إلكترونية واحدة، بدلا من تكرار بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.

المطلب الثاني: آليات تطبيق الرقمة في الإدارات العمومية

يحضي تحديث القطاع العام منذ فترة طويلة بمكانة عالية في جداول أعمال السياسات الحكومية لمختلف دول العالم ، وبغية تحسين الخدمة العمومية تسعى العديد من المؤسسات للبحث عن طرق وأساليب أكثر تطورا تعتمد على التكنولوجيا والبرامج والأنظمة الرقمية من أجل تحقيق أهدافها ورفع أدائها، وتعد الرقمنة من الأساليب الحديثة لرفع كفاءة المؤسسات العمومية وتقديم خدمات متميزة للمواطن ، بالإضافة إلى تيسير إجراءات تقديم الخدمة وذلك بالاعتماد على برامج وتطبيقات الحاسوب ذات التقنية العالية، نستعرض في ما يلي آليات عمل الرقمنة و منهجية تنفيذها في المؤسسات العمومية:

أولاً: منهجية تنفيذ التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية والإدارات العمومية

نجد في كثير من الأحيان العديد من المؤسسات تخصص إستثمارات كبيرة وموارد هائلة لتحقيق أهدافها المتعلقة بالتحول الرقمي والتكنولوجي ومع ذلك تظل تلك المؤسسات تواجه تحديات كبيرة في تنفيذ هذه العملية بنجاح، ويعود ذلك إلى عدم الإلمام بجميع جوانب عملية التحول الرقمي حيث غالبا ما يتم التركيز فقط على الجوانب التقنية والبرمجية، إلى جانب البنية التحتية مع إهمال الجانب التنظيمي والتطويري للمؤسسة، زيادة على ذلك فإن التحول الرقمي يتضمن برامج مستمرة مرتبطة بالمشهد التكنولوجي الذي يتغير على الساحة العالمية بشكل مستمر، لذلك وكأي إستراتيجية أخرى يتعين مراقبتها وتقييم نتائجها بشكل منتظم، ومقارنتها مع أفضل الممارسات العالمية وفي حال الضرورة يمكن إعادة النظر في هذه البرامج مع مراعاة توجيه الإهتمام نحو المستخدم أو العميل وضمان وجوده في صميم عملية التحول الرقمي.

نذكر فيما يلي أهم الخطوات التي يتعين على المؤسسات و الإدارات العمومية اتباعها اثناء اعتمادها التحول الرقمي:

1/ تحديد الخطوط العريضة للرؤية الرقمية:

يتم هذا من خلال عملية تقييم تفصيلية، حيث يمثل هذا التقييم مسارا للاكتشاف عبر الإجابة عن أسئلة محورية، وتتضمن هذه الأسئلة الهدف من التحول ونموذج العمل المرغوب فيه وتصور المؤسسة وحاجتها للتغيير.

2/ رسم خريطة التحول الرقمي:

في هذه الخطوة يتم تحديد المراحل الرئيسية لعملية التحول الرقمي بالإضافة إلى الإجراءات اللازمة في كل مرحلة مع تحديد الأولويات والمتطلبات الخاصة بكل مرحلة.

3/ تحديد النضج الرقمي لكل جهة من الجهات الخاضعة للتحويل الرقمي:

حيث أن تحديد درجة الإستعداد الرقمي لكل جهة تخضع لعملية التحويل الرقمي تعتبر من الخطوات الأساسية لفهم المجالات التي يمكن تحسينها، مما يسهم في تحقيق أهداف عملية التحويل الرقمي.

4/ مراجعة القدرات والبيانات الرقمية:

تتعلق عملية مراجعة القدرات والبيانات الرقمية بإتخاذ القرارات الحاسمة لتحقيق الرؤية الرقمية المرسومة، يتم ذلك من خلال إنتقاء القدرات الضرورية لتحقيق هذه الرؤية وتحديد نقاط الضعف في البنية التحتية للمؤسسة، كما تتضمن هذه العملية أيضا تقييم القدرات والإمكانيات الرقمية ومراجعة مصادر البيانات المطلوبة لبناء منصة أعمال رقمية متكاملة، يهدف ذلك إلى ضمان توافق البنية التحتية مع إحتياجات الرؤية الرقمية للمؤسسة.

5/ تنفيذ خريطة التحويل الرقمي:

يشمل ذلك تنظيم المبادرات والمشروعات المرتبطة بالتحويل بالإضافة إلى تحديد الهيكل الرقمي الضروري لتلبية إحتياجات المؤسسة، كما يشكل إعداد خطة تدريجية للتطور جزءا أساسيا من هذه العملية بهدف زيادة القيمة في كل مرحلة من مراحل خطة التحويل الرقمي مع التقليل من المخاطر المحتملة والتكاليف المرتبطة بالمبادرات المقترحة مما يمنح المؤسسة مرونة أكبر لتكييف أولوياتها مع التطورات التكنولوجية المستجدة.

ثانيا: آليات عمل الرقمنة في الإدارات العمومية

تكمن آليات عمل الرقمنة في:

- ✓ تطوير وتحسين آليات العمل داخل الإدارة العمومية؛
- ✓ تشجيع التعاون بين القطاعين العام والخاص في مجال التكنولوجيا الرقمية؛
- ✓ الإستفادة من آلية التكامل بين المواطن والموظف العمومي؛

✓ آليات إعداد المواطن الرقمي.

1/ تطوير وتأهيل أساليب العمل داخل الإدارة العمومية:

يشكل تحسين وتأهيل آليات العمل داخل الإدارة و المؤسسة العمومية أحد الدعائم الأساسية لتحسين أداء المؤسسات الحكومية، حيث يجب التركيز على تحسين البنية التحتية بما يجعلها مؤهلة للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحقيق خدمات أفضل للمواطنين، وقد تم إعتناء خطط وطنية لتعزيز عمليات التحول الرقمي وذلك من خلال تعزيز قنوات الإتصال المتنوعة لتسهيل الوصول إلى الخدمات المختلفة بالإضافة إلى مراقبة وتقييم الإمكانيات اللازمة لتحقيق ذلك، وفي سياق رفع مستوى التبني للتقنيات الرقمية تم إعتناء إستراتيجيات متكاملة لتزويد المواطنين بالمعلومات والوثائق التي تحوز عليها الإدارات الحكومية من خلال تطوير وتوسيع شبكة الإتصالات و توفير البيانات والمستندات الضرورية، هذه الجهود تسعى إلى زيادة التفاعل بين المؤسسات الحكومية والمواطنين وضمان تقديم خدمات أكثر جودة وكفاءة.

2/ التعاون بين القطاعين العام والخاص :

تشكل الشراكة بين القطاع العام والخاص أحد الجوانب الحيوية التي تمكّن الإدارات والهيئات العامة من الإستجابة لإحتياجات المواطنين بكفاءة وفعالية، حيث تتيح الشراكة مع المؤسسات الخاصة الرائدة في مجال إستخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال إستفادة أفضل من الابتكارات الرقمية، كما تكمن أهمية دور القطاع الخاص في دعم مشاريع التحول الرقمي في المؤسسات العمومية في توفير الدعم الأساسي لها سواء كان ذلك من خلال توفير الموارد الضرورية من عتاد وبرمجيات ، أو من خلال تقديم خدمات إستثمارية وتطويرية بحيث يمكن للشركات الخاصة أن تكون شريكا رئيسيا في دعم المشاريع الإلكترونية عبر تقديم حلول إستثمارية مبتكرة وتقنيات متطورة لتحقيق الأهداف المحددة.

يتطلب النجاح في هذا المجال أيضا التركيز على الإستثمار والتمويل، خاصة في تحسين البنية التحتية لشبكات الاتصالات وتنفيذ أعمال صيانة للأجهزة، بالإضافة إلى ذلك يجب تعزيز التعليم والتدريب من خلال إقامة معاهد تدريب لتطوير الكفاءات العلمية لضمان أن هناك كوادر مؤهلة تدعم وتدير المشاريع التحول الرقمي.

3/ تشجيع آلية التعاون والتواصل بين الواطن والموظف العام وتحقيق التكامل بينهما:

من أجل تنفيذ مشروع التحول الرقمي في الإدارات العمومية يتوجب تأمين كوادر بشرية مؤهلة ومدربة بشكل جيد على التكنولوجيا الحديثة وأنظمة المعلومات، كما يشتمل تطبيق مشروع التحول الرقمي على الحاجة إلى تكنولوجيا متقدمة وأجهزة إلكترونية متطورة على المستوى الإداري، لذلك لابد من رفع مستوى الوعي بأهمية هذه التقنيات بالإضافة إلى إنشاء بنية تحتية فعالة وتهيئة الموظفين للتفاعل مع التطورات الرقمية، الأمر الذي يستدعي إعداد مواطن رقمي بإمكانه المشاركة الفعالة في التكنولوجيا الرقمية وفي نفس الوقت يجب تطوير موظفي القطاع العام ورفع مهاراتهم لتحسين أدائهم في ظل هذه التحولات الرقمية وتشجيع التعاون بين المواطن والموظف العام ذلك أن التكامل بين المواطن و الموظف العمومي وتحسين العلاقات وتيسير التواصل بينهما يضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية مما يحقق رضا المواطن من جهة، ويرفع أداء الموظف العام من جهة أخرى.

4/ آليات إعداد المواطن الرقمي:

إن الاهتمام بإعداد المواطن الرقمي أضحي من المطالب الهامة في عصرنا الحالي، ويعرف المواطن الرقمي بأنه "شخص لديه وعي ومعرفة بالتكنولوجيا مع القدرة على تحويل تلك المعرفة إلى سلوكيات وعادات وأفعال يمكن من خلالها التعامل مع الأشخاص الآخرين بشكل لائق بواسطة التكنولوجيا".¹

¹ تامر المغاوري الملاح ، المواطنة الرقمية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2017، ص 32.

كما يعرف المواطن الرقمي بأنه: "الشخص الذي قام بتحسين المهارات والسلوكيات التي تدعم التفاعلات

الإيجابية مع الآخرين في العالم الرقمي.¹

بصفة عامة يقصد بالمواطن الرقمي الشخص الذي يمتلك المهارات والمعرفة الضرورية للتفاعل مع العالم الرقمي واستخدام التقنيات الرقمية بكفاءة وفعالية للتواصل مع الآخرين، يقوم باستهلاك المحتوى الرقمي بمسؤولية كما يمتلك القدرة على التمييز بين الصواب والخطأ مثلما يفعل المواطن العادي في مجتمعه ويساهم بشكل ايجابي في تطوير المجتمع الرقمي.

إضافة الى ذلك فان المواطن الرقمي يدرك أهمية وجود حقوق ومسؤوليات تتعلق بالفضاء الإلكتروني ويتقبل شروط استخدام التكنولوجيا بوعي، ويعمل على جعل الفضاء الإلكتروني مكاناً آمناً للجميع يستخدم التكنولوجيا بعناية ويتخذ قرارات حكيمة تجاهها مما يساهم في تحقيق توازن إيجابي بين الفوائد الرقمية والحماية الفعالة للأفراد والمجتمع على حد سواء.

ويتم اعداد المواطن الرقمي من خلال تهيئته للتكنولوجيا الرقمية وتزويده بالمهارات والمعرفة الضرورية لمواكبة العصر الرقمي، كما يستند إعداد المواطن الرقمي على أربع جوانب نوجزها في مايلي²:

4-1- السلوكيات والأخلاقيات التي ينبغي أن يتصف بها المواطن الرقمي: يجب أن يمتلك

المواطن الرقمي سلوكيات وأخلاقيات قوية في التعامل مع التكنولوجيا والمعلومات وأن يكون قادراً على استخدام الوسائل الرقمية ويكون على دراية بأخلاقيات الانترنت واحترام حقوق الآخرين.

¹ Alqahtani, Abdullah et al, **the Extent of Compréhension and Knowledge with Respect to Digital Citizenship Among Middle Eastern and US students at UNC**, Journal of Education and Practice, Vol.8, No.9, 2017,p 97 .

² إيمان عبدالعزيز الأحمدى، متطلبات إعداد المواطن الرقمي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية (2030م)، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، العدد 17، جامعة أم القرى، السعودية ،2020، ص 502.

4-2-المهارات التقنية المطلوب إتقانها من المواطن الرقمي: حيث يتعين على المواطن الرقمي

أن يكون قادرًا على إتقان الأدوات والتقنيات الرقمية المتقدمة ويتضمن ذلك فهم استخدام البرمجيات والتعامل مع البيانات واستخدام الوسائل الاجتماعية بشكل فعال.

4-3-احتياجات الأمن الرقمي: يتطلب على المواطن الرقمي أن يكون على دراية ووعي بالتدابير

الأمنية الرقمية واتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية معلوماته الشخصية والتفاعل الآمن في الفضاء السيبراني.

4-4-التطوع الرقمي: يتعلق بدور المواطن الرقمي في التطوع الرقمي لخدمة مجتمعه، والارتقاء بوطنه

في جميع المجالات.

بالإضافة إلى ماسبق ومن أجل تأهيل المواطنين رقميا يجب على الحكومات تصميم برامج واستراتيجيات شاملة وذلك من خلال إعادة هيكلة نظم التعليم والتدريب بحيث تكون هذه البرامج مواكبة للتحول الرقمي الذي يشهده العالم حاليا، من أجل ضمان أن يكون لدى المواطنين المهارات اللازمة للمشاركة الفعالة في المجتمع الرقمي الحديث.

علاوة على ذلك ينبغي على الحكومات تحسين الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة العمومية بحيث يجب عليها استخدام التقنيات الحديثة لتحسين كفاءة الجهاز الإداري وذلك لتغيير الأنشطة الإدارية من الأساليب التقليدية إلى خدمات إلكترونية متطورة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال الاستفادة من الوسائل الإلكترونية المتقدمة و التقنيات الرقمية الحديثة مما يمكن المواطنين من التفاعل مع الخدمات الحكومية عن بعد، بالإضافة إلى ذلك يجب أن تكون هناك حملات توعية للمجتمع حول الثقافة الرقمية نظرا لأن الإدارة العمومية مسؤولة عن تقديم خدماتها بشكل إلكتروني، تحقيق هذه الأهداف سيسهم في تعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية مما يسهم في زيادة التفاعل الإلكتروني بين الحكومة والمواطنين و يقوي العلاقة و الثقة بينهما.

ثالثاً: التقنيات التي تؤدي إلى التحول الرقمي في الإدارة العامة واستخدامها في القطاع العام

تعتبر التقنيات الرقمية عن مجموعة واسعة من التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتشمل الأنترنت والتقنيات والأجهزة المتنقلة فضلاً عن تحليلات البيانات المستخدمة لتحسين توليد المحتوى الرقمي وجمعه وتبادله ودمجه وتحليله والوصول إليه وإمكانية البحث عنه وعرضه بما في ذلك تطوير الخدمات والتطبيقات، هذه التقنيات الجديدة تعزز الإدارة العامة وتشجع على طرق جديدة للتواصل بين المواطنين والمؤسسات الحكومية، يتم دمج هذه التقنيات في الإدارة العامة من خلال التحول الرقمي والذي يعد وسيلة فعالة لربط الجمهور بالإدارة وتيسير التفاعل مع الخدمات الحكومية .

من أجل تحقيق هذا الهدف يتعين على المسؤولين العموميين أن يكونوا على دراية بأفضل الممارسات وأدوات وتقنيات العمل الرقمية، وعلى ضوء ذلك نقدم التقنيات الأساسية لتحويل الإدارة العامة رقمياً بالإضافة إلى استخداماتها في القطاع العام:

1/ التقنيات التي تؤدي إلى التحول الرقمي في الإدارة العامة:

يستخدم التحول الرقمي أدوات جديدة وعمليات رقمية لتحسين الإدارة مع فوائد تمتد إلى المجتمع بأكمله، فيما يلي خمس تقنيات يمكنها بالإضافة إلى توافقها مع مفهوم التحول الرقمي أن تسهم في النمو الاستراتيجي للإدارة¹:

¹ Bernardo Araujo, **Digital Transformation In Public Administration: 5 Essential Technologies**, Updated at 10/03/2023.

مُتاح على الموقع <https://www.sydle.com> ، تاريخ الاطلاع 03 /11 /2023 على الساعة 22:45.

1-1-بوابة الخدمة وإمكانية المتابعة: يجب أن يقدم القطاع العام بوابة خدمات للمواطنين سواء

كانت بلدية أو ولاية أو أي هيئة أخرى، بحيث يمكن حل العديد من المشكلات عبر الهاتف الذكي أو الكمبيوتر دون الحاجة للذهاب إلى جهة إدارية.

وبطبيعة الحال لكي يكون هذا الحل عمليا يجب أن تكون وظيفة المتابعة موجودة، فباستخدام تقنية التتبع سيتم نشر كل تحديث جديد في الخدمة مما يبقي المستخدمين على إطلاع بكل خطوة من خطوات العملية في الوقت الفعلي.

1-2-إدارة الوثائق والبيانات وأمنها: يجب أن تحتل إدارة أمن البيانات أولوية قصوى في الإدارات

والهيآت العمومية، حيث تتمثل إحدى أهم الخطوات التحول الرقمي في تنفيذ تقنيات قادرة على ضمان أمان وخصوصية البيانات المخزنة في الخدمة ومعالجتها بشكل سليم بموجب القانون، بالإضافة إلى ذلك ونظرا لحجم البيانات التي تتعامل بها بما في ذلك الصور والمستندات والنصوص المكتوبة بخط اليد ، يجب أن يكون لدى الخدمات حلول احتياطية لمنع فقدان البيانات العامة .

1-3-التحليلات: للمساعدة في إدارة البيانات وتفسير النتائج التي تم الحصول عليها يمكن لأداة

التحليلات إلتقاط وإدارة وتحليل كميات كبيرة من المعلومات المنظمة وإنشاء الرسوم البيانية والجداول. الميزة الرئيسية لهذا النوع من الأدوات هي مدى سهولة تفسير البيانات باستخدام الفواصل الزمنية وأنواع البيانات التي يحددها المستخدم، والنتيجة هي أن المدراء يجدون أنه من الأسهل فهم البيانات والتعامل مع المواقف المختلفة.

1-4-البرمجيات كخدمة (SaaS): أحد أكبر التحديات في الإستثمار التكنولوجي هو الحاجة إلى

تحديث تراخيص البرامج، حتى محرري النصوص أو الصور يعانون من هذا النوع من المشاكل الإدارية

وأحد الحلول الملحوظة هو البرمجيات كخدمة (SaaS) والتي تعمل كنوع من الاشتراك يتم تضمين البرامج والتحديثات وحتى مساحة تخزين البيانات الرقمية في نوع الخدمة في العقد.

في القطاع العام على وجه الخصوص يمكن أن يكون اختيار SaaS أكثر فعالية من حيث التكلفة وكفاءة من بناء بنية تحتية كاملة لتنفيذ البرامج وشراء التراخيص.

5-1- الحوسبة السحابية: يجب على الهيئات العامة أن تعالج كمية كبيرة من البيانات بشكل يومي وبطبيعة الحال يجب تخزين البيانات الرقمية في مكان ما.

بالنسبة للتخزين المحلي من الضروري الإستثمار في البنية التحتية لإضافة المزيد والمزيد من الخوادم (serveurs) لدعم تحميل المعلومات، يتم حل هذه المشكلة بسهولة باستخدام الحوسبة السحابية حيث توفر الحوسبة السحابية للمستخدمين مساحة إفتراضية مما يعني أنه يمكن تخزين كمية كبيرة من المعلومات دون الحاجة إلى بنية مادية.

2/ استخدام التقنيات الرقمية في القطاع العام (الأسباب والسياسات).

يوضح الجدول الموالي إستخدام التقنيات الرقمية في القطاع العام:

الجدول رقم(03-01) : استخدام التقنيات الرقمية في القطاع العام .

المبدأ	لماذا؟	كيف؟
	(الأسباب الأساسية)	(السياسات والممارسات)
1-ضمان قدر أكبر من الشفافية والانفتاح والشمولية للعمليات الحكومية.	- تراجع الثقة في الحكومة.	-إعتماد عمليات مفتوحة وشاملة فيما يتعلق بالبيانات الحكومية وإمكانية الوصول إليها، بالإضافة إلى اتخاذ خطوات

لمعالجة "الفجوات الرقمية" القائمة من أجل إتاحة الفرصة للجميع للاستفادة من الخدمات الرقمية.		
2-تشجيع المبادرة والمشاركة في صنع السياسات والقرارات.	-تزايد الطلب على تحسين جودة الخدمات العامة.	-معالجة قضايا حقوق المواطنين والتنظيم وتخصيص الموارد واعتماد قواعد ومعايير جديدة، واستخدام أدوات الإتصال وتنمية القدرات المؤسسية للمساعدة في تسهيل مشاركة جميع الفئات العمرية والقطاعات السكانية.
3-خلق ثقافة تعتمد على البيانات في القطاع العام.	-لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير في زيادة قدرة المجتمعات على إنتاج وتخزين ومعالجة ومشاركة البيانات.	-تطوير تحليلات البيانات وتمكين الوصول إليها في الوقت المناسب وإمكانية إستخدامها وإعادة استخدامها.
4-حماية الخصوصية وضمان الأمن.	-مواجهة المخاطر والحوادث الناجمة عن الخروقات الأمنية.	-تطوير إطار لتقييم المخاطر واعتماد تدابير أمنية فعالة ومناسبة وذلك لزيادة الثقة في الخدمات الحكومية.

-تعزيز التنسيق والتعاون بين الوزارات، وتحديد الأولويات وتسهيل مشاركة وتنسيق الوكالات ذات الصلة عبر مستويات الحكومة في متابعة أجندة الحكومة الرقمية.	-يعد الدعم السياسي أمرا بالغ الأهمية لأجندة التحول الرقمي.	5-قيادة آمنة
-إستحداث وحدة مكلفة بالتنسيق الرقمي.	- مواجهة مخاطر ضعف التنسيق.	6-إنشاء أطر تنظيمية وإدارية فعالة لتنسيق العمل وتنفيذ الإستراتيجية الرقمية داخل الإدارات وعبر مستويات الحكومة.
- تبادل المعرفة المبتكرة وتنسيق الإستراتيجيات الرقمية على المستوى الدولي.	-خبرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات موزعة بشكل غير متساو عبر دول العام.	7-تعزيز التعاون الدولي مع الحكومات.
-إنشاء نظام "الفحص والتوازن" في قرارات الحكومات بشأن الإنفاق على التكنولوجيا الرقمية لزيادة مستوى المساءلة والثقة العامة، وتحسين عملية صنع	-الحاجة إلى تبرير الإستثمارات العامة وإثبات تأثير مبادرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	8-تطوير حالات عمل واضحة للحفاظ على التمويل والتنفيذ للتكنولوجيا الرقمية.

القرار والإدارة لتقليل مخاطر فشل المشروعات وتأخيرها.		
9- تعزيز قدرات إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	- أصبحت مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبيرة بشكل متزايد من حيث النطاق وحجم الميزانية وتتطلب قوى عاملة في القطاع العام تتميز بالمهارة والكفاءة.	- تعزيز المهارات الرقمية ومهارات إدارة المشاريع في القطاع العام، وحشد التعاون و/أو الشراكات مع الجهات الفاعلة في القطاع حسب الضرورة.
10- شراء التقنيات الرقمية بناء على تقييم الأصول الموجودة.	- جعل قواعد الشراء والتعاقد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متوافقة مع الإتجاهات الحالية في مجال التكنولوجيا.	- تطوير قاعدة بيانات مفتوحة لأداء الموردين السابقين لمشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
11- ضمان الإطار القانوني والتنظيمي المناسب للتحويل الرقمي.	- يمكن تسهيل التحويل الرقمي أو تأخيره من خلال الإطار القانوني والتنظيمي الحالي.	- تقييم آثار التشريعات الجديدة ومدى ملازمتها للاحتياجات الرقمية للحكومات.

Source : Andrea Terlizzi, **the Digitalization of the Public Sector: A Systematic Literature Review**, university of florence, The Italian Journal of Public Policy, Vol. 16, No.1, 2021, p18.

المطلب الثالث: المعالم الأولى لظهور الرقمنة بالجزائر (عرض مشروع الجزائر الإلكترونية 2013).

لقد مرت رقمنة الإدارات الجزائرية بعدة مراحل إنطلاقا من مشروع الجزائر الإلكترونية الذي طرح سنة 2005 والذي يعتبر من المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد والإعلام والاتصال، حيث يعتبر المرجعية الأساسية لتطبيق نظام التحول الإلكتروني في الجزائر وأولى البرامج الحكومية المبذولة في هذا المجال وكانت الغاية منه ربط مؤسسات الدولة والجماعات المحلية والقطاعات الوزارية التي لها اتصال مباشر مع المواطنين بشبكة وطنية للتواصل بواسطة الرقمنة، حيث شاركت فيه العديد من الأطراف من مؤسسات وإدارات عمومية و متعاملين إقتصاديين عموميين وخواص، الجامعات مراكز البحث، الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال (والذين بلغ عددهم حوالي 300 شخص)، واستمر طرح الأفراد ومناقشتها لمدة 6 أشهر¹، غير أن هذا المشروع لم يرى النور وقتها ولم يتم تجسيده إلى غاية سنة 2013، حيث سطرت وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية آنذاك خطة بعدة محاور لتحقيق هدف "إي _ ألجيري" أو الجزائر الإلكترونية، إلا أن هذا المشروع بقي حبيس أدراج الحكومة للمرة الثانية على التوالي بسبب ضعف شبكة الأنترنت والبيروقراطية وغياب إرادة حقيقية لإنجاح التحدي، بعدها شهدت الجزائر عدة مشاريع للرقمنة في مجموعة من القطاعات على مر السنوات إلا أنها هي الأخرى لم تحقق المطلوب منها بسبب غياب التنسيق بين الوزارات، الأمر الذي منع من توفير شبكة أو منصة رقمية وطنية توحى بتوجه عام للحكومة للرقمنة إلى غاية سنة 2019 حيث تم إعادة فتح هذا الملف من جديد من طرف

¹ عبد القادر بلعربي وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة عمل مقدمة للملتقى العلمي الدولي الخامس، "الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 2012، ص 7.

رئيس الجمهورية عبد المجيد تبون، ولعل إنشاء وزارة للرقمنة والإحصائيات هو دليل على وجود رغبة وتوجه جديد لسياسية الدولة الجزائرية نحو رقمنة كل القطاعات لأنها تؤمن بأن التحول الرقمي ليس خيار بل مشروع مجتمع وهو ليس مشروع دائرة وزارية واحدة أو مؤسسة بل هو مشروع الجميع.

أولاً: المحاور الأساسية لإستراتيجية الجزائر الالكترونية (2008-2013)

أدى تقييم وضعية قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وقياس التقدم المحرز في تشييد مجتمع المعلومات في الجزائر إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة في هذا المجال على عكس ما تم تحقيقه في إطار السياسة القطاعية للبريد والاتصالات في مجال الهاتف النقال والثابت، وقد أدت هذه المعطيات إلى رسم استراتيجية الجزائر الالكترونية لآفاق 2013.

تهدف هذه الاستراتيجية التي توصي بخطة عمل متماسكة وقوية إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والأعمال والإدارة، ويهدف البرنامج أيضا إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار وإنشاء تجمعات صناعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وزيادة جاذبية البلاد وتحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تمحورت خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا حيث تم إعداد قائمة جرد لكل محور من المحاور الرئيسية يليها تحديد الأهداف الرئيسية والمحددة التي سيتم تحقيقها خلال السنوات الخمس المقبلة بالإضافة إلى قائمة الإجراءات اللازمة لتنفيذها.

نستعرض فيمايلي المؤشرات التي تم الإعتماد عليها في تقييم وضعية قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الجزائر حسب ماجاء في نص الوثيقة التي تعرض مضمون استراتيجية "الجزائر الالكترونية 2013":¹

¹ République Algérienne Démocratique et populaire, e- commission, e-Algérie 2013, p,p 07-12 .

1/تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارة العمومية:

حيث أن تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى الإدارات العمومية سيؤدي حتما إلى تغيير إيجابي وفعال في نمطها التنظيمي والعملي، وهذا من شأنه أن يدفع الإدارة العامة إلى إعادة النظر في أساليب عملها وتنظيمها وخدمة المواطنين بشكل أكثر ملاءمة لا سيما من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الأنترنت الأمر الذي يسمح بتوفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.

في هذا السياق تم وضع أهداف محددة وأحيانا مشتركة لكل إدارة وزارية تتعلق بالجوانب التالية:

❖ استكمال الشبكات والأنظمة على مستوى الإنترنت والشبكات المحلية؛

❖ تنفيذ نظام المعلومات المتكامل؛

❖ نشر تطبيقات قطاعية محددة؛

❖ تنمية المهارات والكفاءات البشرية؛

❖ تطوير الخدمات الإلكترونية للمواطنين والشركات والموظفين وباقي الإدارات الأخرى.

2/تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات:

لقد أضحت إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضروريا وحتميا بالنسبة للشركات للرفع من أدائها وزيادة قدرتها التنافسية، كما أن ذلك يؤدي إلى خلق مصادر جديدة للدخل وتوطيد العلاقات مع العملاء والشركاء ويساعد على تحقيق أكبر فاعلية من خلال إستخدام نظم تسيير المعارف، وبهذا تم تحديد الهدف الرئيسي وهو دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع الاقتصادي ودعم تملك الشركات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقد ترتب عن هذا الهدف الرئيسي تحديد مجموعة من الأهداف الخاصة والمتمثلة في:

❖ دعم تخصيص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الشركات الصغيرة والمتوسط؛

❖ تطوير التطبيقات لتحسين أداء المؤسسات؛

❖ تطوير تقديم الخدمات عبر الإنترنت من قبل الشركات.

3/ تطوير الآليات والتدابير التحفيزية التي تتيح للمواطنين إمكانية الوصول إلى معدات

وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : من خلال تعميم الوصول إلى الإنترنت بحيث تكون

شبكة الإتصال ذات التدفق السريع قادرة على توفير الخدمات الضرورية والسماح لكافة المواطنين عبر

التراب الوطني بالاستفادة من الخدمات العامة عبر الإنترنت، كما يجب إرفاق برامج تجهيز وتطوير

التوصيلات ذات التدفق السريع والمضامين المتعددة الوسائط ببرامج تدريبية من أجل تسريع عملية تعميم

إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وبالتالي فإن عملية تعميم الوصول إلى الإنترنت تشكل الهدف

الرئيسي الذي يتفرع إلى ثلاثة أهداف محددة:

❖ إعادة بعث وتنشيط مشروع أسرتك من خلال توفير حواسيب شخصية وخطوط التوصيل ذات

التدفق السريع مع توفير التكوين لكل شريحة من فئات المجتمع، حيث أكدت وزارة البريد وتكنولوجيا

الإعلام والإتصال في أبريل 2010 أنّ برنامج أسرتك في المرحلة الأولى كلل بالإخفاق والفشل ولم

يحقق الأهداف المرجوة منه بشهادة القائمين عليه على الرغم من الغلاف المالي الضخم الذي خصص

له ، حيث أن نسبة الأسر الجزائرية التي جهزت في آن واحد بحاسوب و خط توصيل بالإنترنت

ذي التدفق السريع لم تتجاوز 2,5%¹، ويرجع ذلك إلى سوء الإدارة وعدم التحكم في العملية، هذا ما

أدى الى تبني منهجية جديدة تم من خلالها إعادة بعث المشروع من جديد في طبعته الثانية أسرتك 2"

الرامي إلى تزويد كل فئة من فئات المجتمع بحواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات تدفق سريع مع

توفير التكوين.

¹مختاري رضوان، الحكومة الالكترونية الجزائرية "الجاهزية والتنفيذ"، دراسة تحليلية مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة

الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، قسم الاتصال، جامعة الجزائر -3-، 2019، ص 294 .

❖ إنشاء الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الانترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحضائر

المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة؛

❖ توسيع الخدمة العامة لتشمل النفاذ إلى الانترنت.

4/ تطوير الاقتصاد الرقمي:

يتمثل الهدف الرئيسي المخطط له ضمن هذا المحور في تهيئة الظروف الملائمة التي تسمح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويمكن تقسيم هذا الهدف الرئيسي إلى أربعة أهداف محددة:

❖ مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد الإستراتيجية

الجزائر الإلكترونية 2013؛

❖ تهيئة كافة الظروف لتنشيط الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات والخدمات والتجهيزات؛

❖ وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون؛

❖ توجيه النشاط الإقتصادي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال نحو هدف التصدير.

5/ تعزيز البنية التحتية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة:

يجب أن تكون شبكة الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة قادرة على توفير الخدمات اللازمة والضرورية في جميع أنحاء التراب الوطني مع جودة وأمان يستجيبان للمعايير والمقاييس الدولية.

وفي هذا السياق فإن الهدف الرئيسي المخصص لهذا المحور يتمثل في إنشاء بنية تحتية للاتصالات

ذات التدفق السريع والفائق السرعة تكون مؤمنة وعالية الجودة وذلك من خلال:

❖ تطوير البنية التحتية الوطنية للاتصالات؛

❖ تأمين الشبكات؛

❖ جودة خدمة الشبكة؛

❖ التسيير الفعال لإسم النطاق ".dz".

6/ تطوير الكفاءات البشرية:

ركز برنامج الجزائر الإلكترونية أيضا على الكفاءات البشرية والدور الفعال الذي تلعبه في إنجاح تطبيق برنامج الإدارة الإلكترونية، حيث بات من الضروري إرفاق تعزيز البنى التحتية وتعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة وتدابير جوهرية في مجال التكوين والتأطير الجيد لتزويد الإدارة بموارد بشرية مؤهلة في مجال التقنية الحديثة من أجل تعميم إستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وضمان تملكها على جميع المستويات وذلك بالتركيز على هدفين رئيسين:

❖ إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتدريب المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصالات؛

❖ تدريس وتلقين تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

7/ تدعيم وتطوير البحث والابتكار:

الاقتصاد القائم على المعرفة يتطلب تفاعلا قويا بين مجالي البحث والتطوير وعالم الإقتصاد، ويعتبر الابتكار العنصر الرئيسي الذي يسهم في تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحقيقا لهذه الغاية فقد سطر هدف رئيسي ضمن هذا المحور يتعلق بتطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والابتكار وذلك من خلال تنظيم وبرمجة وتثمين نتائج البحوث وحشد الكفاءات وكذلك تنظيم نقل التكنولوجيا والمعرفة.

8/ تطوير الإطار القانوني الوطني:

نظرا لأن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي بشكل كامل جميع الجوانب القانونية المتعلقة باستخدام وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبناء مجتمع المعلومات، من ثم كان هناك ضرورة ملحة لتطوير

الإطار القانوني الوطني بما يتماشى مع الممارسات الدولية ومتطلبات العصر الرقمي مع الأخذ بعين الاعتبار جميع النواقص التي لوحظت والصعوبات التي تمت مواجهتها، وعليه فإن الهدف الرئيسي لهذا المحور يتكون من إنشاء بيئة مواتية للحكومة الإلكترونية وهذا يستدعي تحديد الإطار التشريعي والتنظيمي المناسب.

9/ دعم الإعلام والاتصالات:

يحتل الإعلام والاتصال دورا رئيسيا في الإقتصاد الرقمي حيث يشكل الإعلام مصدرا مهما للمعرفة التي يضيف عليها الإتصال أهمية أكبر، وفي هذا الصدد تهدف إستراتيجية الجزائر الإلكترونية إلى رفع مستوى الوعي بأهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الظروف المعيشية للمواطنين والتنمية الإجتماعية والاقتصادية للبلاد وذلك بالاعتماد على:

❖ إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر؛

❖ إنشاء نسيج جمعي كامتداد للجهد الحكومي.

10/ تثمين وتعزيز التعاون الدولي:

يتميز التعاون الدولي مع البلدان الأخرى في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتعدد المشاريع لاسيما مع الاتحاد الأوروبي في إطار برنامج "ميديا 2" (MEDA II)، ويكمن الهدف الرئيسي للتعاون الدولي في إكتساب التكنولوجيا والمهارات وتحسين صورة البلد على الساحة الدولية، ويتفرع هذا الهدف إلى هدفين محددين:

❖ تفعيل المشاركة في الحوار والمبادرات الدولية؛

❖ إقامة شراكات استراتيجية بهدف امتلاك التكنولوجيات والمهارات.

11/ آليات التقييم والمتابعة:

تشكل موثوقية وفعالية تقييم عملية بناء مجتمع المعلومات والإقتصاد القائم على المعرفة ضمانات لنجاعة وفعالية المخطط الإستراتيجي، حيث يرافق هذا التقييم جميع مراحل عملية إعداد وتنفيذ الإجراءات اللازمة لتجسيد أهداف استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، و يتمثل الهدف الرئيسي لهذا المحور في تحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم الذي يسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التنمية الإقتصادية والإجتماعية من جهة، وإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الإستراتيجي للجزائر الإلكترونية 2013 من جهة أخرى و ذلك بالاعتماد على :

❖ تطوير الإطار المفاهيمي لنظام مؤشرات الجودة؛

❖ إعداد قائمة بالمؤشرات الملائمة.

12/ الإجراءات التنظيمية:

يتطلب تنفيذ إستراتيجية تنمية مجتمع المعلومات دعما مؤسساتيا كبيرا يأخذ بعين الاعتبار الجانب المتعدد الأبعاد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي هذا الإطار وضعت الجزائر كجزء من الإصلاحات في قطاع الاتصالات هياكل لدعم سياستها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ومن نتائج هذا الإصلاح تحويل وزارة البريد والاتصالات السابقة إلى وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإنشاء شركتين منفصلتين اتصالات الجزائر وبريد الجزائر ، كما تم إنشاء هيئة تنظيمية للبريد والاتصالات (ARPT)، وبالإضافة إلى ذلك وفي إطار إعداد السياسة الرامية إلى تعزيز مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي تم إنشاء لجنة مشتركة بين الوزارات تسمى اللجنة الإلكترونية برئاسة الوزير الأول وتضم هذه اللجنة الوزراء المعنيين بهذا المجال ، كما تم تشكيل لجنة فنية لتقديم الدعم التقني للجنة الإلكترونية.

يتعلق الهدف الرئيسي لهذا المحور بإنشاء منظمة مؤسسانية متماسكة تتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ ، حيث تكفل هذه المنظمة التنفيذ الفعال للخطة الإستراتيجية

الطموحة للجزائر الإلكترونية 2013 من خلال الإدارة الفعالة والمراقبة الدائمة فضلا عن التنسيق المتناغم بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين، وفي هذا السياق تتعلق الأهداف المحددة المطلوب تحقيقها بما يلي:

❖ تدعيم الانسجام والتنسيق على المستوى الوطني والمشارك بين مختلف القطاعات؛

❖ تعزيز وتدعيم قدرات التدخل على المستوى القطاعي وعلى مستوى الهيئات المتخصصة.

13/الموارد المالية:

يتطلب تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 موارد مالية معتبرة لا يمكن أن تأتي من مصدر واحد ولذلك فمن الضروري إستغلال جميع مصادر التمويل المتاحة استغلالا جيدا، ويجب أن تكون الإجراءات التشريعية والتنظيمية والمادية مصحوبة بتقييم مالي مفصل ودقيق قدر الإمكان، ويتعلق الأمر أيضا بترتيب أولويات هذه الإجراءات وفقا لتأثيرها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ثانيا: أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

تكمن الغاية الأساسية من مشروع الجزائر الإلكترونية في الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والإقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم إستخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات بداية مع (الإدارة العمومية، قطاع التربية والتعليم، قطاع التعليم العالي، قطاع العدالة) وقد تمثلت أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية في¹:

1. ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بحيث تكون الخدمات متاحة للجميع

وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات؛

2. التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية؛

3. تبسيط الاجراءات الإدارية ومحاربة البيروقراطية.

¹ منال قدواح، مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية 2013 (بين النص والتطبيق)، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد أ، العدد 47، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017، ص 49.

4. تطوير وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات والمساهمة في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع، كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
5. حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

ثالثا: الصعوبات التي واجهت تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية

من خلال الوقوف على المحاور الرئيسية لمشروع الجزائر الإلكترونية يتبين لنا أنه عبارة عن إستراتيجية وطنية ضخمة بخطى وأهداف بالغة الأهمية ورؤية جديدة لتسيير المنظمات والمصالح العمومية، غير أن هذا المشروع عرف بعض الاختلالات أثر سلبا على تنفيذه وحالت دون تحقيق الأهداف المرجوة منه يمكن حصرها في مايلي:

1. غياب التوازن فيما يتعلق بإدماج كل المكونات والفواعل المجتمعية في عملية التحول الإلكتروني، إذ تم التركيز على عصرنه وتحديث الإدارات العمومية كمحور أساسي في مشروع الجزائر الإلكترونية وبشكل كبير مقارنة بعصرنه وتحديث مؤسسات الأعمال والمجتمع، حيث حازت هذه الأخيرة على جزء ضئيل من العمليات التنفيذية وهذا ما أدى إلى تعميق الفجوة الرقمية والأمية التكنولوجية.

2. عدم وجود مرحلة تحضيرية تستهدف إجراء الدراسات الأولية وجمع المعلومات والحقائق اللازمة لتشخيص العقبات والمشكلات التي تواجه الإدارات العمومية الجزائرية في إطار نهجها التقليدي ومحاولة إزالة هذه العقبات قبل الشروع في تنفيذ المشروع من أجل تفادي انتقال عيوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية.

3. غياب آليات الرقابة والمحاسبة التي تسمح بالتقويم الفعال والاستغلال العقلاني للموارد المتاحة بما

يضمن جدوى ونجاعة المشروع بالإضافة إلى عدم وجود آليات ومؤشرات محددة ومضبوطة تسمح بمتابعة وتقييم كل مرحلة من مراحل المشروع وقياس درجة تنفيذه ومدى تأثيره على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

4. محدودية استخدام الأنترنت حيث أن انتشار استخدام هذه التقنية لايزال ضعيفا في الجزائر مقارنة بدول الجوار رغم التحفيزات التي قدمتها الدولة من خلال مختلف البرامج المنتهجة والتي أدت فعلا إلى زيادة عدد مستخدمي الأنترنت لكن في الواقع يبقى العدد غير كافي للتحويل الإلكتروني.

5. غياب التشريع الإلكتروني ومحدودية الإطار القانوني لنظم المعلومات، فالجزائر تفتقر لحد الآن الى نصوص قانونية فيما يتعلق بحفظ المعلومات وطرق التعامل معها من خلال التكنولوجيا الحديثة وتضمن حماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية.

6. إن المدة الزمنية التي خصصت لتنفيذ المشروع والمحددة بخمس سنوات هي مدة غير كافية بالنظر إلى حجم المشروع ومختلف محاوره الكلية والجزئية التي تعبر عن طموحات وأهداف كبيرة يتطلب تطبيقها على أرض الواقع أكثر من خمس سنوات.

كل هذه المعوقات التي ذكرناها تثبت وتؤكد ضعف التخطيط وضعف صياغة البرامج التنفيذية الخاصة بالمشروع، ويظهر هذا الضعف في عدم القدرة على الربط بين مختلف محاور المشروع بشكل منسجم ومتسلسل، الأمر الذي منع تقدمه وحال دون نجاحه.

المبحث الثاني: إستراتيجية التحول الرقمي في الجزائر

تشهد الجزائر حاليا تحولا رقميا على نطاق واسع في مجال التكنولوجيا والاتصالات تماشيا مع رؤية ومساعي المسؤولين فيها لخلق مستقبل أفضل للبلاد، وفي خطوة يمكن وصفها بـ "الهامة" و في إطار دعم الإقتصاد الوطني وجذب المزيد من الإستثمارات و إنهاء التعقيدات البيروقراطية ، أطلقت الحكومة الجزائرية الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي وقد تم وضع هذه الإستراتيجية لترسم خارطة الطريق نحو التحول الرقمي خلال السنوات القادمة ، ولتكون قفزة و نقلة نوعية في تقديم الخدمات والمعاملات الحكومية، فالتحول الرقمي سيكون محفزا لمناخ الأعمال وسيسهم في خلق فرص العمل وتحديث المرافق العامة وتوفير الخدمات للمواطنين بسرعة وفعالية هذا من شأنه أن يؤدي إلى توفير الجهد والمال والوقت.

بناءا على ذلك سوف نقوم من خلال هذا المبحث بعرض أهم محاور هذه الإستراتيجية والتطرق لأهم المشاريع الرقمية المنجزة، إضافة إلى مساعي وجهود الحكومة الجزائرية لتفعيل مشروع التحول الرقمي على مستوى جميع القطاعات والتحديات التي تعترض مسار التحول الرقمي في الجزائر.

المطلب الأول: بؤادر التحول الرقمي في الجزائر

في سياق تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية، باشرت الجزائر في عدة مشاريع مست عدة قطاعات كقطاع البريد وتكنولوجيا الإتصال، وقطاع العدالة والتربية وغيرها، نذكر من هذه العمليات:

✓ تنصيب شبكة حكوميّة داخلية (R.I.G) وهي عبار عن منظومة حديثة للإتصال يتم العمل بها في الدول المتقدّمة؛

✓ إقامة برنامج (IDARA) على مستوى مصلحة الموارد البشرية على مستوى الوظيف العمومي، كما تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحليّة الخاصة بالوظيف العمومي؛

✓ أتمتة الكثير من المعلومات المتعلقة بالدوائر الحكومية على مواقع الويب على غرار موقع رئاسة الجمهورية، مجلس الدولة، موقع إدارة الضرائب، موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، موقع وزارة الخارجية، موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، موقع وزارة العمل والضمان الإجتماعي، موقع مكاتب مداومة البرلمانية، موقع وزارة السكن والعمران، موقع وزارة الصناعات الصغيرة والمتوسطة، موقع وزار الداخلية والجماعات المحلية، مواقع الجامعات والمدارس العليا...الخ.

هذا الى جانب المشاريع الكبرى والخدمات الرقمية على مستوى الجماعات الاقليمية وأيضاً على مستوى القطاعات الوزارية.

أولاً: تطبيقات مشروع الجزائر الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية

في إطار تبنيها لمشروع الجزائر الإلكترونية توجهت الجزائر إلى تغيير المنظومة القانونية للجماعات الإقليمية، حيث قامت بإصدار القانون رقم 11-10 المتعلق بالبلدية والقانون رقم 12-07 المتعلق بالولاية والذين أكدا ضمن نصوص العديد من المواد على ضرورة ادخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضمن ممارسات وتعاملات الهيئتين مع المواطن، وإلّنتقال من نمط التسيير التقليدي إلى تطبيق نموذج الإدارة الرقمية وتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الرامي إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية و الشفافية قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة إنجازات هامة في مجال عصنة وتحديث المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تهدف في مجملها إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية عالية ، ولعل أهم إنجاز في تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية على المستوى المحلي هو مشروع البلدية الإلكترونية "الذكية" ، هذا المشروع الذي أدى إلى التحول إلى جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية والمتمثلة في الخدمات عن بعد وإعتماد التوقيع الالكتروني ، الأمر الذي أحدث ثورة حقيقية في نظام تسيير البلدية وبهذا يعد أهم محطات العصرية التي سمحت بتحقيق البنية القاعدية للحكومة الإلكترونية.

1/ أهداف المشروع:

تم إطلاق هذا المشروع في الثلاثي الأول من سنة 2018 وتمثلت أهدافه فيما يلي:

- ✓ مكافحة البيروقراطية التي تعيق معظم المعاملات الإدارية وغيرها؛
- ✓ تقريب الإدارة من المواطن من خلال تقليص الجهد والوقت والمال واسترجاع ثقته في الإدارة المحلية؛
- ✓ تثمين تسيير الموارد البشرية؛
- ✓ تجويد وترقية مستوى الخدمات بتوفير السرعة والمرونة والكفاءة؛
- ✓ تقليل تكاليف المعاملات الإدارية وتوفير الإنفاق وترشيده؛
- ✓ الإعلام الإلكتروني للمواطنين بالقرارات والتدابير البلدية مما يضمن الشفافية؛
- ✓ ترشيد النفقات وتحقيق التنمية الشاملة.

2/ آليات تجسيد المشروع وتنفيذه:

تمت تهيئة وتطوير الشبكة المحلية والتجهيزات والبرامج المختلفة على مستوى بلدية الجزائر الوسطى كمرحلة تجريبية من خلال:

- ✓ الشباك الوحيد الذي يضمن واجهة وحيدة بالنسبة للمواطن وخدمات سريعة متواصلة؛
- ✓ متابعة ومراقبة تحضير وتنفيذ الميزانية وإنجاز الحساب الإداري للبلدي؛
- ✓ وضع نظام لتسيير النفايات والوقاية والصحة العمومية والبيئة؛
- ✓ نظام إدارة التراث المحلي ونظام إدارة التخطيط العمراني والطرق والمساحات الخضراء؛
- ✓ نظام تسيير الجمعيات ونظام إدارة الشؤون الاجتماعية؛
- ✓ نظام إدارة الاجتماعات ونظام لإدارة المنازعات.

ليتم بعد ذلك، تطوير أنظمة أخرى مثل منصة الخدمات الإلكترونية، تسيير الشؤون الثقافية والرياضية، التشغيل والتمهين، إدارة الصفقات العمومية، الموارد البشرية... الخ.

ومن أجل تنفيذ مشروع البلدية الإلكترونية تم وضع خطة عمل تتكون من ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى: الانطلاقة كانت من بلدية الجزائر وسط.

المرحلة الثانية: دراسة وتقييم تأثير التكنولوجيات الجديدة على تنظيم الخدمات.

المرحلة الثالثة: إنشاء بلدية دون ورق عن طريق تجريد كل المعاملات داخل البلدية من الطابع المادي.

من أجل تنفيذ هذا المشروع اتخذت المديرية العامة لعصرنة الوثائق والأرشيف عدة إجراءات تسمح ببناء

البلدية الإلكترونية كالتالي:

- ✓ إنشاء البنية التحتية للشبكة الداخلية بما يتماشى والمعايير الدولية؛
- ✓ إقامة مركز للبيانات على المستوى المركزي؛
- ✓ التوجه نحو استخدام التكنولوجيا وتجريد خدمات البلدية من الطابع المادي؛
- ✓ تقديم كل خدمات البلدية عبر الشباك الموحد؛
- ✓ متابعة سير موظفي البلدية المعنيين بالتنظيم الجديد، ودراسة نتائج تطبيق التكنولوجيات الحديثة من أجل إعداد برامج تكوينية مناسبة تسمح بتحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل هؤلاء الموظفين والتحكم فيها أكثر؛
- ✓ إقتراح مخططات وبرامج اتصال للبلدية الإلكترونية الجديدة.

بذلك أصبح بإمكان البلديات إتمام العديد من المعاملات والخدمات الموجهة للمواطنين عبر الأنترنت، بالإضافة إلى تسهيل التواصل بين البلدية والمستفيد من الخدمة ومحاولة الإجابة على إستفساراتهم وإنشغالاتهم عبر البريد الإلكتروني، إلى جانب إمكانية تحميل الاستثمارات المتاحة على الموقع وإجراء

عمليات التسجيل (كالتسجيل للحج عبر منصة إلكترونية باستغلال السجل الوطني الإلكتروني، في انتظار القيام بإجراء القرعة إلكترونيا، وعملية التصويت الإلكتروني).

هذا وقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإنشاء موقع إلكتروني لإستخراج بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين، ورخصة السياقة بيومتريّة ابتداء من شهر جوان 2019.

3/ نماذج تطبيق مشروع البلدية الإلكترونية:

تم استحداث جملة من التطبيقات في إطار مشروع البلدية الذكية نذكر منها:

3-1- إستحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

تم استحداث السجل الوطني للحالة المدنية لدى وزارة الداخلية بموجب القانون (14-08)¹، "وهو عبارة عن سجل رقمي إلكتروني غير ورقي يتضمن المعلومات المتعلقة بهوية الأشخاص المدونة في سجلات الحالة المدنية الورقية على المستوى الوطني بواسطة وسيلة رقمية، يرتبط بالبلديات وملحقاتها وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية، كما يربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية لاسيما المصالح المركزية لوزارة العدل².

يمركز السجل الآلي للحالة المدنية بواسطة وسيلة رقمية عقود الحالة المدنية الرقمية للمواليد والوفيات والزواج لكل بلديات الوطن، كما تم وضع نظام يقوم بتصحيح الأخطاء بصفة آلية إذا كان الأمر يتعلق بمشكل كتابي، أما بخصوص الأخطاء التي تستدعي تدخل العدالة فقد تم تخصيص شبك على مستوى البلديات يتكفل بالتنقل إلى العدالة ووضع طلب التصحيح بينما كان المواطن في السابق يتكفل بالتصحيح لوحده والقيام بكل الإجراءات والعودة بقرار العدالة الخاص بالتصحيح، وتتمتع وثيقة الحالة المدنية المرسلة

¹ المرسوم التنفيذي رقم (14-08) المؤرخ في 09 أوت 2014، يعدل ويتمم الأمر رقم (70-20) المؤرخ في 19 فيفري 1970، المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، الصادر بتاريخ 20 أوت 2014.

² نفس المرجع السابق، المادة 25 مكرر، ص 4.

بالطريقة الالكترونية بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الأصلية في حالة ما أعدت وفق قواعد السلامة والإمن المنصوص عليها وفق التشريع المعمول به¹.

جسد السجل الآلي للحالة المدنية عدة مهام، نذكر منها:

✓ إستطاع السجل الوطني الآلي للحالة المدنية أن يقلل من بعض مظاهر البيروقراطية التي كان يواجهها المواطن عند إستخراجه لوثائق الحالة المدنية؛

✓ تقليص الوثائق المطلوبة في الملفات الإدارية وتخفيف الجهد المبذول لإستخراج تلك الوثائق وكذا التكاليف المالية؛

✓ أصبح من الممكن إصدار وثائق الحالة المدنية وتسليمها للمواطنين على مستوى جميع البلديات من خلال ربط مختلف مصالح الحالة المدنية سواء البلديات وملحقاتها أو حتى القنصليات بعضها البعض؛

✓ قرب الهيئات المركزية بالهيئات اللامركزية وساهم في إنشاء ذاكرة وطنية تتعلق بالحالة المدنية لكل المواطنين ، كما قامت مصالح الحالة المدنية بجميع بلديات الوطن باستعمال الوسيلة الرقمية المتمثلة في الماسح الضوئي الذي تم من خلاله نقل مضامين سجلات الحالة المدنية في السجل الوطني الآلي وذلك من خلال عملية مسح ضوئي لكافة سجلات الحالة المدنية وإرسال نسخة رقمية إلى مصلحة السجل الوطني للحالة المدنية، فبعد عملية المسح تسلم نسخة رقمية مطابقة لأصل العقود الرقمية المحفوظة مركزيا إلى ضباط الحالة المدنية للبلديات والملحقات الإدارية والبعثات الدبلوماسية وبذلك يكونوا مؤهلين لتوقيع نسخ العقود ودمجها بأختامها قبل تسليمها لطالبيها.

بالرغم من المزايا والتسهيلات التي جاء بها السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بغية تحسين نوعية العلاقة بين الإدارة والمواطن عن طريق التكفل بطلباتهم بكل سرعة، إلا أنه يعاب عليه صعوبة إستعماله

¹ المرسوم التنفيذي رقم(15-315)، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد68، الصادر بتاريخ 27 ديسمبر 2015، المادة 05، ص06.

خاصة أمام نقص المهارة والكفاءة التقنية لأعوان البلدية، وكذلك طبيعته الخاصة حيث تصعب عملية التحكم فيه، وكذلك باعتباره سجل آلي مربوط بحسابات إلكترونية وهو ما يعرض محتواه للزوال في حالة زوال الحسابات الإلكترونية أو في حالة وجود عطل في شبكة الأنترنت مما يعرقل عمل الإدارة ويخلق الذعر لدى المواطن¹.

3-2- استحداث بطاقة التعريف البيومترية (CNIBE): بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية هي بطاقة مؤمنة ذات شكل أكثر مرونة وفقا لآخر التحديثات التكنولوجية في العالم، حيث تحتوي على صورة رقمية وشريحتين إلكترونيتين²:

✓ تتضمن الشريحة الأولى معلومات إدارية ومعلومات تخص صاحبها؛

✓ تتضمن الشريحة الثانية تطبيقا من أجل التحقق من صاحبها.

وقد وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرف المواطنين الراغبين في الحصول على بطاقة التعريف لاسيما الحائزين على جواز السفر البيومتري، بوابة خاصة ضمن موقعها الإلكتروني يمكنهم طلبها من خلاله دون التنقل إلى مصلحة الوثائق البيومترية ومتابعة مختلف مراحل معالجة الطلب عبر نفس الموقع، كما إستحدثت الوزارة المعنية بوابة الكترونية عبر الأنترنت من خلال المتصفح: <http://macibe.interieur.gov.dz> ، يتيح لمستعمليه إمكانية قراءة البيانات المخزنة في الشريحة الذكية لبطاقة التعريف البيومترية الذكية وذلك باستخدام قارئ البطاقة الذكية بعد اتباع الخطوات المحددة.

3-3- جواز السفر البيومتري: بدأت عملية إصدار جواز السفر الإلكتروني في الجزائر بداية من شهر أبريل 2010، وقد استقطب هذا المشروع إهتمام الحكومة ويعد من أهم الوثائق التي عمدت تحويلها إلى

¹سارة مروان، مظاهر التنظيم الرقمي للحالة المدنية في القانون الجزائري، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، مارس 2022، ص 32.

² المرسوم التنفيذي رقم (17-143)، المؤرخ في 18 أبريل 2017، يحدد كفايات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 25، الصادر بتاريخ 19 أبريل 2019، المادة 06 من ص 10.

الصيغة البيومترية الإلكترونية، حيث ألزم المشرع الجزائري كل مواطن يريد السفر إلى الخارج أن يكون حاملا لأحد سندات السفر التي حددها القانون (03-14) المؤرخ في 24 فيفري 2014¹، والتي هي من نوع بيومتري أو قابلة للقراءة الآلية، ويضم جواز السفر البيومتري الإلكتروني شريحة إلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته².

بالإضافة إلى ذلك أطلقت وزارة الداخلية مشروع المواطن الإلكتروني تحت اسم بوابة المواطن <http://www.elmouwatin.dz> تشرف عليها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وهو موقع جامع لكل ما يحتاجه المواطن لكل المؤسسات المهمة والوزارات، بالإضافة على خدمات إلكترونية أون لاين.

ثانيا: تطبيقات مشروع الجزائر الإلكترونية على مستوى القطاعات الوزارية:

بادرت العديد من القطاعات إلى تطبيق مشروع الرقمنة لاسيما قطاع البريد والاتصالات، قطاع العدالة قطاع الصحة، قطاع التربية الوطنية وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي والقطاع المصرفي.

1-قطاع البريد والاتصالات:

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر واحدة من بين المؤسسات العمومية التي سعت إلى تحسين خدماتها، حيث عكفت الجزائر على توفير أكبر عدد ممكن من الخدمات عبر الأنترنت لتسهيل التعاملات على متعاملي هذه المؤسسة التي تسعى لتكون رائدة في رقمنة الخدمات المالية بجودة عالية ومواصفات عالمية تليق بالمجتمع ولتكون قيمة مضافة للإقتصاد الوطني بالدرجة الأولى، إنطلاقا من عصرنة عمليات السحب

¹ المرسوم التنفيذي رقم (03-14) المؤرخ في 24 فيفري 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 16، الصادر بتاريخ 23 مارس، 2014، المادة 02، ص 04.

² قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، الجريدة الرسمية رقم 01 الصادرة بتاريخ 11 جانفي، 2012، المادة 02 ص 53.

والدفع الالكترونية، لاسيما وأن الجزائر تخطو بخطوات ثابتة لرقمنة قطاع المالية بغية القضاء على البيروقراطية وخلق الثقة بين المواطن والإدارة، لاسيما وأن هذه المؤسسة تمتلك عوامل مهمة ستسرع من اعتلاءها عرش الريادة في الخدمات المالية في البلاد.

بدأت التعديلات التنظيمية في هذا القطاع بصور قانون البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية رقم (03-2000) ، الذي فتح المجال للقطاع نحو المنافسة مشجعا الفصل بين التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وفي هذا الإطار تم إنشاء سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتي تحولت إلى سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية بموجب القانون رقم 04-2018، كما تم فصل مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ومؤسسة اتصالات الجزائر كمؤسسة عمومية اقتصادية.

إبتداء من سنة 2000 شهد قطاع الاتصالات تطورا ملحوظا حيث تم:

- ❖ تحويل كل المراكز الهاتفية التماثلية إلى مراكز رقمية؛
- ❖ في إطار برنامج الإنعاش الإقتصادي تم تعميم الربط بالهاتف لكافة البلديات؛
- ❖ إقامة قواعد لربط الأنترنت وتحسينها في إطار التدفق تدريجيا.

من أهم التطبيقات التي عرفها القطاع نذكر مايلي:

- 1-1- خدمة الشبكات الالكترونية:** وتكمن في الأجهزة الآلية المخصصة لسحب الأوراق النقدية آليا.
- 1-2- بطاقة السحب الالكترونية:** تعد بطاقة السحب الإلكترونية الخطوة الأهم في التحول للخدمات الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، حيث تهدف إلى تحسين الخدمة وتقليل المسافة وتسهيل مهمة سحب الأموال من الموزعات الآلية من كل نقاط الوطن وفي أي وقت، وبالتالي تقلص من المدة الزمنية والوقت الذي قد يقضيه المواطن بصفة مباشرة أمام الشبائيك التقليدية وكل ما يعترض ذلك من تعطيل وعراقيل إدارية وتقنية متعدّدة في الشبكة الداخلية وأخرى في نوعية الخدمة المقدمة داخل هذه المصالح.

هي بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، حيث توفر جملة من الخدمات نذكر منها:

- ❖ إمكانية الإطلاع على الرصيد المتوفر على أجهزة الصراف الآلي التابعة لبريد الجزائر؛
- ❖ إمكانية الشراء لدى المحلات المشتركة في خدمة CIB؛
- ❖ تمكن البطاقة من شحن الرصيد في شريحة الهاتف للمتعامل موبيليس mobilis عبر خدمة راسيمو

.RACIMO

وقد باشرت مصالح بريد الجزائر في توزيع هذه البطاقات في جانفي 2007 على مستوى العاصمة ليتم تعميمها لاحقا في كل الولايات، ومن أجل تخفيف الضغط على الشبائيك البريدية قامت مؤسسة البريد بتوفير نفس الخدمات على شبكة الانترنت.

1-3- البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني: أطلق بريد الجزائر البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني بتاريخ 2016/12/07 ، حيث تتيح هذه البطاقة لحاملها إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الأنترنت وتسديد الفواتير الإستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء، كما يمكن لحاملي هذه البطاقة سحب الأموال عبر الموزع الآلي "GAB" والشبائيك داخل المكاتب البريدية، وتعمل البطاقة الذهبية بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم، حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة.

كما تقدم مؤسسة البريد بعض الخدمات الإلكترونية الأخرى نذكر منها:

- ❖ طلب نموذج الصك البريدي وخدمة الإطلاع على الرصيد والحصول على كشف على الحساب؛
- ❖ الاشراف على بوابة المواطن www.elmouwatin.dz، حيث تعد البوابة الرسمية للحكومة

الإلكترونية، تم إطلاقها سنة 2010 وهي شاملة لكل ما يحتاجه المواطن من خدمات ومعاملات، كما تنشر بصفة دورية معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة والمعلن عنها، بالإضافة إلى إمكانية تحميل الإستثمارات الرسمية.

2-قطاع التربية الوطنية والتعليم العالي:

2-1-بالنسبة لقطاع التربية:

قامت الدولة بجملة من الإصلاحات في هذا القطاع تمثلت في:

- ✓ توفير أجهزة الاعلام الآلي في المؤسسات التربوية وربطها بشبكة الأنترنت وتخصيص حصص للتلاميذ في الاعلام الآلي في الطورين المتوسط والثانوي؛
- ✓ التسجيل في شهادة البكالوريا عبر موقع وزارة التربية الوطنية والاطلاع على نتائج شهادة البكالوريا والتعليم المتوسط؛
- ✓ توفير خدمات إلكترونية عن طريق الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد كالتسجيل وسحب الاستثمارات وتحميل الدروس والامتحانات الخاصة.

2-2 بالنسبة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي: بذلت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جهودا

كبيرة للنهوض بهذا القطاع و الإرتقاء به لكونه يشكل القوة الدافعة لتطوير مجتمع معلومات، حيث تم استحداث و تطوير خدمات إلكترونية لكل من الطلبة و الأساتذة و الموظفين، ومن أهم المشاريع التي تم تجسيها في هذا المجال نذكر مايلي :

- ✓ مشروع Avicenne للجنة الاوربية: الذي يهدف إلى دعم مشروع الجامعة الافتراضية والرفع من مستوى جامعات البحر المتوسط من خلال إقامة روابط شبكية بينها بهدف تطوير نظام التعليم عن بعد،
- غير أن هذا الأخير واجه عدة تحديات قامت بتحديدها منظمة اليونسكو التي إهتمت بدراسة هذا المشروع وكان أهمها التكلفة الباهظة وبالتالي العجز عن التكفل بالإنفاق التكنولوجي، الأمر الذي يستلزم ضرورة

التوجه إلى القطاع الخاص كأحد المنافذ التي تغطي عجز الدولة، وفتح المجال أمامه للمساهمة في دعم وتطوير مجال التعليم والبحث والتكوين؛

✓ **إعتماد برنامج التعليم عن بعد** : تم إطلاق مشروع التعليم عن بعد بهدف إستقطاب أكبر عدد ممكن من الطلاب من خلال تقديم محاضرات مرئية عبر الأنترنت وذلك باستخدام أحدث وسائل التكنولوجيا المتطورة، كما تم التركيز على تدريب أعضاء هيئة التدريس الجامعيين على هذا البرنامج لضمان جودة التعليم؛

✓ **إقامة نظام وطني للتوثيق عبر الخط SNDL** والذي يسمح للباحثين بالاطلاع على مختلف الوثائق من كتب الكترونية ومجلات علمية واطروحات على شكل رقمي؛

✓ **انشاء المكتبات الالكترونية**؛

✓ **إطلاق الفضاء الرقمي على مستوى كل الجامعات**، وإستعمال مختلف وسائط التكنولوجيا والمواقع الإجتماعية للتواصل مع الأساتذة والطلبة.

إضافة إلى ذلك تم الإعتماد على شبكة الأنترنت في العديد من العمليات منها:

✓ **التسجيلات الجامعية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد** سواء التسجيل الأولي بملأ بطاقة الرغبات المتاحة على مستوى الموقع الرسمي للوزارة (www.mesrs.dz)، أو التسجيل النهائي أو مرحلة الطعون؛

✓ **بوابات الإعلان عن فتح المسابقات للترشح ونشر النتائج**؛

✓ **إمكانية الاطلاع على شروط الإستفادة من الخدمات الجامعية (المنحة، الإطعام، النقل) من خلال موقع الجامعة.**

كما تم إنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي تتولي المهام التالية¹:

- ✓ دعم ومرافقة كل مسعى تنظيمي يتخذ بخصوص تطوير الرقمنة؛
- ✓ متابعة العمليات المرتبطة بتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى الإدارة المركزية والمؤسسات تحت الوصاية وتعميمها؛
- ✓ اقتناء كل التجهيزات اللازمة من عتاد وبرمجيات التي تسمح بعصرنة القطاع والذي له علاقة بنشاط الرقمنة.

- ✓ متابعة حيز تنفيذ التسيير الإلكتروني للوثائق وتقييم تطبيقه؛
- ✓ متابعة عملية إنهاء رقمنة التسيير البيداغوجي وتسيير الخدمات الجامعية؛
- ✓ متابعة عملية رقمنة مراكز وهيئات تسيير الموارد البشرية والمالية والمحاسبية والوسائل.

3-قطاع العدالة:

إن تعزيز رقمنة قطاع العدالة يعد من ضمن الأولويات التي تمكن من مسايرة متطلبات التحول نحو الإدارة الالكترونية، ويمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة قلب المشاريع الإصلاحية التي باشرتها الجزائر بهدف عصرنة قطاع العدالة و تحقيق دولة القانون، من هذا المنطلق و بغية تحسين أداء العمل القضائي تم اعتماد استراتيجية تركز على أهداف أساسية من بينها: توظيف تكنولوجيات حديثة في التسيير القضائي من خلال إستخدام الأنظمة الآلية المستحدثة والمطورة لتسيير الملف القضائي ، وتحصيل المصاريف والغرامات القضائية وتسيير صحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية ، وتسيير وإستغلال البصمات الوراثية وغيرها من التطبيقات التقنية الآخرين، ومن بين أهم الإنجازات التي تضمنها هذا المشروع نذكر مايلي :

¹الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القرار رقم 50 المؤرخ في 21 جانفي 2018، إنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، المادة 3.

✓ إنشاء شبكة اتصال داخلية خاصة بقطاع العدالة ومرتبطة بمختلف الأجهزة والمؤسسات القضائية عبر التراب الوطني؛

✓ إنشاء أرضية خدمات الأنترنت (isp): تم تزويد قطاع العدالة بممّون للدخول إلى عالم الأنترنت يتميز بنوعية رفيعة تحدد الأهداف الخاصة بالإدارة المركزية لوزارة العدل والجهات القضائية وكل المؤسسات التابعة للقطاع، وقد كان ذلك في شهر نوفمبر 2003، حيث يسمح بتسيير ذاتي للاتصالات الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة، بالإضافة لإنشاء موقع خاص بوزارة العدل (www/m justice/dz) لتعريف المواطنين بنشاطات وزارة العدل؛

✓ اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي وفقا لما جاء به القانون (15-03) المؤرخ في 01 فيفري 2015، وقد نتج عن ذلك استحداث واعتماد مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني وإنشاء سلطة التصديق الإلكتروني، وتمكين كافة المتدخلين في نشاط القطاع، من إهمار الوثائق الإدارية والمحركات القضائية بتوقيع إلكتروني موثوق، بهدف إتاحة الخدمات القضائية عن بعد¹؛

✓ استحداث النظام الآلي لتسيير الملف القضائي (sgdj)، حيث يسمح هذا النظام بتسيير ومتابعة الملف القضائي من المحامين والمتقاضين، بدءا من تسجيل القضية إلى غاية البث النهائي فيها، بالإضافة إلى الاطلاع على الشباك الإلكتروني للمحكمة العليا ومجلس الدولة انطلاقا من المجالس القضائية²؛

✓ انجاز شبك إلكتروني على مستوى كل الجهات القضائية يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة في وقت قياسي، كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين والمحامين وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة؛

¹ هدفي العيد، واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر-قطاع العدالة أنموذجا-، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 02، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2020، ص 1071.

² زروالة كيلاني، الخدمات المتاحة في مجال عصنة قطاع العدالة لفائدة المحامين والمتقاضين، مداخلة ملقاة بمناسبة اليوم الوطني للمحامي، يوم 24 مارس 2018، الجزائر، تحت رعاية وزارة العدل، ص 06

✓ إنشاء المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل وهو الذي يسهر على إدارة وتسيير

مختلف الأنظمة المعلوماتية المستحدثة؛

✓ مشروع رقمنة الأرشيف القضائي الذي يهدف إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي وتسييره

من خلال الاستعانة بالأدوات والتقنيات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر للوثائق من التلف

والضياع وكذا جعل عمليات البحث والاسترجاع تتم بسرعة وفعالية؛

✓ الأنظمة المعلوماتية الموجهة لخدمة المواطن والمتقاضي بهدف تحسين الخدمات العمومية وشملت:

❖ الأنظمة الآلية لتسيير الملف القضائي من بداية تسجيل القضية إلى غاية صدور الحكم أو القرار

والاطلاع على القضية التي تهمة من خلال تقنية الشباك الالكتروني؛

❖ النظام الآلي لتسيير صحيفة السوابق القضائية تسمح تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم 3

للمواطن و 2 للإدارات العمومية؛

❖ النظام الآلي لتسيير المسجونين: حيث وضعت وزارة العدل نظاما للتسيير والمتابعة الآلية للمحبوس

من خلال وضع ملف خاص به ومتابعته من يوم نزوله بالمؤسسة العقابية إلى غاية يوم خروجه منها وهذا

من شأنه والقضاء على مختلف الأخطاء والتجاوزات التي كانت تحدث سابقا؛

❖ الأنظمة المساعدة على إتخاذ القرارات ورسم السياسيات على غرار:

- الخريطة القضائية (موظفين - أمناء ضبط - قضاة)،

- نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين.

❖ نظام تسيير ملفات مساعدتي القضاء (خبراء، موثقيين، محامين، محافظي البيع بالمزايدة ومترجمين).

4- القطاع المصرفي:

حظي القطاع المصرفي بحصة الأسد في برنامج الإصلاحات والحكومة الالكترونية، وتجلى ذلك من خلال صدور نصوص تشريعية وتنظيمية تسهل مواكبة متغيرات البيئة البنكية الجديدة، وقد إنخرطت أغلب البنوك الجزائرية في هذا المسعى من خلال وضع خطط لتطوير أدائها وخدماتها بما يتماشى ومتطلبات الإقتصاد الرقمي، حيث أسست هذه البنوك خدمات عن بعد ومنصات رقمية وتطبيقات تلبي إحتياجات العملاء بالكفاءة والفاعلية المطلوبة، ليبقى الرهان المقبل هو تعميم ثقافة "الصيرفة الإلكترونية" خدمة لمسار الانتعاش الاقتصادي.

ومن أهم التطبيقات الرقمية التي عرفها القطاع البنكي في الجزائر في إطار تنفيذ برنامج الجزائر الالكترونية نذكر مايلي:

✓ **بطاقة الخصم carte de débit: تستعمل في السداد عن طريق الخصم مباشرة من الحساب البنكي للعميل؛**

✓ **بطاقة الائتمان carte de crédit: والتي تسمح للعميل بالسداد حتى ولو كان حسابه مدينا ولكن وفق حدود يقرر فيها مقدار المبلغ الذي يعتبر قرضا ضمن هذه الحالة إلى مدة معينة ؛**

✓ **البطاقة الذكية: تحتوي على معالج (puce) يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وتحمل مبلغا ماليا ينقص بالاستعمال، ومنه فهي تعد نموذجا للنقود الالكترونية؛**

✓ **تبنّت الجزائر مشروع Ris الذي يتمثل في إقامة شبكة متخصصة تربط بين مختلف البنوك في الدولة، حيث تهدف للتبادل بين مختلف البنوك بشكل مؤمن ومقنن؛**

✓ **الخدمات البنكية عبر الانترنت بواسطة تشكيل مواقع الكترونية للبنوك والمثال على ذلك موقع بنك الجزائر، والذي تعرض عليه بيانات السياسة المالية والنقدية.**

كانت هذه نبذة عن أهم تطبيقات الإدارة الالكترونية في بعض القطاعات الجزائرية الحساسة المنتهجة في إطار تجسيد برنامج الجزائر الالكترونية، ونشير إلى أنه حاليا جل القطاعات إن لم نقل كلها تخطو خطوة هامة نحو مسار التحول الرقمي لاسيما بعد أزمة كورونا التي عجلت في مشروع الجزائر الرقمية حيث قامت الجزائر بالعديد من المبادرات من خلال توقيعها على العديد من المشاريع والإنجازات الرقمية على رأسها نجاحها في تنظيم أول قمة عربية من دون ورق سنة 2022 ، إلى جانب ذلك رفعت العديد من القطاعات الوزارية التحدي ليكون الإطلاق الرسمي للبوابة الحكومية أهمها، حيث ضمت أزيد من 300 خدمة عمومية مرقمنة تابعة لـ 29 قطاعا وزاريا، إضافة إلى النتائج المشجعة التي حققتها العديد من القطاعات لاسيما قطاع التربية بإنجازه لأكثر من 1625 مدرسة باللوحات الرقمية ووزارة العدل التي أطلقت التقاضي الالكتروني إلى غير ذلك من القطاعات مما يبرز جهود مختلف الهيآت الرسمية لتحقيق الالتزام رقم 25 للسيد رئيس الجمهورية في برنامج الرئاسي في إطار القضاء على البيروقراطية وتبسيط حياة المواطنين.

المطلب الثاني: سياسة الجزائر في تفعيل الرقمنة (عرض استراتيجية التحول

الرقمي في الجزائر)

في إطار التوجه نحو بناء الجزائر الرقمية، سخرت الدولة الجزائرية بكل مؤسساتها جميع إمكانياتها من أجل المضي قدما في هذا المشروع ، على إعتبار أن الرقمنة أضحت واحدة من أهم عوامل التطور والتقدم في أي دولة في العالم ،وهذا ما جعل الدولة الجزائرية لا تدخر أي جهد من أجل تعزيز وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وكذا تجسيد الاستراتيجية الكفيلة بتحقيق أهدافها في الحد من الفجوة الرقمية إضافة إلى تحفيز وترسيخ ثقافة المواطنة الرقمية، وفي هذا الصدد أولت وزارة الرقمنة أهمية بالغة

واهتماما خاصا ضمن مخطط عملها لمسألة "تعزيز جودة الحياة الرقمية في أوساط مجتمع جزائري رقمي آمن وإيجابي".

أولا: الأبعاد المحورية لإستراتيجية التحول الرقمي في الجزائر

أطلقت وزارة الرقمنة والإحصائيات الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي التي تعكف على تجسيدها حاليا بنظرة استشرافية 2034 مع وضع مخطط عملها الخماسي 2024-2025، تأتي هذه الإستراتيجية تماشيا مع الالتزام رقم 25 للسيد رئيس الجمهورية والذي يهدف إلى تحسين الربط البيئي وتعميم إستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لاسيما في إدارات الخدمة العمومية وتحسين حوكمة القطاع الاقتصادي، وقد تم تحديد عناصر هذه الإستراتيجية بالتشاور مع المؤسسات والإدارات العمومية ومؤسسات التكوين والبحث والخبراء ومختلف المتعاملين الاقتصاديين والفاعلين الرقميين ، وكذا المؤسسات الناشئة بهدف تحسين الحوكمة العمومية من خلال رقمنة المرفق العام وتعزيز النظام البيئي لترقية الإقتصاد والمواطنة.

يتمثل الهدف الرئيسي لاستراتيجية الحكومة الرقمية في إنشاء التزام حكومي واسع عبر كافة القطاعات لتضمين الجوانب الرقمية في كافة الإستراتيجيات الحكومية وهي تسعى لتصحيح مسارات التحول الرقمي والتسريع في التنفيذ، كما تهدف إلى إيجاد بيئة رقمية محفزة للنمو الإقتصادي وداعمة لريادة الأعمال وممكنة للإستقرار الإجتماعي والسياسي، في الوقت الذي تواجه عملية التحول الرقمي تحديات عدة منها محدودية الميزانيات وتضارب المبادرات والتعقيدات الإلكترونية ونقص في المعايير وأطر العمل ونقص المهارات والقدرات والفجوة الرقمية.

بناءا على طموحات وتطلعات الحكومة الجزائرية، تحتوي الرؤية الإستراتيجية أربعة أبعاد محورية هي:

1/ ضرورة إرساء بيئة مواتية للتحول الرقمي:

يحظى الجانب التشريعي والتنظيمي باهتمام بالغ من قبل كل الفاعلين نظرا لطبيعته المتعددة الأبعاد فمشروع قانون الرقمنة قيد الإنجاز المفتوح حاليا للأثراء، الغرض منه السماح بتبسيط وتسهيل الإجراءات

الإدارية لتسريع عملية الرقمنة وتوسيعها وتنمية الإقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية، وتظافر الموارد واستغلال وتأمين البيانات، وكذا حماية الحياة الخاصة للمواطنين.

2/ تطوير الحوكمة الإلكترونية وتسريع رقمنة الإدارة

يعد تطوير الحوكمة الإلكترونية محورا رئيسيا آخر للتحول الرقمي والذي يهدف في الأساس إلى الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية، بمعنى آخر إلى إدارة عصرية وسريعة وفعالة وشفافة في الخدمة والمواطنين والمتعاملين الاقتصاديين، في هذا السياق وبغية تأمين البيانات والعمل على إرساء السيادة الوطنية في المجال الرقمي، فإن وزارة الرقمنة والإحصائيات تعمل بتعاون وثيق مع القطاعات المعنية لإنشاء شبكة إنترنت حكومية ومركز بيانات حكومي.

3/ إنشاء نظام بيئي ملائم لتطوير الإقتصاد الرقمي:

أكد وزير الرقمنة والإحصائيات أن قطاعه سيقوم بدعم وتعزيز الجهود الرامية إلى تعميم المصادقة والدفع الإلكترونيين، وكذلك وضع نظام بيئي ملائم لترقية الإقتصاد الرقمي بحيث يكون عمل مكونات هذا النظام متناسق وفعال من هيئة الضبط والمراقبة إلى الناشطين في الرقميات وكذا المؤسسات الاقتصادية والمالية وحتى المواطن.

4 / ترقية المواطنة الرقمية:

يسعى قطاع الرقمنة والإحصائيات إلى ترسيخ مواطنة رقمية هادفة تسمح ببروز ثقافة رقمية تكون بمثابة الركيزة الأساسية لإنجاح التحول الرقمي المنشود.

ثانيا: مساعي الدولة الجزائرية لتفعيل الرقمنة

إنصرفت جهود الجزائر تحت القيادة الرشيدة لرئيس الجمهورية نحو ترسيخ ثقافة التحول الرقمي على جميع المستويات وإستثمار الفرص التي تتيحها لفتح آفاق جديدة للدفع قدما بعجلة التنمية ببلادنا، حيث أصبح مشروع التحول الرقمي الذي طرح في الجزائر منذ سنوات اليوم واقع ملموس من خلال الإصلاحات السياسية التي باشرتها الدولة، ومن بين الجهود التي بذلتها الجزائر لتفعيل الرقمنة نذكر مايلي:

1/ استحداث وزارة الرقمنة:

من أجل استدراك التأخر المسجل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، سعت الجزائر للعمل على التحضير لعوامل تطوير الرقمنة باعتبارها إحدى دعائم النهوض بالاقتصاد الوطني، فتعزيز وتطوير الرقمنة بالجزائر لم يعد مرهون فقط بتأهيل الإطار القانوني وتعميم الربط بشبكة الأنترنت ورقمنة الخدمة العمومية بل أصبحت ضرورة حتمية لدفع عجلة الإقتصاد الوطني والنهوض به، من هذا المنطلق تم إستحداث وزارة قائمة بذاتها تعنى بالرقمنة والإحصائيات سنة 2020 لتكون بمثابة حلقة وصل بين جميع القطاعات وتؤسس لأرضية التحول الرقمي للبلاد وفق منظومة شاملة ومتكاملة وتسهر بالرغم من حداثتها على رسم و تنفيذ خارطة الطريق للتحول الرقمي للسنوات المقبلة.

2/ جهود وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في تفعيل الرقمنة:

إن مرافقة مسار التحول الرقمي تستند وفقا لرؤية قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية المنبثقة عن مخطط عمل الحكومة على تعميم إستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لرفع فرص إدماج المواطنين من أفراد وهيئات ومتعاملين إقتصاديين في مجتمع المعلومات، حيث أن قطاع البريد يعمل على تزويد بلادنا ببنية تحتية صلبة منتشرة على كامل التراب الوطني، من خلال العمل المتواصل على تعزيز قدرات الشبكة الوطنية للاتصالات الإلكترونية ورفع النطاق الترددي، إضافة إلى تأمين وعصرنة الشبكة الوطنية للنقل والنفاذ ومواصلة تجسيد البرنامج الوطني الطموح لنشر التقنية الجديدة للألياف البصرية مع ما تتيحه من

قدرات تدفق جد عالي للأنترنت، كما تجند موارد القطاع البشرية و المادية لإستكمال عصرنة شبكة الأقطاب الحضرية الكبرى من خلال الإنتقال التدريجي من الأسلاك النحاسية إلى الألياف البصرية.

3/ مشروع مركز البيانات الحكومي:

يندرج مشروع مركز البيانات الحكومي في إطار برنامج رقمنة وعصرنة الإدارات والهيئات والخدمات العمومية، حيث يهدف إنشاؤه إلى تلبية الإحتياجات الحالية والمستقبلية للمؤسسات والإدارات العمومية من حيث تنظيم ومعالجة وتخزين وإيداع أحجام كبيرة من البيانات، مع ضمان إستمرارية الخدمات وأمن البيانات.

4/ إنشاء هيئات التصديق الإلكتروني:

تم إنشاء السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني بموجب القانون رقم (15-04)¹، حيث وضع المشرع الإستراتيجية الوطنية للتصديق الإلكتروني وأسس هيكلها التنظيمي المكون من ثلاث (03) سلطات للتصديق الإلكتروني على النحو التالي:

- ❖ السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني (ANCE) التي تم إنشاؤها لدى الوزير الأول؛
 - ❖ السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني (AGCE) التي تم إنشاؤها لدى الوزير المكلف بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال؛
 - ❖ السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني (AECE) التي كلفت بها السلطة المكلفة بضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARPC).
- حيث حصلت سلطات التصديق الإلكتروني هذه على ختم WebTrust الذي يكرس إعتراف نظيراتها بها على الصعيد الدولي.

¹ القانون رقم (15-04)، المؤرخ في 01 فيفري 2015، يحدد القواعد التي تتعلق بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد 06، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015

4-1- السلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني (ANCE): تم إنشاؤها لدى الوزير الأول وهي سلطة إدارية

مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي حيث تكلف بترقية استعمال التوقيع والتصديق الإلكترونيين وتطويرهما وضمان موثوقية استعمالهما تتولّى المهام الآتية¹:

✓ إعداد سياستها للتصديق الإلكتروني والسهر على تطبيقها بعد الحصول على الرأي الإيجابي من الهيئة المكلفة بالموافقة؛

✓ الموافقة على سياسات التصديق الإلكتروني الصادرة عن السلطتين الحكومية والإقتصادية للتصديق الإلكتروني؛

✓ إبرام إتفاقيات الاعتراف المتبادل على المستوى الدولي؛

✓ اقتراح مشاريع تمهيدية لنصوص تشريعية أو تنظيمية تتعلق بالتوقيع الإلكتروني أو التصديق الإلكتروني على الوزير الأول؛

✓ القيام بعمليات التدقيق على مستوى السلطتين الحكومية والإقتصادية للتصديق الإلكتروني عن طريق الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق.

4-2- السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني (AGCE): التي تم إنشاؤها لدى الوزير المكلف بالبريد

وتكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث تتمتع بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية وتكلف بمتابعة ومراقبة نشاط التصديق الإلكتروني للأطراف الثالثة الموثوقة وكذلك توفير خدمات التصديق الإلكتروني للأطراف

الثالثة الموثوقة وكذلك توفير خدمات التصديق الإلكتروني لفائدة المتدخلين الفرع الحكومي وهم²:

✓ المؤسسات والإدارات العمومية والهيئات العمومية المحددة في التشريع المعمول به؛

¹ القانون رقم (15-04)، مرجع السابق، المادة 18، ص 09.

² نفس المرجع السابق، المادة 02.

✓ المؤسسات الوطنية المستقلة، وسلطات الضبط، المتدخلون في المبادلات بين البنوك، وكذا أي شخص أو كيان ينتمي إلى الفرع الحكومي".

وفي هذا الإطار تتولى المهام الآتية¹:

- ✓ إعداد سياستها للتصديق الإلكتروني وعرضها على السلطة للموافقة عليها والسهر على تطبيقها؛
- ✓ الموافقة على سياسات التصديق الصادرة عن الأطراف الثالثة الموثوقة والسهر على تطبيقها؛
- ✓ الاحتفاظ بشهادات التصديق الإلكترونية المنتهية صلاحيتها والبيانات المرتبطة بمنحها من قبل الطرف الثالث الموثوق بغرض تسليمها إلى السلطات القضائية المختصة عند الاقتضاء؛
- ✓ نشر شهادة التصديق الإلكتروني للمفتاح العمومي للسلطة؛
- ✓ إرسال كل المعلومات المتعلقة بنشاط التصديق الإلكتروني إلى السلطة دوريا أو بناء على طلب منها؛

✓ القيام بعملية التدقيق على مستوى الطرف الثالث الموثوق عن طريق الهيئة الحكومية المكلفة بالتدقيق طبقا لسياسة التصديق.

3-4 السلطة الاقتصادية للتصديق الإلكتروني (AECE): التي كلفت بها السلطة المكلفة بضبط البريد

- والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARPCE)، تكلف بمتابعة ومراقبة مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني الذين يقدمون خدمات التوقيع والتصديق الإلكترونيين لصالح الجمهور وفي هذا الإطار تتولى المهام الآتية²:
- ✓ إعداد سياستها للتصديق الإلكتروني وعرضها على السلطة للموافقة عليها والسهر على تطبيقها،
 - ✓ منح التراخيص لمؤدي خدمات التصديق الإلكتروني بعد موافقة السلطة؛

¹ القانون رقم (15-04)، مرجع السابق، المادة، 28.

² نفس المرجع السابق، المادة 29.

✓ الموافقة على سياسات التصديق الصادرة عن مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني والسهر على تطبيقها؛

✓ الإحتفاظ بشهادات التصديق الإلكترونية المنتهية صلاحيتها والبيانات المرتبطة بمنحها من طرف مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني بغرض تسليمها إلى السلطات القضائية المختصة عند الاقتضاء طبقاً للأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بهما؛

✓ نشر شهادة التصديق الإلكتروني للمفتاح العمومي للسلطة؛

✓ اتخاذ التدابير اللازمة لضمان استمرارية الخدمات في حالة عجز مؤدي خدمات التصديق

✓ الإلكتروني عن تقديم خدماته؛

✓ إرسال كل المعلومات المتعلقة بنشاط التصديق الإلكتروني إلى السلطة دورياً أو بناء على طلب منها؛

✓ التحقق من مطابقة طالبي التراخيص مع سياسة التصديق الإلكتروني بنفسها أو عن طريق مكاتب تدقيق معتمدة،

✓ السهر على وجود منافسة فعلية ونزيهة باتخاذ كل التدابير اللازمة لترقية أو استعادة المنافسة

بين مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني؛

✓ التحكيم في النزاعات القائمة بمؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني فيما بينهم أو مع المستعملين طبقاً للتشريع المعمول به؛

✓ مطالبة مؤيدي خدمات التصديق الإلكتروني أو كل شخص معني بأي وثيقة أو معلومة تساعد في تأدية المهام المخولة لها بموجب هذا القانون؛

✓ إعداد دفتر الشروط الذي يحدد شروط وكيفيات تأدية خدمات التصديق الإلكتروني وعرضه على السلطة للموافقة عليه؛

✓ إجراء كل مراقبة طبقا لسياسة التصديق الإلكتروني ودفتر الشروط الذي يحدد شروط وكيفية تأدية

خدمات التصديق الإلكتروني؛

✓ إصدار التقارير والإحصائيات العمومية وكذا تقرير سنوي يتضمن وصف نشاطاتها مع احترام مبدأ

السرية.

5/ تطوير شبكة النقل الدولي للمواصلات السلوكية واللاسلكية:

هذا الإجراء يرمي إلى تأمين الشبكة الدولية من خلال تتبع الوصلات في الجزائر وعلى الصعيد الدولي، وكذا رفع سعة النطاق الترددي الدولي تحسبا للتطور المعتبر لحركة البيانات الرقمية، وقد بذلت وزارة البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية عدة جهود بهدف تحقيق هذه الأهداف والتي تتعلق بشكل خاص بالانضمام إلى مشروع الكوابل البحرية المقرر وضعه حيز الخدمة ابتداء من سنة 2025 ، وفيما يخص النطاق الترددي الدولي فالجزائر متصلة بشبكة الإنترنت العالمية من خلال خمسة كوابل دولية وقد رفعت من سعة شريط النطاق الترددي الدولي الى 7.8 تيرابايت في الثانية بعد ما كان لا يتجاوز 2،8 تيرابايت في الثانية سنة 2021، حيث أن القدرات التي تم الإلتزام بها بموجب المشاريع الجديدة ستضع الجزائر كدولة ذات إمكانات عالية من حيث خدمات الإنترنت.

6/ الرهانات ذات الطابع الأمني المرتبطة بالرقمنة:

أصبح الأمن الرقمي يشكل جانبا مهما من جوانب سيادة الدول ورهانا كبيرا أمام تنميتها الاقتصادية فالتحول الرقمي يحوي مجموعة من المخاطر والتحديات التي تتعلق بجوانب تأمين بيانات الأفراد والشركات والمؤسسات وتلك المتعلقة بحسن سير الأنظمة المعلوماتية التي تعتمد عليها الشركات والإدارات العصرية بشكل متزايد، وفي هذا الصدد فإن المسعى الذي اعتمدته الحكومة في هذا المجال يرتكز على الجوانب التالية :

✓ حماية المواطنين والمنشآت الحكومية؛

✓ الاستجابة للتهديدات المحتملة للنظام البيئي الوطني؛

✓ تطوير خبرة وأنظمة وأطر الحوكمة؛

✓ التنسيق والتعاون من خلال إنشاء آليات قطاعية مشتركة.

7/ تطوير منظومة وطنية للمعلومات الإحصائية:

تم إنشاء شبكة وطنية لجمع المعلومات الإحصائية من المستوى المحلي إلى المستوى الوطني لتعزيز جودة الإحصاءات والمؤشرات الاجتماعية والاقتصادية بهدف جعل الإجراءات العمومية والإصلاحات التي يتعين القيام بها أكثر فعالية وكفاءة، وتسعى وزارة الرقمنة والإحصائيات إلى تجسيد هذا الالتزام سريعا وفق أرضية عمل تركز على توفير المعطيات الضرورية بالكمية والدقة والنوعية والمصدقية المطلوبة وفي الوقت المناسب لصياغة السياسات العمومية وتقييمها، حيث يشكل إدخال التكنولوجيات الرقمية عاملا رئيسيا في العملية الإحصائية باعتبارها أدوات لجمع ومعالجة البيانات لاسيما مع بروز البيانات الضخمة والبيانات المفتوحة، وكذلك الأخذ بالتزامات الجزائر الدولية فيما يخص توفير المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية من بينها أجندة 2030 الخاصة بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة المتكونة من أكثر من 232 مؤشر إحصائي، وأجندة الاتحاد الإفريقي 2063 بأكثر من 88 مؤشرا.

8/ مشروع قانون الرقمنة:

أعلنت وزارة الرقمنة مؤخرا عن مشروع قانون الرقمنة الذي هو قيد الإنجاز، حيث تم تنصيب لجنة مختلطة متعددة القطاعات ستعكف على إعداد مشروع القانون الخاص بالرقمنة الذي يشكل حجر الأساس ومرجعا قانونيا سيسمح بتأطير وضبط وتنظيم قطاع الرقمنة بالجزائر، بالإضافة إلى تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية لتسريع عملية الرقمنة وتوسيعها، ولعل أهم أهداف المسطرة لهذا القانون تتمثل في :

✓ عصنة الإدارة؛

✓ تعميم التكنولوجيا الرقمية،

✓ الذهاب إلى المجتمع الرقمي والمواطنة الرقمية.

كما تكمن أهم المحاور الأولية المقترحة لمشروع قانون الرقمنة في:

✓ الإدارة الرقمية والتواصل الحكومي الرقمي للخدمات الحكومية الرقمية؛

✓ الاقتصاد الرقمي شاملا التجارة الإلكترونية والحماية الإستهلاكية؛

✓ الابتكار وريادة الأعمال الرقمية والشمول المالي للجتمع الرقمي من خلال حماية الأطفال ومقومات

المجتمع من تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال،

✓ تنظيم التكنولوجيا الناشئة على غرار الذكاء الاصطناعي،

✓ المحتوى الرقمي؛

✓ هيآت الضبط.

9/ إنشاء المحافظة السامية للرقمنة على مستوى رئاسة الجمهورية:

أعلن رئيس الجمهورية مؤخرا عن إنشاء المحافظة السامية للرقمنة، والتي ستكون تحت وصايته مبرزاً الدور الهام الذي ستلعبه في تنظيم الاقتصاد الجزائري، وتتمتع المحافظة السامية للرقمنة بصلاحيات واسعة تكون أعلى من سلطة الوزارات، حيث تشرف هذه الهيئة على وضع إستراتيجية عامة لرقمنة الإدارة تلزم جميع الدوائر الحكومية بتطبيقها، من خلال تبني خطة عمل لكل إدارة تكون واجبة التطبيق ميدانيا مع الحرص على متابعة تجسيدها دورياً.

10/ اتفاقيات الجزائر لتفعيل ودعم التحول الرقمي في الجزائر

دعمت الجزائر توجهها الخدماتي الاستراتيجي بقطاع الرقمنة باتفاقية دولية جديدة مع البرتغال التي تمتلك موقعا متقدما عالميا في الحوكمة الالكترونية، حيث تشمل هذه الإتفاقية مختلف مجالات الشراكة والتعاون بين الجزائر والبرتغال، من بينها مذكرة تفاهم في مجال الحوكمة الرقمية وعصرنة الإدارة، هذا بالإضافة الى الإتفاقيات التي تم إبرامها بين مختلف القطاعات نذكر منها: الإتفاقية التي تم عقدها بين وزارة التعليم العالي

والبحث العلمي ووزارة الرقمنة والإحصائيات تشمل مجالات التكوين والتطوير التكنولوجي والبحث العلمي وتتمين نتائجها، حيث تتضمن هذه الاتفاقية "شقين أساسيين، يتعلق الأول بالتكوين في مجال الإحصاء والرقمنة أما الشق الثاني فيخص مرافقة وزارة الرقمنة والإحصائيات من أجل تحقيق استراتيجيتها في مجال رقمنة مختلف القطاعات الوزارية، بناء على هذه الاتفاقية سيتم وضع الإمكانيات البشرية تحت تصرف وزارة الرقمنة والإحصائيات لتقديم الحلول التي تتطلبها هذه الاستراتيجية، كما تهدف إلى وضع أطر للتعاون بين القطاعين في مجالات التكوين والتطوير التكنولوجي لتعزيز المورد البشري الذي يعد الركيزة الأساسية لتطوير البنى التحتية الخاصة بالرقمنة، بالإضافة إلى تعزيز دور الجامعة في إرساء المنظومة الوطنية الإحصائية. كما قام بريد الجزائر ومتعامل الهاتف النقال أريدو « Ooredoo » بالتوقيع على اتفاقية تتضمن تجسيد مجموعة من الخدمات والحلول الرقمية الجديدة، حيث تلتزم الشركتان بموجب هذه الاتفاقية التي تدخل في إطار تجسيد مخطط العمل المسطر من قبل السلطات العمومية بهدف تطوير الاقتصاد الرقمي وعصرنة النظام المالي وترقية آليات الدفع الإلكتروني بتعزيز الخدمات المتوفرة وإطلاق خدمات رقمية جديدة عملية وأمنة متاحة بكل سهولة للزبائن، كما ستسمح أيضا هذه الاتفاقية الاستراتيجية بتسريع وتطوير الاقتصاد الرقمي في الجزائر لاسيما فيما يخص الدفع الإلكتروني والمعاملات المالية.

المطلب الثالث: تحديات مسار التحول الرقمي في الجزائر

يشكل التحول الرقمي اليوم أحد الأولويات الضرورية لكافة القطاعات والسبيل الوحيد لتحديث وعصرنة الإدارة والتخلص من كل أشكال البيروقراطية، حيث أصبح من الضروري والحتميات التي يجب الإسراع في تجسيدها في الجزائر، ولعل جائحة كورونا كانت أحد الأسباب الرئيسية التي سرعت الخطى نحو التحول الرقمي لما أتاحتها من فرص خاصة في تيسير إستخراج الوثائق وغيرها من الخدمات عن بعد، ولا شك أن الجزائر قد استطاعت أن تخطو خطوات متسارعة وأحرزت تقدما ملموسا في مجال عصرنة الإدارة والمرافق العمومية بما يتناسب مع التقدم التكنولوجي في عصر البرمجيات والذكاء الاصطناعي، حيث أنها تراهن

على تحقيق تحول رقمي على جميع الأصعدة الإدارية والاقتصادية، وبغية تحقيق هذا الهدف تم إستحداث وزارة الرقمنة و الإحصائيات تعنى بالانتقال الرقمي و تسريع الرقمنة في جميع المؤسسات والدوائر الحكومية و الخدمات المقدمة من طرف الدولة ، إلا أنه وفي المقابل لا تزال تواجه تحديات كبرى في مسارها نحو التحول التكنولوجي في ظل الرهانات المتسارعة التي تستلزم اليوم إحداث توازن وتوافق بين مواكبة التقدم التكنولوجي وحماية السيادة الرقمية من أي تهديدات محتملة، ومن بين التحديات التي تواجه التحول الرقمي في الجزائر نذكر مايلي :

1/ غياب رؤية واضحة للتحول الرقمي:

إن عدم توفر رؤية واضحة للتحول الرقمي يعد أحد أبرز التحديات التي تعيق نجاح هذا التحول فالرؤية الواضحة تمثل الأساس الذي يتبعه القادة المتميزون ومنها تتبع الخطط الفردية والسياسات التنفيذية للشركات والحكومات في سبيل تحقيق التحول الرقمي، وبناءا على هذه الرؤي تعد الإستراتيجيات التي تهدف إلى تنفيذ تلك السياسات ومن ثم يتم إعداد خطط عمل محددة بالإعتماد على تلك الإستراتيجيات، كما أن مساهمة التحول على المستوى الفردي هو مسؤولية مشتركة بين الفرد ومؤسسته ، على ضوء ذلك يجب أن يتحمل الفرد ومؤسسته مسؤولية مشتركة في تنفيذ هذا التحول على الصعيدين الفردي والمؤسسي ، ولكن تنفيذ التحول على مستوى المؤسسات والحكومات يتطلب توجيهها واضحا من قبل صناع القرار والإدارات العليا ويجب أن يتم تنفيذ الخطط التنفيذية على جميع أفراد المؤسسة وعلى جميع المستويات بدءا من أعلى مرتبة وظيفية وصولا إلى الأقل مرتبة، فالتفاعل والتعاون بين جميع أفراد المؤسسة يلعبان دورا حاسما في نجاح التحول الرقمي، حيث يجب أن يكونوا شركاء في النجاح بدلا من منافسين أو متنازعين بشأن قبول أو رفض التحول، كما يجب تشجيع وتعزيز ثقافة التحول في جميع أنحاء المؤسسة لضمان تنفيذه بنجاح.

إذا يمكن القول أن التحول الرقمي يعتمد على رؤية واضحة، ويتطلب إرادة وقرارا فعالين ويشمل ثقافة مشتركة وخططا منهجية والتزامات محددة مسبقا، ويجب أن يتم مراجعة هذه الخطط وتصحيح أي أخطاء بشكل سريع وفوري وبدون تأخير من أي جهة.

2/ عدم وجود استراتيجية وخطط محددة المعالم للتحول الرقمي:

إن وضع خطط التحول الرقمي والتي تحتاج إلى استراتيجيات جديدة وواضحة من أجل التحول إلى الإقتصاد الرقمي يعد من أصعب التحديات التي تواجهها الجزائر اليوم، فبدون وجود إستراتيجية واضحة ومحددة الأبعاد قد تفشل عملية التحول الرقمي ، وهذا ماتشده الجزائر اليوم فأغلب المؤسسات تفتقر إلى القدرة على تطوير إستراتيجية تحول رقمي قابلة للتطبيق ، حيث تركز أغلب المنشآت على بناء إستراتيجيات ضخمة ومعقدة ومع المحاولات الأولى لتطبيق هذه الإستراتيجيات تصطدم هذه المحاولات بالواقع على الأرض، لذلك ينبغي تركيز الجهود مستقبلا على إعداد وتنفيذ الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي وتطويرها بما يتلاءم و المتغيرات الحديثة للعالم الرقمي ، كما ينبغي عند بناء هذه الإستراتيجية مراعاة تحليل السوق واحتياجاته وتحليل نقاط القوة والضعف ومسح الفرص والتهديدات بالبيئة الخارجية من أجل الإقلاع والتقدم أكثر في هذا المجال.

3/ ضعف البنية التحتية الرقمية في الجزائر:

إن تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعد تحديا كبيرا ، حيث أن ضعف البنية التحتية الرقمية يعيق مسار التحول الرقمي في الجزائر ومن أبرز تجليات هذا الضعف تأتي شبكة الإنترنت وهشاشتها، إذ لا يمكننا اليوم التحدث عن الرقمنة والخدمات الرقمية دون معالجة شبكة الإنترنت الضعيفة وعلى الرغم من الجهود المبذولة إلا أن هذه المشكلة ما تزال تعتبر عائقا أساسيا يحول دون التقدم في هذا المجال، ومازاد من حدة المشكلة عدم وجود مراكز بيانات Data Centers تقدم خدماتها للشركات ولمحترفي القطاع في الجزائر مما يجعلهم يضطرون للتوجه إلى الخارج لتلبية إحتياجاتهم في هذا المجال، وهذا ينطوي

على مشاكل تؤثر حتى على أمن وسرية المعلومات، وبالنظر إلى أهمية التخزين واستخدام التطبيقات السحابية في العصر الرقمي الحالي فإن هذا المشكل سيظل عائقا كبيرا أمام نمو القطاع لذلك يجب توفير شبكات إتصال قوية وواسعة النطاق وتحسين وتعميم التغطية بشبكة الإنترنت.

4/ تحديث التشريعات والتنظيمات:

في ظل غياب إطار تنظيمي خاص بالرقمنة وضبط الإحصائيات لتحديد الإحتياجات في هذا المجال، أصبح تحديث واستكمال الأطر القانونية الخاصة بالرقمنة أمرا ضروريا لإنعاش التحول الرقمي في الجزائر، إذ لابد من وضع إطار قانوني وتنظيمي فعال يدعم التحول الرقمي ويحمي المستهلكين والشركات ويشجع على الابتكار والاستثمار في التكنولوجيا من خلال إنشاء قانون الرقمنة والنصوص المرجعية للتشغيل البيئي للأنظمة المعلوماتية والإطار المرجعي للأمن السيبراني من أجل حماية المعطيات الشخصية وحماية الفئات الهشة والأطفال خلال استعمالهم للإنترنت، مع ضرورة وضع هيئة متخصصة في الرقمنة تشمل كل القطاعات من أجل إتخاذ قرارات موحدة تطبق على مختلف القطاعات والوزارات والمؤسسات العمومية والخاصة ومختلف والميادين الحيوية من أجل تحول رقمي حقيقي وفعال.

5/ تعزيز الأمن السيبراني:

إن تعزيز الأمن السيبراني يمثل تحديا حاسما بالنسبة للجزائر في ظل التهديدات الإلكترونية المتزايدة مثل الاختراقات والهجمات الإلكترونية، و بحكم أن معطيات المواطن ستكون متداولة عبر الشبكة الرقمية ينبغي منح الأمن السيبراني والسيادة الرقمية الأولوية القصوى من أجل توفير الحماية للشبكات ومنع الاستخدام الغير مصرح به لحماية المعلومات وتوفير الخصوصية وسرية البيانات، وتجدر الإشارة إلى أن التقدم التكنولوجي في هذا المجال يجب أن يكون محل إهتمامنا، حيث مع تقدم الرقمنة و التوسع في استخدام التكنولوجيا الرقمية تتزايد أيضا التهديدات الأمنية وجرائم الإنترنت، لذا يجب تعزيز الوعي بالخطورة السيبرانية

وتسريع عملية الرقمنة بشكل شامل ذلك من شأنه ضمان توفير الحماية الضرورية وتجهيزنا بالوسائل والمهارات اللازمة لمواجهة التهديدات في العالم الرقمي.

6/الموارد المالية:

تعتبر المصادر المالية عن الإمكانية المالية للإستثمار في عمليات التحول الرقمي، حيث تعتبر هذه العمليات غالبا مكلفة ومعقدة من الناحية التقنية والمالية ،ذلك أن التحول الرقمي يتضمن تطوير المنصات الرقمية وتغيير هياكل التنظيم وتحديث الإطار العملي في المؤسسات والحكومات، ولتحقيق ذلك يجب تخصيص موارد مالية كبيرة وإعداد ميزانية مناسبة لهذا الغرض، حيث أن كل هذه العمليات تتطلب إستثمارات في تطوير البنية التحتية وتدريب الموظفين وتوظيف عمالة مؤقتة لتنفيذ تحويل الأنظمة من ورقية إلى رقمية وغير ذلك من الأنشطة ذات الصلة.

7/ مقاومة التغيير:

يمكن أن يكون أحد أكبر التحديات هو مقاومة الموظفين والمنظمات للتغيير، حيث أن التحول الرقمي يتطلب تغييرا كبيرا في العمليات والثقافة التنظيمية، وهذا يمكن أن يلقى مقاومة من بعض الأشخاص.

8/ مهارات تقنية المعلومات المتخصصة والكوادر البشرية المؤهلة:

إن نقص مهارات تقنية المعلومات المتخصصة يعد تحديا رئيسيا أمام نجاح أي تحول رقمي ، حيث أنه إذا كان هناك تحول رقمي ناجح فبالأكيد يكون وراءه فريق من الخبراء في تقنية المعلومات الذين يتمتعون بمهارات إستثنائية عالية، وإستنادا إلى ذلك يمكن القول بثقة أن النقص في هذه المهارات والخبرات يعتبر تحديا كبيرا تواجهه المؤسسات الجزائرية اليوم في مسارها نحو التحول الرقمي الحديث، فهذه الخبرات ليست مجرد إضافة إلى عمليات التحول الرقمي بل هي أساسية لنجاحها، فدور هذا الفريق المتخصص يتجلى في تقديم النصح والإرشاد حول استراتيجيات التحول الرقمي وفحص وتقييم التكنولوجيا المستخدمة وتنفيذ حلول متقدمة وضمان أمن المعلومات وإدارة البيانات بشكل فعال والتعامل مع التحديات التقنية المعقدة.

وبناء على ذلك فإن نجاح عملية التحول الرقمي لا يرتكز على مدى فاعلية عملية التحول الرقمي فحسب وإنما يتوقف على مهارات شخصية للقيادة إضافة إلى إيمان والتزام كافة أعضاء المجتمع بعملية التحول الرقمي.

9/ رآب واحتواء الفجوة الرقمية:

يعد التحكم في الفجوة الرقمية وتقليلها من بين التحديات التي تواجه عملية التحول الرقمي وعلى الجزائر مواجهة هذا التحدي وذلك من خلال:

❖ توسيع البنية التحتية الرقمية وتطوير الشبكات السلكية واللاسلكية وتوفير الوصول إلى الإنترنت في

المناطق النائية والمحرومة؛

❖ تنمية الإقتصاد الرقمي: تعتمد الدول اليوم على الإقتصاد الرقمي بشكل كبير لتحقيق التنمية وإذا لم

يتم إحتواء الفجوة الرقمية فإن هذا قد يكبح النمو الإقتصادي ويقلل من قدرة الدول على استغلال

الفوائد الكاملة للتكنولوجيا الرقمية؛

❖ تمكين أكبر قدر من المواطنين من إستعمال وإستغلال الحلول الرقمية والتطبيقات من خلال التكوين

والتأهيل وأيضا توفير التكنولوجيا بأسعار معقولة بحيث تكون الأجهزة الرقمية والاتصالات متاحة

خاصة بالنسبة للفئات التي لا تملك إمكانيات كبيرة أو المتواجدة في مناطق معزولة.

باختصار إحتواء الفجوة الرقمية والتحكم فيها يتطلب جهودا متعددة المستويات تشمل السياسات الحكومية

والاستثمار في البنية التحتية وتقديم التعليم والتدريب المناسبين وضمان الأمان الرقمي.

المبحث الثالث: واقع البيئة الرقمية في الجزائر:

منذ بدء رحلتها نحو التحول الرقمي، وضعت الجزائر تطوير قطاع تقنية المعلومات ضمن صلب أولوياتها نظرا لأهميته كركيزة داعمة للإقتصاد الوطني، حيث تم التركيز على خلق البيئة الملائمة للتحول الرقمي من خلال تطوير وتعزيز البنية التحتية للاتصالات مما جعلها قادرة على دعم وإستيعاب التقنيات الرقمية بفعالية، بالإضافة إلى ذلك عملت على تهيئة بيئة مناسبة لتطبيق تقنيات الثورة الصناعية الرابعة وسعت إلى تطوير الحكومة الإلكترونية لتشمل العديد من القطاعات.

ومن أجل دعم ريادة الأعمال الرقمية قامت الجزائر بتعزيز الإستثمار في التقنيات الرقمية ونشر الوعي والمعرفة في هذا المجال، تلك الجهود تسعى إلى تعزيز التنمية الشاملة وتحقيق التقدم في مجال التكنولوجيا والإقتصاد، وسنحاول من خلال هذا المبحث تقديم نظرة شاملة حول واقع البيئة الرقمية في الجزائر ودورها في توفير الإمكانيات اللازمة لتبادل المعلومات بطريقة تتوافق مع المعايير الدولية وتضمن مستوى عالي من الأمان، وهذا يسمح للجزائر باتخاذ مجموعة من المبادرات للمشاركة في عملية التحول الرقمي وتطوير جوانب الرقمنة في مختلف القطاعات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، كما سنقوم أيضا بتحليل الإحصائيات المتعلقة بقطاع المعلومات والاتصالات وكذلك مؤشرات الرقمنة في الجزائر لفهم مدى تقدم البنية الرقمية في البلاد ومدى تأثيرها على تطور القطاعات المختلفة.

المطلب الأول: العوامل المساعدة على تطبيق الرقمنة في الجزائر

شهدت الجزائر في السنوات الأخيرة بداية لتحول رقمي ملحوظ، وقد تم تنفيذ هذا التحول من خلال عدة برامج ومبادرات تقنية، كما أن هناك حراكا واسعا لتعزيز القطاع التقني بشكل سريع والتكيف مع التقنيات الحديثة وهذا يشمل إيجاد بيئة رقمية مناسبة للإبتكار، وقد ساهمت تجربة الجزائر في مواجهة جائحة كورونا في تعزيز هذا التحول حيث تم إطلاق تطبيقات ذكية لجمع البيانات والمساهمة في الحد من انتشار الجائحة

كما ننوه إلى أن الخدمات والبرمجيات والتطبيقات والحوسبة السحابية سوف تحتل مساحة كبيرة في الإستثمارات المستقبلية، وهاهي الحكومة الجزائرية اليوم تمضي قدما في توجيهها الإستراتيجي نحو بناء الجزائر الرقمية من خلال سعيها إلى تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووضع إستراتيجيات تهدف إلى تحقيق التكامل الرقمي والتفاعل بين مؤسسات الدولة، هذا من شأنه أن يسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز مستوى الأداء داخل الحكومة والمؤسسات الحكومية الأخرى.

في هذا السياق، سطرت إستراتيجية الجزائر للتحويل الرقمي جملة من الأهداف ترمي إلى حماية المستهلك وترقية قطاع الاتصالات وتنمية مهارات الكفاءات الوطنية في هذا القطاع، بالإضافة إلى تهيئة الأرضية الملائمة للاستثمار وتشجيع الابتكار وريادة الأعمال والبحث والتطوير التقني.

ففي الإطار ذاته، تعمل الدولة الجزائرية من خلال وزارة الرقمنة وبالتعاون مع جميع الأطراف الفاعلة في القطاع على تمهيد الطريق لتوفير خدمات رقمية عالية الجودة وكفاءة بغية رفع العوائد الإستثمارية وتعزيز قيمة الإقتصاد الوطني، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف تم إطلاق إستراتيجية التحويل الرقمي التي تهدف إلى قياس أداء الجهات الحكومية وقدرتها على تقديم خدمات حكومية رقمية تلبي توقعات ورضا المستفيدين في المقام الأول، كما تضمنت خطط برنامج التحويل الرقمي الاستثمارات في المواهب الوطنية وتأهيلها لتكون كوادرات ذات كفاءة عالية من خلال إطلاق عدد من البرامج التدريبية وإنشاء أكاديمية متخصصة في المجال.

هذه التحديات ليس من السهل مجابعتها غير أن الحكومة الجزائرية أكدت إستعدادها وسخرت جهودها وإمكاناتها من أجل تحقيق الأهداف السابقة، فهي تملك من المقومات والمميزات تسهل عليها تلك المهمة.

أولا: نقاط القوة التي تعول عليها الجزائر في مشروع التحويل الرقمي

من بين أهم نقاط القوة التي تعول عليها الجزائر في مشروع التحول الرقمي نذكر¹:

- ✓ الإرادة السياسية الواضحة المعبر عنها جليا مرارا وتكرارا من قبل السلطات العليا للبلاد؛
- ✓ الترسانة القانونية القوية والمواكبة للعصر المتوفرة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال؛
- ✓ المنشآت القاعدية للمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيايات الحديثة الموسعة والمعاصرة باستمرار؛

- ✓ الموارد البشرية الشابة المؤهلة والمتعطشة للتكنولوجيايات؛
- ✓ توفر الموارد المالية المخصصة لتطوير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، حيث تم إنشاء صندوق تملك الإستعمال وتطوير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال بموجب القانون (08-21)² المتضمن قانون المالية ل سنة 2009، حيث يهدف هذا الصندوق إلى:

- التكفل بالعمليات الخاصة ببرنامج الجزائر الإلكترونية؛
- دعم تملك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيايات المعلومات والإتصال؛
- تعميم نفاذ الأنترنت؛
- ترقية تصدير منتجات تكنولوجيايات المعلومات والاتصال؛
- تعميم تعليم تكنولوجيايات المعلومات والاتصال لكل الشرائح الإجتماعية؛
- دعم البحث والتطوير والإبداع؛
- ترقية الشراكات الإستراتيجية وتأهيل مستوى المؤسسات التابعة لقطاع تكنولوجيايات المعلومات والاتصال.

¹ خطاب السيد الأمين العام بعنوان "أفاق التحول الرقمي في الجزائر"، الإجتماع الافتراضي لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب التاسع، يوم 16 ديسمبر 2021، على الرابط الإلكتروني <https://www.unescwa.org> ، تاريخ التصفح 17 أوت 2023.

² القانون رقم (08-21)، المؤرخ في 30 ديسمبر 2008، يتضمن قانون قانون المالية لسنة 2009، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 74 ، الصادرة بتاريخ 31 ديسمبر 2008 ، المادة 58 ، ص 17.

وقد تم إنجاز عدة مشاريع من خلال هذا الصندوق أهمها: بوابة المواطن، بوابة الكفاءات الجزائرية في الخارج، خدمات عبر الأنترنت (Services en ligne)، وصول ADSL لصالح الوزارات¹.

✓ التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال القائم على مبدأ الربح للطرفين (Win Win).

ثانيا: المنشآت القاعدية التي تتوفر عليها الجزائر في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات

تمتلك الجزائر منشآت قاعدية أرضية، بحرية وفضائية للاتصالات السلكية واللاسلكية ذات التدفق السريع وفائق السرعة من شأنها توفير القدرات الضرورية لتبادل المعلومات بنوعية خدمة ومستوى أمن يتوافقان والمعايير الدولية، وتتمثل أهم الإنجازات في هذا المجال حسب تصريح الأمين العام فيما يلي:

✓ وصلة الألياف البصرية الرابطة بين الجزائر-عين قزام، وهي جزء لا يتجزأ من الوصلة البحرية

للألياف البصرية الرابطة بين الجزائر العاصمة (الجزائر) -زندر (النيجر) -أبوجا (نيجيريا) التي تمت مباشرتها في إطار النيبا. وسيتم تعزيز هذه الوصلة وتأمينها من خلال إنجاز خطين آخرين بغرض ضمان استمرارية الخدمة في حال طرأ خلل وظيفي؛

✓ الوصلة البحرية للألياف البصرية الرابطة بين وهران (الجزائر) وفالنسيا (اسبانيا) ، ذات قدرة

100جيجابت/ثا، الداعمة للكابلات الموجودين مسبقا، أي SMW4 الرابط عنابة (الجزائر) بمارسيليا (

فرنسا) ، و ALPAL2 الرابط الجزائر العاصمة (الجزائر) ببالما (اسبانيا)؛

¹محمد بسام المدير العام لمجتمع المعلومات في وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، "الجزائر ومجتمع المعلومات"، ورقة بحث قدمت في يوم دراسي برلماني حول: تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالجزائر، مقر المجلس الشعبي الوطني، الجزائر، 18 أبريل 2013، ص 07.

✓ الهاتف النقال بتكنولوجيا الجيل الثالث الذي تم بسطه تدريجيا منذ سنة 2014 في كافة التراب الوطني والذي تم تحويله سنة 2016 إلى تكنولوجيا الجيل الرابع ذي الدفق السريع جدا والعمل مستقبلا على تكنولوجيا الجيل الخامس وانترنت الأشياء؛

✓ القمر الصناعي للاتصالات AlComSat-1 الذي أطلقته الجزائر سنة 2017 والذي سيسمح ب:

- ربط كل التراب الوطني بشبكة الأنترنت بما فيه المناطق المعزولة، حيث تمتد التغطية بهذا القمر الصناعي أيضا إلى بعض البلدان الإفريقية على غرار المغرب، الصحراء الغربية، موريطانيا، المالي، النيجر، ليبيا، شمال التشاد، مصر، شمال السودان وبوركينا فاسو؛
- منح تشكيلة من الحلول والخدمات عبر القمر الصناعي (VSAT، هاتف IP phone، المحاضرة المرئية وتحديد الموقع الجغرافي بشكل خاص)؛

- ضمان استمرارية التوصيل مقابل أسعار منخفضة نسبيا في حال حدوث إضطراب في الشبكات الأرضية.

كما أكد السيد الأمين العام في خطابه " آفاق التحول الرقمي في الجزائر على أن الإقتصاد الرقمي وتعميم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الجزائر مرهونان بتطوير صناعة محلية للتجهيزات والمضامين والخدمات الرقمية التي تسعى الجزائر إلى تطويرها، فقد تدعّمت الجزائر ب:

- ✓ سلطة ضبط البريد والاتصالات الرقمية مكلفة بضمان تنظيم سوق البريد والاتصالات الالكترونية؛
- ✓ ثلاث سلطات (03) للتصديق الالكتروني: سلطة وطنية تضطلع بدور الاشراف و التسيير وسلطة حكومة مختصة لتوفير خدمات التصديق الالكتروني لفائدة الحكومة ومؤسسات الدولة والإدارة العمومية، وسلطة إقتصادية مختصة للمؤسسات الاقتصادية ، وقد باشرت هذه السلطات وظائفها منذ شهر مارس من سنة 2021 ؛

✓ إطار قانوني ومؤسسي محفز لبروز بيئة تسودها الثقة تتناسب تطوير إستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

ونظرا لكون الإقتصاد الرقمي يمثل القطاع الأكثر حيوية ضمن الإقتصاد العالمي بنسبة نمو تعادل ضعف نسبة الإقتصاد العادي، فالتسويق والتجارة والدفع الإلكتروني تساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تجاوز العراقيل اللوجيستكية والجغرافية وتسهل عليها النفاذ إلى الأسواق المحلية والدولية، في هذا الصدد قامت الجزائر ب:

✓ تأهيل مستوى الإطار القانوني في هذا المجال لاسيما من خلال سن قانون يوطر التجارة الالكترونية؛
✓ تطوير نظام بيئي مناسب لبروز المؤسسات الناشئة ونجاحا في مختلف القطاعات، لاسيما تلك القائمة على المعرفة والتكنولوجيا والابتكار.

✓ تطوير وضع عدة أراضي للتجارة الالكترونية على الخط تتناسب والخصوصيات الوطنية؛
✓ تنفيذ وترقية خدمات الدفع الالكتروني والمعاملات المالية الالكترونية؛
✓ تزويد التجار والهيئات الأخرى بنهائيات الدفع الإلكتروني مجانا؛
✓ إطلاق الدفع الالكتروني عبر الهاتف النقال باستعمال رمز الاستجابة السريعة (QR code) أواخر شهر أوت 2020 .

المطلب الثاني: واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر

مع تقدم التكنولوجيا وتزايد حدة المنافسة على الصعيدين الوطني والدولي، أدركت العديد من الدول أهمية تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإستثماره في النشاطات الإقتصادية والإجتماعية والسياسية والثقافية، والجزائر كغيرها من الدول تسعى إلى إستغلال الإمكانيات الكبيرة التي تتيحها تلك التكنولوجيا فقد أصبح يشكل إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات والقطاع الرقمي أحد الأولويات والرهانات الأساسية التي حددتها الدولة الجزائرية ، حيث شهد سوق الإتصالات تحولا جذريا لاسيما بعد صدور القانون العام رقم 03 - 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات تبصودر هذا القانون تم فتح باب المنافسة في سوق الإتصالات وقد أدى هذا القرار إلى تحول كبير في نهج السلطات العامة في مجال الإتصالات السلكية واللاسلكية، وساعد في تحقيق نتائج ملحوظة خصوصا في سوق تكنولوجيا الهاتف المحمول، فقد شهد هذا السوق إطلاق تقنيات الجيل الثاني 2G في عام 2001، والجيل الثالث 3G في ديسمبر 2013، والجيل الرابع 4G في سبتمبر 2016.

من أجل تعزيز هذا القطاع وتحقيق مزيد من التحسينات، تم إصدار القانون 18 - 04 في 10 ماي 2018، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، حيث يحتوي هذا القانون على أحكام تهدف إلى خلق بيئة تشجيعية لريادة الأعمال وتحسين شروط الوصول إلى سوق الاتصالات الإلكترونية مع التركيز على تحسين جودة الخدمة لصالح جميع المواطنين دون استثناء.

ومع ذلك يعتمد نجاح هذا الجهد على توفر بنية تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، نستعرض فيما يلي البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر من خلال مجموعة من المؤشرات تتمثل في الهاتف الثابت والهاتف النقال والانترنت.

1/ سوق الهاتف الثابت: عانى سوق الاتصالات في الجزائر من تأخر كبير فيما يتعلق بانتشار الهاتف خاصة قبل سنة 2000 ، حيث أن معدل إنتشار الهاتف لم تتجاوز 6% مقارنة بنسبة 8% في البلدان المجاورة في المنطقة المغاربية ، ونسبة 40% في البلدان المتقدمة، ويمكن تفسير هذا التأخر بشكل أساسي إلى الهيمنة والسيطرة الكاملة للدولة على هذا القطاع، وإستمر على هذا الوضع إلى غاية صدور القرار الرئاسي رقم 03-2000 في 5 أوت 2000، حيث جاء هذا القرار ليضع حدا لاحتكار الدولة لقطاع الاتصالات ويفتح الباب أمام المنافسة الحرة كما تم بموجب هذا القانون فصل أنشطة البريد عن الاتصالات وتأسيس شركة مساهمة (SPA) تحمل اسم "اتصالات الجزائر"، والتي تعنى بمجال الشبكات وخدمات الإتصالات الإلكترونية، غير أن ذلك لم يسفر عن أي تحسين ملموس إلى غاية سنة 2003 أين تم تسجيل نمو بنسبة 47.8% في إستخدام الهواتف الثابتة بين عامي 2003 و 2004، ويمكن إرجاع هذا النمو إلى إدخال تقنية الهاتف الثابت اللاسلكي WLL في بداية عام 2004.

في سنة 2005 شهد سوق الهاتف الثابت دخول متعامل آخر، حيث حصلت شركة "لكم " على أول رخصة لتقديم خدمات الهاتف الثابت في القطاع الخاص بالجزائر وهي عبارة عن شركة ذات أسهم وتتكون من شركتين المصرية للإتصالات و أوراسكوم تليكوم وقد قامت الشركة بعرض شبكتها الخاصة للهاتف الثابت و الانترنت عبر الجزائر، كما قدمت خدمات محلية ووطنية باستعمال شبكة الجيل الثالث، بيد أن هذه الشركة واجهت تحديات كثيرة تتعلق بجودة الإتصال بالإضافة إلى مشاكل تكنولوجية لعل أهمها استخدام نظام الإتصال اللاسلكي الصيني WLL الذي كان بطيئا وعجز على تقديم خدمة الأنترنت بشكل موثوق به ،مما أثر سلبا على أداء الشركة وأدى إلى نقص في السيولة المالية ، ونتيجة لهذه التحديات أعلنت الشركة في نهاية المطاف لإفلاسها في عام 2008.

نستعرض في مايلي تطور عدد مستعملي الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة (2008-2022):

الجدول رقم (03-02): تطور مشترك الهاتف الثابت في الجزائر من (2008-2022).

السنوات	اشتراكات الهاتف الثابت
2008	3.069.140
2009	2.576.165
2010	2.922.731
2011	3.059.336
2012	3.289.336
2013	3.132.829
2014	3.098.787
2015	3.267.592
2016	3.328.154
2017	3.526.845
2018	3 711 765
2019	4 190 162
2020	4 347 326
2021	4 646 659
2022	5 126 100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقارير السنوية لتطور مؤشرات خدمات الإتصالات الصادرة عن وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

من خلال معطيات الجدول رقم(03-02) يتبين لنا أن عدد مشترك الهاتف الثابت في الجزائر عرف تأرجحا بين الإرتفاع والإخفاض خلال الفترة المدروسة حيث قدر عدد المشتركين سنة 2008 بحوالي 3.069.140 مشترك ثم تراجع الى 2.576.165 مشترك سنة 2009 ، ويرجع ذلك إلى توجه المشتركين لإستعمال الهواتف اللاسلكية و الهاتف النقال، كما يمكن تفسير ذلك بانسحاب المتعامل الثاني "لكم " من المنافسة ، ثم إرتفع العدد بعد ذلك حيث عرف سوق الهاتف تطورا منذ ذلك الحين فقد وصل إلى

3.328.154 مشترك سنة 2016، ويمكن تفسير هذا الإرتفاع بانتشار إستخدام الإنترنت عبر خدمة ADSL والتحسن النسبي في الخدمات المقدمة من قبل مزود الخدمة الذي يعتمد على الشبكة السلكية لتقديم خدمات الإتصال للمشاركين، إلى جانب تحسن المستوى المعيشي والقدرة الشرائية للأفراد.

واستمر بعد ذلك العدد في الإرتفاع حيث تظهر إحصائيات 2021 ارتفاعا ملحوظا في عدد مستخدمي الهاتف الثابت في الجزائر، فقد وصل العدد إلى حوالي 6,594,664 مشترك، ويمكن أن يُعزى هذا النمو السريع إلى عدة عوامل أهمها السياسة المنتهجة من قبل الدولة الرامية إلى تعميم الرقمنة عبر جميع القطاعات، حيث سعت جاهدة لتعزيز التكنولوجيا وتوفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات، بالإضافة إلى ذلك، ساهمت سلطة البريد والاتصالات في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمشاركين وزيادة توسعها الجغرافي عبر البلاد.

علاوة على ذلك، تمثل جهود سلطة البريد والاتصالات في توسيع شبكة الألياف البصرية وإقامة المزيد من المحطات القاعدية عاملا رئيسيا في زيادة عدد المشاركين، هذه التطورات التقنية مكّنت من تحسين جودة الإتصال وزيادة سرعة الأنترنت، مما جعل الهاتف الثابت خيارا جذابا للمزيد من الأفراد والشركات.

2/ سوق الهاتف النقال: لقد كان لصدور القانون رقم 03-2000، الفضل الكبير في تطور سوق الهاتف النقال في الجزائر، حيث سمح بفتح أبواب هذا القطاع أمام المنافسة بعدما كان محتكرا من قبل المتعامل الوطني الوحيد الحامل حاليا للعلامة موبيليس وهو أحد فروع لمجمعات الاتصالات الجزائرية، ولكن بفضل تلك التطورات التشريعية، بدأت السوق تشهد زيادة ملحوظة من حيث كثافة الخدمة وعدد المشاركين وهذا التغيير فتح الباب أمام شركات منافسة أخرى لتقديم خدمات الاتصالات المحمولة في البلاد، مما أسهم في تعزيز التنافسية وتقديم خيارات متنوعة للمستخدمين في الجزائر.

بعد ذلك استطاع المتعامل أوراسكوم اتصالات الجزائر في عام 2000 الحصول على ثاني رخصة بقيمة 735 مليون دولار أمريكي، أي ما يعادل أكثر من 55 مليار دج ، كما إقترح المتعامل الفرنسي ORANG ما قيمته 412 مليون دولار أمريكي¹.

في 2014 قامت الحكومة الجزائرية بشراء 51 % من أسهم شركة أوراسكوم اتصالات الجزائر، بينما احتفظت الشركة الأم الروسية (Vimpelcom) ب 49% من أسهم الشركة، وقد تم تحويل الأسم إلى أوبتيكوم اتصالات الجزائر OTA ، ووفقا للمرسوم التنفيذي رقم 312-14 المؤرخ في نوفمبر 2014 تم تحويل كل الرخص التي يحملها المتعامل أوراسكوم اتصالات الجزائر إلى المتعامل أوبتيكوم اتصالات الجزائر، بينما حصلت "الوطنية لإتصالات الجزائر" هي المتعامل الثالث على ترخيص التعامل في ديسمبر 2003 بمبلغ قدره 421 مليون دولار أمريكي ، في المقابل قدم المتعامل الإسباني TELAFONICA عرضا بقيمة 409.2 مليون دولار أمريكي، وفي أوت 2004 تم إطلاق الإسم التجاري "نجمة" للشركة "الوطنية لإتصالات الجزائر"، وهي العلامة التي جلبت معها تشكيلات منتجات وخدمات فريدة من نوعها، وقد جلبت هذه العلامة معايير جديدة إلى عالم الإتصالات في الجزائر، حيث قدمت عروضاً ومنتجات وخدمات مبتكرة ذات جودة عالية، تعتمد هذه العروض على أحدث التكنولوجيا وتوفر تسعيرات تنافسية للمستهلكين الجزائريين.

في 21 نوفمبر قامت مجموعة كيونل القطرية التي تحمل إسم الشركة الوطنية للإتصالات عن تغيير علامتها التجارية من نجمة الى اوريدو وأصبحت فرعاً من مجمع إوريدو القطرية، وقد تزامن هذا التغيير مع إطلاق خدمة الجيل الثالث الذي كان في ديسمبر 2013.

¹ Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications, "Rapport Annuel N°04" (Algerie: ARPT, 2004)P74.

ونحاول من خلال الجدول الموالي تقديم عرض لتطور عدد مشتركى الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة (2008-2022):

الجدول رقم(03-03): تطور مشتركى الهاتف النقال في الجزائر خلال الفترة (2008-2022)

السنوات	عدد مستخدمي الهاتف النقال
2008	27.031.472
2009	32.729.824
2010	32.780.165
2011	35.615.926
2012	37.527.703
2013	39.517.045
2014	43.298.174
2015	43.227.643
2016	44.352.124
2017	45.845.665
2018	47 154 264
2019	45 425 533
2020	45 555 673
2021	47 015 757
2022	49 018 766

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية لتطور مؤشرات خدمات الاتصالات الصادرة عن وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

من خلال الجدول(03-03) يتبين لنا أن سوق الهاتف النقال في الجزائر عرف انتعاشا ورواجا كبيرا، حيث نلاحظ إرتفاع واضح وكبير لمستخدمى الهاتف النقال من سنة لأخرى، وهذا راجع إلى إرتفاع نسبة التغطية عبر التراب الوطني وتحسن الخدمات المقدمة من طرف المتعاملين الثلاثة بأسعار تنافسية، إضافة إلى إطلاق تكنولوجيا الجيل الثالث سنة 2013 وخدمة الجيل الرابع التي دخلت حيز التنفيذ في أواخر 2016 اللذان ساهما في جذب أكبر عدد من المشتركين.

3/ سوق الانترنت: وجهت الجزائر إهتمامها وجهودها لقطاع الاتصال منذ الإستقلال، وبغية فك العزلة عن المناطق الريفية وتسهيل الاتصالات، قامت وزارة البريد والمواصلات خلال الفترة الممتدة بين 1970 و 1979 بوضع كابلات عبر الحدود مع الدول الأوروبية، وفي عام 1994 تم توصيل الجزائر بالإنترنت لأول مرة من خلال مركز البحث والإعلام العلمي والتقني (CERIST) ، وكانت الجزائر مرتبطة بالإنترنت آنذاك عبر إيطاليا بسرعة 9600 حرف ثنائي في الثانية (9.6Ko)، وهذه السرعة كانت ضعيفة للغاية، وكان هذا الاتصال جزءا من مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو بهدف إنشاء شبكة معلوماتية في إفريقيا تعرف بـ RINAF، حيث كانت الجزائر النقطة المركزية للشبكة في شمال إفريقيا¹.

في 1996 تحسنت سرعة الإتصال لتصل إلى 64 ألف حرف في الثانية، وكان الإتصال يمر عبر العاصمة الفرنسية باريس، كما تم ربط الجزائر بواشنطن عبر القمر الصناعي في عام 1998 بقدرة 01 ميغابايت في الثانية، بعد ذلك تم زيادة سرعة الإنترنت في الجزائر إلى 2 ميغابايت في الثانية كان ذلك في سنة 1996 ، كما تم إنشاء أكثر من 30 خطا هاتفيا جديدا من خلال نقاط الوصول المتواجدة في مختلف ولايات الوطن، مثل الجزائر العاصمة، سطيف، ورقلة، وهران، تلمسان، وغيرها، وكانت هذه النقاط متصلة بنقطة خروج وحيدة وهي الجزائر العاصمة.

في 1998 ظهر مزودون جدد خواص وعموميين إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، مما زاد في عدد مستخدمي الشبكة، كان هذا مع صدور المرسوم التنفيذي رقم 98-257 في 25 أوت 1998 والمعدل بالمرسوم التنفيذي 2000-307 الصادر بتاريخ 10 أكتوبر 2000 والذي يحدد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الأنترنت حيث وصل عدد الرخص الممنوحة إلى الخواص عبر القطر

العقاب محمد مجتمع الاعلام والمعلومات، دراسة استكشافية للانترنتين الجزائريين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، كلية الآداب ، 2000-2001، ص 287.

الجزائري إلى 65 رخصة¹، ليتم بعدها إطلاق أول عرض ADSL في سنة 2003، وفي سنة 2004 ارتفع عدد الرخص إلى 95 رخصة و ابتداء من سنة 2008 دخل المتعاملون الثلاث للهاتف في تزويد الزبائن بخدمات الأنترنت عن طريق الهاتف 3G و 4 G و بمفتاح كوناكت (Clé connect USB)². لكن ورغم تحرير قطاع الاتصالات في الجزائر إلا أن الوضع الحالي بالنسبة لشبكة الإنترنت ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار، ونستعرض في ما يلي تطور عدد مستعملي الأنترنت من 2008 إلى 2022.

الجدول رقم(03-04): عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة (2008-2022)

الوحدة: مليون

السنة	عدد مستخدمي شبكة الأنترنت	عدد السكان
2008	3.80	34.73
2009	4.10	35.33
2010	4.70	35.97
2011	5.12	36.66
2012	5.23	37.38
2013	6.40	38.14
2014	6.60	38.92
2015	11	39.72
2016	14.40	40.55
2017	18.95	41.38
2018	19.56	42.22

¹بختي إبراهيم، البنية التحتية للأنترنت و التجارة، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة سعد دحلب 22/لبلدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 23/22 أفريل، 2003، ص ص 23-22.

² بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2012-2013، ص 222.

2019	26.10	43.05
2020	26.35	43.85
2021	27.28	44.98
2022	32.09	45.26

Source : <https://www.itu.int>

من خلال الجدول رقم(03-04) يمكن ملاحظة تطورا ملحوظا في إستخدام الأنترنت من قبل الشرائح السكانية المختلفة في الجزائر خلال السنوات محل الدراسة، الأمر الذي يعكس نمو وتطور هذه الخدمة بمرور السنوات ، حيث تشير الإحصائيات إلى أن عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر خلال سنة 2008 قدر بـ: 3.8 مليون مستخدم ليرتفع هذا العدد بشكل بطيء إلى 6.60 مليون مستخدم سنة 2014 وهذا راجع إلى عدة عوامل منها أجهزة الرقابة التي كانت مفروضة على المستخدمين خاصة على رواد الأنترنت ، حيث كانت هذه الإجراءات تقييدية وكبحت نمو إستخدام الأنترنت، بالإضافة إلى إرتفاع أسعار الإشتراك فيها نسبيا في تلك الفترة مقابل ضعف سرعتها مما جعلها غير متاحة للعديد من الأشخاص وهذا العامل أيضا ساهم في تباطؤ إنتشار الأنترنت في الجزائر.

في 2016 إرتفع عدد مستخدمي الأنترنت ليصل الى حوالي 14.40 مليون مستخدم ثم إستمر في الإرتفاع ليصل إلى 19.56 مليون مستخدم سنة 2018، ويرجع ذلك إلى الجهود الحثيثة التي قامت بها الدولة الجزائرية لتطوير وتحسين البنية التحتية للاتصالات وتقديم خدمات الأنترنت ، تمثلت هذه الجهود في تطبيق إستراتيجية شاملة تضمنت تخفيض أسعار الإتصالات وتوسيع نشاط المديريات الجهوية وإطلاق خدمة الأنترنت عالي التردد ، بالإضافة إلى ذلك تمت متابعة واستكمال تغطية معظم الولايات بخدمة الجيل الثالث للهواتف المحمولة، وتم أيضا إطلاق خدمة الجيل الرابع للهواتف المحمولة في مختلف أنحاء البلاد تلك الاستثمارات والجهود المتواصلة ساهمت في زيادة عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر بشكل كبير.

استمر بعد ذلك عدد مستخدمي الإنترنت في الارتفاع حيث بلغ سنة 2020 حوالي 26,35 مليون مستخدم لينتقل الى 32.09 مليون مستخدم عام 2022 ويمكن تفسير هذا الارتفاع بالعوامل التالية:

✓ الظروف الصحية التي تأثرت بها البلاد بشكل كبير إثر تفشي وباء كوفيد-19، مما دفع الكثي من الأفراد إلى البقاء في منازلهم والبحث عن وسائل للتواصل والترفيه عبر الإنترنت، هذا أدى إلى زيادة الاعتماد على الإنترنت للتفاعل الاجتماعي والعمل والتعليم عن بعد؛

✓ الاعتماد على التحول الرقمي حيث شهدت العديد من البلدان بما في ذلك الجزائر تسارعا في التحول الرقمي في مختلف القطاعات، هذا التحول شمل الحكومة والقطاع الخاص والمؤسسات التعليمية، حيث بدأ الناس في الاعتماد على الخدمات والمنتجات الرقمية بشكل متزايد؛

✓ الأهمية المتزايدة للإنترنت التي أصبحت ضرورة في حياة الأفراد، حيث يتم اعتمادها للوصول إلى مختلف المنتجات والخدمات الإدارية، والتفاعل مع الثقافة، والمشاركة في النشاطات الاقتصادية، هذا التزايد في الاعتماد على الإنترنت أثر بشكل كبير على زيادة عدد مستخدميها في الجزائر؛

✓ التواصل العالمي: الجزائر ليست معزولة عن التطورات العالمية وقد ساهم هذا الانفتاح في زيادة عدد مستخدميها.

بشكل عام، يمكن القول أن الإنترنت أصبحت جزءا حيويا من حياة الأفراد في الجزائر وتأثرت زيادة استخدامها بالعوامل المذكورة أعلاه مما جعل عدد مستخدمي الإنترنت يرتفع بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة.

المطلب الثالث: تقييم الحكومة الإلكترونية بالجزائر خلال الفترة (2010-2022)

تشكل الحكومة الإلكترونية محورا أساسيا لتحقيق التحول الرقمي ومتابعة التطورات التكنولوجية الحديثة في جميع أنحاء العالم، وفي هذا السياق قامت الجزائر بالعمل على تطوير برنامج الحكومة الإلكترونية وتنفيذه على نطاق واسع في جميع القطاعات، وقد أنشأت الأمم المتحدة مؤشرين لقياس تطور الحكومة الإلكترونية في البلدان من أجل التقييم والمقارنة وتوفير أساس متين لتطوير سياسات وإستراتيجيات الحكومة الإلكترونية، يتمثل المؤشر الأول في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGD الذي يقيس قدرة الدولة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات عامة فعالة وشفافة و شاملة، أما المؤشر الثاني وهو مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI :e-participation index) الذي يقيس قدرة الدولة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز مشاركة المواطنين والشفافية في الحكم ، كما يقيس هذا المؤشر مدى توفر المعلومات الحكومية وإمكانية الوصول إليها عبر الأنترنت، فضلا عن إمكانية مشاركة المواطنين بفعالية في عمليات صنع القرار .

نستعرض في مايلي قراءة تحليلية لموقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر باستعمال مؤشر تنمية الحكومة

الإلكترونية EGD ، ومؤشر المشاركة الإلكترونية EPI خلال الفترة (2010-2022)

أولا: تطور مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI)

يعتبر مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EGDI) من أفضل وأدق المؤشرات التي إعتمدها الأمم المتحدة لقياس الحكومة الإلكترونية، وقد تم تطويره من قبل إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة للأمم المتحدة (UN DESA) ، حيث يسمح للدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددها 193 دولة بمقارنة أدائها في مجال الحكومة الإلكترونية وتحديد المجالات التي تحتاج الى المزيد من التقدم ، وهو مؤشر مركب يجمع بين ثلاثة أبعاد رئيسية هي :

• **مؤشر الخدمة الإلكترونية OSI** : يقوم بتقييم المواقع الإلكترونية الوطنية لكل دولة وقياس جودة ومدى توفر الخدمات العامة عبر الأنترنت مثل الخدمات الإدارية والخدمات الصحية والخدمات التعليمية والمالية والبيئية.

• **مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII)**: يقيس درجة تطور البنية التحتية للاتصالات، لاسيما الوصول إلى الإنترنت عريض النطاق وشبكات الهاتف المحمول.

• **مؤشر رأس المال البشري (H C I)**: يتم من خلاله تقييم وقياس قدرة المواطنين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى تعليمهم في مجال التكنولوجيات الرقمية، ويحسب هذا المؤشر انطلاقا من احصائات الأمم المتحدة للتربية، العلوم والثقافة «UNESCO» بناء على أربعة عناصر هي¹:

✓ محو أمية الكبار؛

✓ معدل الالتحاق بالتعليم؛

✓ سنوات التعليم المتوقعة؛

✓ متوسط سنوات التعليم.

بفضل هذه الأبعاد الثلاثة يقدم EGDI نظرة عامة عن مستوى تطور الحكومة الالكترونية لدولة ما.

¹ محمد أمين دنداني ، جودة وفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقلة ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية-، المجلد 01 ، العدد22،جامعة زيان عاشور، الجلفة،الجزائر،2015، ص 13.

1/ تصنيف الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال الفترة 2010-2022

نستعرض في مايلي تصنيف الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية خلال الفترة 2010-2022

الجدول رقم(03-05): تصنيف الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية من 2010 إلى 2022

السنوات	2010	2012	2014	2016	2018	2020	2022
مؤشر الحكومة الإلكترونية	0,3181	0,3608	0,3106	0,2999	0,4227	0,5173	0,5611
المرتبة	131	132	136	150	130	120	112
مؤشر الخدمات عبر الإنترنت	0,0335	0,2549	0,0787	0,0652	0,2153	0,2765	0,3743
مؤشر الاتصالات	0,0412	0,1812	0,1989	0,1934	0,3889	0,5787	0,6133
مؤشر رأس المال البشري	0,2435	0,6463	0,6543	0,6412	0,6640	0,6966	0,6956

Source : e-gouvernement report 2010-2020

من خلال القراءة الأولية لمعطيات الجدول رقم(03-05) يتبين لنا أن تصنيف الجزائر ضمن مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية عرف تراجعاً خلال الفترة (2010-2016) وذلك وفقاً لما صدر عن تقرير الأمم المتحدة ، حيث أنها تراجعت بـ 19 مركز خلال الفترة (2010-2016)، فبعدما كانت مصنفة في المرتبة 131 في 2010 تراجعت إلى 150 سنة 2016 ، ويمكن تفسير هذا التراجع أساساً بالانخفاض الملحوظ في مؤشر الخدمات عبر الإنترنت خلال نفس الفترة، في حين شهد المؤشران الفرعيان الآخريان إستقراراً نسبياً، في المقابل فقد شهدت الجزائر تحسناً ملحوظاً فيما يتعلق بقيمة المؤشر الإجمالي خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى 2022، حيث تقدمت في الترتيب لتحتل المرتبة 120 سنة 2020، ثم 112 سنة 2022 ويعزى هذا التحسن بشكل أساسي إلى التطور الإيجابي في مؤشر الخدمات عبر الإنترنت ومؤشر البنية التحتية للاتصالات، كما سُجل تحسن طفيف في مؤشر رأس المال البشري.

من خلال استعراضنا لتطور قيمة مؤشر الحكومة الإلكترونية في الجزائر يتضح لنا أن هذا المؤشر لم يصل بعد إلى المستوى المطلوب على الرغم من الجهود التي بذلتها الحكومة الجزائرية من أجل الإصلاح حيث بقي المؤشر في نطاق منخفض يتراوح بين 0.31 و 0.36، وهوما يعكس عدم وجود تحسن واضح في تقديم الخدمات الإلكترونية العمومية، كما نلاحظ كذلك أن الجزائر قد شهدت تراجعا في التصنيف العالمي منذ عام 2010 وحتى عام 2016، حيث إنخفضت من المرتبة 131 إلى المرتبة 150.

2/ تصنيف الجزائر عربيا حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2022

الجدول رقم (03-06): تصنيف الجزائر عربيا حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2022

الدولة	الترتيب دوليا	الترتيب عالميا	قيمة المؤشر	متوسط المؤشر
الامارات العربية المتحدة	01	13	0.901	0.5268
المملكة العربية السعودية	02	31	0.8539	0.5268
سلطنة عمان	03	50	0.7834	0.5268
البحرين	04	54	0.7707	0.5268
الكويت	05	61	0.7484	0.5268
قطر	06	78	0.7149	0.5268
تونس	07	88	0.653	0.5268
الأردن	08	100	0.6081	0.5268
المغرب	09	101	0.5915	0.5268
مصر	10	103	0.5895	0.5268
الجزائر	11	112	0.5611	0.5268

المصدر : تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2022

بالنظر إلى معطيات الجدول رقم (03-06) ، نجد أن دولة الإمارات العربية المتحدة تحتل المرتبة الأولى عربيا، و تعتبر الدولة العربية الوحيدة التي تجاوزت قيمة مؤشر الحكومة الإلكترونية لديها 0.9، في المقابل جاءت الجزائر في المرتبة الحادية عشرة بين الدول العربية وتعتبر هذه المرتبة متوسطة بين الدول المصنفة

في الدراسة، حيث أن المؤشر الذي حصلت عليه الجزائر تجاوز متوسط المؤشرات العربية المقدر بقيمة 0.5268.

3/ تصنيف الجزائر إفريقيا حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2022

الجدول رقم (03-07) ترتيب الجزائر إفريقيا حسب مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة

2022

الدولة	الترتيب إفريقيا (54 دولة)	الترتيب عالميا (193 دولة)	قيمة المؤشر
جنوب إفريقيا	01	65	0.7357
جمهورية موريشيوس	02	75	0.7201
السيشل	03	85	0.6793
تونس	04	88	0.653
المغرب	05	101	0.5915
مصر	06	103	0.5895
غانا	07	106	0.5824
جزر الرأس الأخضر	08	110	0.566
الجزائر	09	112	0.5611
كينيا	10	113	0.5589

المصدر: تقرير الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2022.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جنوب إفريقيا إحتلت الصدارة إفريقيا ثم تلتها جمهورية موريشيوس وبمعدلات مرتفعة مقارنة ببقية الدول الأخرى، حيث تجاوز مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية فيها 0.7، بينما إحتلت الجزائر المرتبة التاسعة في إفريقيا من بين 54 دولة إفريقية شملتها الدراسة وقد تجاوز مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في الجزائر متوسط القيم المسجلة في إفريقيا، والذي يُقدر بقيمة 0.4054.

ثانيا: ترتيب الجزائر حسب مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI)

مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) هو مقياس مكمل لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية EGD، حيث يصنف الدول على أساس إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإشراك المواطنين في العملية الديمقراطية، و يتم حساب درجة (EPI) لأي دولة بناءا على جملة من المعايير المختلفة بما في ذلك¹:

- ✓ توافر المعلومات حول الانتخابات وعملية التصويت،
 - ✓ توفر المنصات الرقمية التي تتيح للمواطنين بالمشاركة في اتخاذ القرار،
 - ✓ توفر الوسائل الإلكترونية التي تسمح للمواطنين بالإبلاغ عن انشغالاتهم وطلب الخدمة،
 - ✓ توافر المعلومات عن المالية العامة،
 - ✓ توافر المعلومات عن القوانين واللوائح،
 - ✓ توافر منصة إلكترونية تتيح للمواطنين متابعة النشاط البرلماني.
- نشير إلى أنه كلما زاد عدد المشاركات الإلكترونية المتاحة لمواطني الدولة ارتفع مؤشر المشاركة الإلكترونية والدول التي يكون لديها هذا المؤشر مرتفع هي دول تكون أكثر انفتاحا وشفافية مما يعزز التعاون بين الحكومة والمواطنين.

¹ Tadjedine Bachir, e- gouvernement en algérie –etat des lieux obstacles et ùsolutions, premiere edition ,imprimeur dar el imam malek, Algerie ,2023 , p 50.

نستعرض في مايلي ترتيب الجزائر وفقا لمؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) خلال الفترة 2010-2020:
الجدول رقم(03-08) : ترتيب الجزائر وفقا لمؤشر المشاركة الالكترونية (EPI) خلال الفترة 2010-

2020

السنوات	2010	2012	2014	2016	2018	2020
مؤشر المشاركة الالكترونية	0.0143	0.0526	0.0784	0.1186	0.2022	0,1548
الترتيب	157	124	172	167	165	183

Source : United Nations, country information,sur le site:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/3-Algeria>
(6/10/2021).

من خلال الجدول أعلاه، يمكن ملاحظة ضعف أداء مؤشر المشاركة الإلكترونية EPI وتذبذب قيمه خلال فترة الدراسة، حيث قدر سنة 2010 ب 0.0143 و سجل أعلى قيمة له في 2018 ب 0.2022 ليتراجع بعد ذلك سنة 2020 إلى 0,1548، و على الرغم من إرتفاع المؤشر، إلا أننا نرى تدهور ترتيب الجزائر على الساحة العالمية، ففي عام 2012 كانت تحتل المرتبة 124 عالميا ولكن تراجعت إلى المرتبة 165 عام 2018 وهذا يشير إلى التأخر في مجال المشاركة الإلكترونية في الجزائر وهو مرتبط بنقص الخدمات الالكترونية التفاعلية بين الحكومة والمواطنين، وأيضا نقص في منصات التشاور وفي توفير التكنولوجيا والمهارات الرقمية.

خلاصة الفصل:

لقد خطت الجزائر خطوات جادة نحو التحول الرقمي فقد شهد قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تطورات كبيرة، حيث أضى التحول الرقمي وزيادة الإستثمار في مجالات تكنولوجيا المعلومات وتحفيز الإبداع والابتكار محورا هاما ضمن مخطط وبرامج التنمية للدولة الجزائرية.

لكن وبالرغم من كل الجهود المبذولة من قبل الدولة لتفعيل الرقمنة في العديد من المجالات والقطاعات خلال السنوات الماضية، إلا أن الجزائر تأخرت عن الدول الأخرى بسبب عدة عراقيل كضعف البنية التحتية الرقمية وغياب الإطار التشريعي والقانوني الخاص بالرقمنة وغيرها من العوامل الأخرى ، وبغية تدارك هذا التأخر وفي إطار مواصلة سلسلة الإصلاحات لتبني مشروع التحول الرقمي سخرت الدولة الجزائرية بكل مؤسساتها جميع إمكانياتها من أجل المضي قدما في هذا المشروع ، على إعتبار أن الرقمنة أضحت واحدة من أهم عوامل التطور والتقدم في أي دولة في العالم ، حيث أطلقت وزارة الرقمنة والإحصائيات الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي تحتوي على أربعة أبعاد محورية تمثلت في ضرورة إرساء بيئة مواتية للتحول الرقمي وتطوير الحوكمة الإلكترونية ، تسريع رقمنة الإدارة، إنشاء نظام بيئي ملائم لتطوير الإقتصاد الرقمي إضافة الى ترقية المواطنة الرقمية.

هذا بالإضافة إلى جملة من الجهود الرامية لتفعيل الرقمنة في جميع القطاعات لعل أهمها استحداث وزارة الرقمنة و إنشاء هيئات التصديق الإلكتروني والمحافظة السامية للرقمنة على مستوى رئاسة الجمهورية، حيث تشرف هذه الهيئة على وضعاً عامة لرقمنة الإدارة تلزم جميع الدوائر الحكومية بتطبيقها، إضافة إلى مشروع قانون الرقمنة الذي هو قيد الإنجاز والذي يعتبر مرجعا قانونيا سيسمح بتأطير وضبط وتنظيم قطاع الرقمنة بالجزائر وهناك مشاريع مستقبلية ضمن برنامج الحكومة هي في إطار الدراسة ، ومن أجل تدارك التأخر على الجزائر أن تستفيد من التجارب الدولية الناجحة .

الفصل الرابع

تطبيقات الرقمنة في الضمان
الإجتماعي وانعكاساتها على
جودة الخدمة

تمهيد:

لقد أضحى اليوم موضوع رقمنة وتطوير خدمات قطاع الضمان الاجتماعي وتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية يشكل أولوية لدى معظم دول العالم، حيث قامت باستحداث أنظمة عمل حديثة للانتقال التدريجي من مرحلة التسيير الوثائقي إلى مرحلة التسيير الآلي الرقمي الذي يركز أساسا على الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتطورة بهدف تحديث الخدمات المقدمة على مستوى القطاع وترقيتها، إذ أصبح اعتماد التقنيات الرقمية والاندماج في الإقتصاد الرقمي أمرا أساسيا بل حتميا لتقديم أفضل وأسرع الخدمات لتلبية إحتياجات مختلف الفئات ، وبهذا أصبح مسار الرقمنة تحدي قائم وضرورة ملحة لمختلف الهيآت الفاعلة في القطاع والتي تهدف للوصول إلى عملية تغيير تنظيمي ناجحة تتماشى والإستراتيجيات والأهداف التي تسعى المنظومة لتحقيقها.

سنعالج من خلال هذا الفصل ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: جودة الخدمة في الضمان الاجتماعي.

المبحث الثاني: تطبيقات الرقمنة والذكاء الاصطناعي في الضمان الاجتماعي -عرض لأهم التحارب الدولية والممارسات الجيدة-.

المبحث الثالث: عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر في ظل الثورة الرقمية.

المبحث الأول: جودة الخدمة في الضمان الاجتماعي

تعتبر منظومة الضمان الاجتماعي من المنظمات التي تسعى إلى خدمة زبائنهم وارضائهم، إذ أن وجودها قائم على هذا الهدف السامي، حيث تعد جودة خدمات الضمان الاجتماعي مقياسا مهما لرضا الجمهور عن الحكومة والقيادة السياسية وهذا ما يشكل دافعا لدى الإداريين وسببا مقنعا للسعي لتحقيق التميز في إدارة برامج الضمان الاجتماعي.

في هذا السياق بذلت مؤسسات الضمان الاجتماعي عبر العالم جهودا كبيرة لإستخدام التكنولوجيا الذكية من أجل تحسين وتقديم خدمات ذات جودة عالية ومتطورة للمستفيدين من خدماتها، فهي تسعى دوما للإبتكار في ممارساتها الإدارية لمواصلة التغلب على التحديات من خلال مزج المهارات والقدرات البشرية مع التقنيات الرقمية.

هناك العديد من المنظمات الدولية التي نادت وسعت جاهدة إلى مساعدة الدول من أجل الوصول الى تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية في مجال الضمان الاجتماعي، نذكر منها منظمة الأمم المتحدة ومنظمة العمل الدولية، الجمعية العربية للضمان الاجتماعي، والرابطة الدولية للضمان الاجتماعي ISSA والتي كان لها الفضل الكبير في مساعدة مؤسسات الضمان الاجتماعي على المضي قدما في تطوير أدائها في مجال الخدمات وتحسينه.

المطلب الأول: مفهوم جودة خدمة الضمان الاجتماعي

تعد جودة الخدمة أحد أهم الأهداف الأساسية التي تطمح إليها جميع المنظمات الأعمال نظرا للتنافس الشديد بينها، حيث تسعى العديد من المؤسسات وعلى رأسها هيآت الضمان الاجتماعي إلى كسب ولاء العملاء من خلال تقديم أفضل الخدمات الممكنة وسنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف جودة خدمات الضمان الاجتماعي مروراً بالتعاريف المختلفة لجودة الخدمة.

أولاً: تعريف جودة الخدمة

لقد تعددت تعريف الباحثين حول مفهوم جودة الخدمة، إلا أنهم إتفقوا جميعاً على أساس واحد لها وهو الفرق بين توقعات الزبائن حول الخدمة وبين الجودة الحقيقية للخدمة، ويعتبر مصطلح الجودة من المصطلحات الحديثة في علم الإدارة والذي يشير إلى " قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن أو حتى تلك التي تزيد عن توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والاعتمادية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف في التكلفة".¹

كما يعبر مفهوم جودة الخدمات عن قياس مدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات المكلف، فتقديم خدمة ذات جودة يعني مطابقة توقعات المكلف على أساس ثابت.²

كما تعرف جودة الخدمة على أنها نظام تعتمد المنظمات لتقديم الخدمات الملائمة يحتوي على العناصر الأساسية كالأفراد والتقنية والمتطلبات المادية وغيرها بما يلبي حاجات ورغبات المكلفين ويساهم في مواجه المشكلات والمعوقات التي تفرض تقديم الخدمات في الزمان والمكان المناسبين³

بينما عرفت المنظمة الدولية لمعايير ISO الجودة في إصدار 1994 كالتالي:

" الجودة هي مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضا والمطابقة للغرض، والصلاحية للغرض".⁴

¹ أبو النصر، مدحت محمد، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، الطبعة الأولى، مطبعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2008، ص 21.

² علاونه، عقبه نواف راغب، واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، رسالة ماجستير في التنمية المستدامة، الدراسات العليا، جامعة القدس، 2019، ص 13.

³ كاظم عبد الحسين وآخرون، "أثر جودة الخدمات المصرفية في تعزيز رضا الزبون دراسة استطلاعية لأراء العاملين العاملين في مصرف الرافدين"، مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية، المجلد 16، العدد 49، العراق، 2020، ص 196.

⁴ المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية/07-17-2012

وتتمثل أهم معايير نظام الجودة وفقا لنشرة ISO 9001 في:

- **التوجه بالزبون:** تعمل المنظمة على إدراك الحاجات الحالية والمستقبلية ليزبون من أجل إرضاء رغبته وتقديم خدمة تتفوق على ما كان يتطلع إليه.

ثانيا: تعريف جودة خدمة الضمان الاجتماعي

فيما يخص جودة خدمة الضمان الاجتماعي فقد عرّفها الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي ISSA (International Social Security Association) كالتالي:¹

"تشير جودة الخدمات في الضمان الاجتماعي إلى الجوانب النوعية للمنافع والخدمات التي تقدمها مؤسسات الضمان الاجتماعي إلى أعضائها ومستفاديهما والأطراف الحليفة الأخرى (كالمواطنين وأرباب العمل وموردي الخدمات والشركاء الاجتماعيين). وتبين جودة الخدمات طريقة استجابة مؤسسات الضمان الاجتماعي لمتطلبات أعضائها ومستفاديهما في مجال الخدمات متعددة الأبعاد وعلى ضوء الموارد البشرية والمالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمؤسسة والدعم المتاح من شركائها (مثل الأطراف الحليفة)". وتشمل جودة الخدمات ما يلي:

❖ اعتماد تشريعات وأحكام وأدوات قانونية أخرى مثل حقوق المراجعة بهدف تمكين نظام الضمان

الاجتماعي من العمل بطريقة عادلة ومتسقة ومسؤولة مالياً؛

❖ وضع سياسة اجتماعية سليمة وتطبيقها في تقديم منافع الضمان الاجتماعي (مثل الدفعات النقدية

والعينية والخدمات وعملية جمع المساهمات) ؛

❖ تيسير الحصول على منافع الضمان الاجتماعي (المالية منها وغير المالية) على نحو سريع ويسير

وفعال وكفؤ وموثوق؛

¹ إرشادات الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي، 2021.

- ❖ تسهيل الحصول على منتجات وخدمات الضمان الاجتماعي عبر قنوات ملائمة وسهلة الاستعمال (مثل الإنترنت والهاتف) عند الضرورة، أو من خلال مقرات تجارية ملتزمة بالمعايير المحلية ومرافق مناسبة يسهل الوصول إليها فعلياً وتقديم الخدمات لجميع العملاء
- ❖ تقديم الخدمات بلياقة واحترام وتفهم؛
- ❖ تقديم الخدمات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب تحقيق نتائج فعالة في الوقت المناسب مع الاقتصاد في التكلفة؛
- ❖ تعزيز الثقة في قدرة مؤسسة الضمان الاجتماعي على تقديم منتجات وخدمات بطريقة متوقعة ومستدامة ومرضية.

المطلب الثاني: المبادئ التوجيهية للرابطة الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA)

حول جودة الخدمات.

تمر مؤسسات الضمان الاجتماعي بمراحل مختلفة في تطوير جودة خدماتها، وفي حين تسعى كل مؤسسة إلى إدارة نظام ضمان اجتماعي يتسم بالكفاءة والفعالية، فإن آليات تقديم الخدمات وخبرة العملاء تتنوع كثيراً من مؤسسة إلى أخرى، ويعد تحسين جودة الخدمات استثمار في حسن أداء الضمان الاجتماعي وكفاءته وفعاليته، وهو ما يؤدي إلى تعزيز الثقة في نظام الضمان الاجتماعي وتحقيق نتائج اجتماعية أفضل.

من هذا المنطلق وضعت الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي الإيسا مجموعة المبادئ التوجيهية لمساعدة مؤسسات الضمان الاجتماعي على المضي قدماً في تطوير أدائها في مجال الخدمات وتحسينه حيث تهدف المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن جودة الخدمات إلى مساعدة مؤسسات الضمان الاجتماعي في تحسين أداء الخدمات، كما يهدف الأداء الجيد للخدمات في هذا السياق إلى تحقيق قيمة لصالح الأعضاء

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

والمستفيدين كالمواطنين وأرباب العمل ومزودي الخدمات والشركاء الاجتماعيين) من خلال عمليات مؤسسات الضمان الاجتماعي اليومية وسيرورة أعمالها.

وقد صممت هذه المبادئ التوجيهية لتحقيق الأهداف التالية:

❖ تقديم إرشادات حول مبادئ جودة الخدمات وممارستها؛

❖ دعم بناء القدرات الذاتية لتوفير جودة الخدمات وتحسينها؛

❖ توفير معايير مبسطة خاصة بجودة الخدمات.

تشكل هذه المبادئ التوجيهية في مجملها نموذجاً خاصاً بجودة الخدمات بحيث ينطبق هذا النموذج على كافة فروع الضمان الاجتماعي من منظور جودة الخدمة، إذ لا توجد أية فروق مادية بين الفروع من منظور جودة الخدمات، كذلك يمكن تطبيق نموذج جودة الخدمات ونموذج الكفاءة المصاحب له على الصعيد العالمي بغض النظر عن نوع البرنامج، كما صمّم نموذج الكفاءة بهدف ضمان توفير المبادئ التوجيهية القيمة اللازمة لكافة المنظمات بغض النظر عن المرحلة التي تمر بها في تطوير جودة الخدمات.

أولاً: هيكل المبادئ التوجيهية للإيسا بشأن جودة الخدمات:

تتنظم المبادئ التوجيهية لجودة الخدمات في ثلاثة أجزاء:

1/ جزء ألف - إطار جودة الخدمات -

يتناول هذا الجزء القضايا الهيكلية التي يجب معالجتها إذا أرادت مؤسسات الضمان الاجتماعي أن تكون قادرة على دعم الخدمات عالية الجودة الموجهة لعملائها وتسهيل تطويرها.

2/ جزء باء - تطوير وتقديم خدمات ذات جودة -

يتناول هذا الجزء المبادرات الخاصة التي تتخذها مؤسسات الضمان الاجتماعي لتحسين جودة الخدمات.

3/ جزء جيم-التحسين المتواصل-

يركز هذا الجزء على متابعة العمليات التي تعتبر ضرورية لتحقيق تقديم ممتاز للخدمات.

ثانيا: المبادئ التوجيهية لجودة الخدمة -نموذج خاص بجودة الخدمة-

كما ذكرنا ان المبادئ التوجيهية توفر في مجملها نموذج خاص بجودة الخدمات ، يعتمد النموذج على

سبعة مبادئ توجيهية، وهي كالتالي:

1 -إطار جودة الخدمات أي (العزم والنية) :

يجب على المؤسسة أن تعتمد أسلوباً منهجياً رسمياً بشأن جودة الخدمات يبدأ ببيان واضح عن أهمية جودة الخدمات وكيفية تقديمها وقياسها

2 -استشارة المشاركين وإدماجهم (أي الإستماع) :

يجب أن تُشرك المؤسسة مستخدميها في صياغة البرامج الاجتماعية أو عند مراجعتها أو تحديثها وذلك عن طريق الإستماع إلى آرائهم وإدماجهم، ذلك أن إدماج المشاركين في كافة جوانب تصميم البرامج الاجتماعية (أو مراجعتها أو تحديثها) يمكن المؤسسة من الحصول على قدر كبير من الخبرة التي تساعد على حل المشاكل وتُولد أفكار جديدة وتُلهم الإبداع وبذلك يمكن للمؤسسة أن تحقق الأهداف التالية:

- ✓ تصميم منافع وخدمات أفضل تُؤدي وظيفتها كما خُطّط لها؛
- ✓ خفض تكاليف التصميم والتنفيذ من خلال تقليص الأخطاء (مثل التكاليف الناجمة عن فشل خدمة أو مُنتج مُستحدث) ؛
- ✓ تحديد مستويات متوقعة لأداء الخدمات والمحافظة عليها في ضوء طاقة المؤسسة وقدراتها.

3 -دورة تطوير المنتج(أي تطوير منتجات عالية الجودة سواء كانت منافع أو خدمات) :

يجب أن تراعي المؤسسة الجودة وتدرجها في كل مرحلة من مراحل تطوير المنتج بداية من التصور (أهداف السياسة الاجتماعية) وحتى تقديم المنافع أو الخدمات المتعلقة بالضمان الاجتماعي. يُعرّف المنتج (أو تقديم الخدمات) على أنه جُملة العناصر المكونة لمنفعة أو خدمة معينة من منافع وخدمات الضمان الاجتماعي، بما في ذلك العناصر التالية:

- ✓ النتيجة الاجتماعية المرغوبة؛
- ✓ شريحة المشاركين المستهدفة؛
- ✓ التشريع المُخَوَّل للمنفعة أو الخدمة؛
- ✓ البيانات السياسية الداعمة؛
- ✓ قواعد تفصيلية عن تصميم المشروع وطُرُق عمله؛
- ✓ سيرورة الاعمال (داخلية وخارجية) ؛
- ✓ نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- ✓ معايير الأداء؛
- ✓ التوثيق (كالاستمارات والخطابات والكتيبات)؛
- ✓ مواد الإعلان والتسويق؛
- ✓ الموقع الالكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي؛
- ✓ قنوات التواصل (اتصال مباشر، عن طريق وسطاء، عبر مراكز اتصال، على الإنترنت) ؛
- ✓ عملية الإطلاق والتوعية؛
- ✓ خبرة المشاركين؛
- ✓ معايير الأداء والتقييم.

ينبغي على الإدارة أن تعتمد أسلوباً مُهيكلًا لتطوير المنتج بحيث يدرج هذا الأسلوب جودة الخدمات وقياسها في كل مرحلة من مراحل عملية التصميم والإنتاج، ومن شأن هذا الأسلوب أن يزيد من احتمالية وفاء المنتج النهائي لمعايير الجودة، كما يجب أن تضع الإدارة منهجاً معيارياً لتطوير المنتج وتعين مسؤولاً عن المنتج يسهر على جودة المنتج النهائي ومديرًا للمنتج يكون مسؤول عن تضمين الجودة في كل جزء مُكوّن للمنتج.

4 - معالجة أساسيات تقديم الخدمات (أي التميز في تقديم الخدمات) :

على المؤسسة أن تتعامل مع الأفراد باحترام وكرامة ولياقة، حيث يشكل التعامل مع الأفراد باحترام وكرامة ولياقة أحد عوامل الجودة وهو عامل أساسي لتقديم خدمات ممتازة، وإن لم تلق المؤسسة ثناء على ذلك التصرف فإن هذا التعامل هو ما يتوقعه الأفراد باعتباره المكون الأساسي لجودة الخدمات، وفي حال فشل المؤسسة في الوفاء بهذا المعيار فإنها ستكون عرضة للنقد العام وفقدان ثقة المستخدمين.

5-القياس وإبداء الآراء أي الشفافية) :

تقيس المؤسسة أداؤها وتنشر نتائجه في ضوء معايير خدمتها وتستعمل هذه البيانات للتعليق بالطلب المستقبلي على الخدمات، حيث يؤدي هذا القياس إلى الشفافية المؤسسية التي تقود بدورها إلى التحسن المطرد، لهذا ينبغي على إدارة المؤسسة أن تؤسس عمليات القياس وإبداء الآراء بشأن جودة الخدمات ضمن إطار الحوكمة الخاص بالمؤسسة (أي مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بها أو مؤشرات الأداء الرئيسية المعيارية)، كما يتطلب من المؤسسة أن تحدد على نحو منتظم مؤشرات الأداء الرئيسية على أنها المكونات الرئيسية لإطار جودة الخدمات الخاص بالمؤسسة، وأن تجمع بيانات الأداء التشغيلي وآراء المشاركين وتحللها بعناية لتقييم السلامة العامة لإطار جودة الخدماتو أيضا إستعمال وسائل عديدة لقياس أداء الخدمات، بما في ذلك:

✓ الدراسات الاستقصائية الداخلية والخارجية؛

✓ معالجة الشكاوى والمقترحات؛

✓ قياس المعايير:

■ بالمقارنة مع مؤسسات الضمان الاجتماعي الأخرى داخل البلاد وخارجها؛

■ إزاء المؤسسات في القطاعات الأخرى (مثل المصارف وشركات التأمين والمؤسسات

المالية) ؛

■ بين الوحدات الداخلية القابلة للمقارنة (مثل قسم التقاعد وقسم التأمين ضد البطالة).

6- تطوير ثقافة الخدمات (أي الإستثمار في الموظفين):

أي أن تستثمر المؤسسة في مهارات وقدرات الموظفين الساهرين على تقديم الخدمات بغرض تحسين الجودة، لهذا ينبغي للإدارة أن تصمم برامج تعليمية وممارسات خاصة بإدارة الموارد البشرية على أن تشمل هذه البرامج النقاط التالية:

✓ ضمان التزام الموظفين بقيم المؤسسة وبإطار جودة الخدمات؛

✓ تعزيز قدرة الموظفين على فهم هدف المؤسسة وقيمة جودة الخدمات بالنسبة للمؤسسة والمجتمع؛

✓ تزويد الموظفين المعنيين بتطوير المنتج بمهارات تمكنهم من العمل ضمن دورة حياة تطوير المنتج؛

✓ تمكين الموظفين من اتخاذ القرارات وحل المشكلات؛

✓ تمكين الموظفين من التركيز على تلبية الاحتياجات الفردية بد من الالتزام فقط بالقواعد

والاجراءات؛ لضمان احترام الموظفين للأفراد وتعاطفهم معهم عند إسداء الخدمات؛

✓ جعل تقديم الخدمات مهنة قائمة بذاتها يطمح إليها الموظفون (مثلا من خلال توفير شهادات

الكفاءة والاعتراف بالمهارات على مستوى القطاع والتكوين المهني المستمر وبرامج المكافأة والتقدير)؛

✓ ضمان الالتزام بالقوانين والسياسات المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية والتفاعل معها بنشاط.

7-السعي إلى تحقيق التميز في تقديم الخدمات عبر التحسين المتواصل :

على المؤسسة أن تعي أن جودة الخدمات ليس لها حدّ ويمكن تحسينها باستمرار، لذا ينبغي للإدارة أن تسعى إلى تحقيق التحسين المتواصل من خلال استخدام دورة « خطط ثم نفذ ثم تحقق ثم انجز»، كما ينبغي للإدارة أيضاً أن تفحص كل مبادرة من حيث مردوديتها المالية والاجتماعية قبل رصد الموارد والشروع فيها،بالإضافة الى ذلك يتطلب منها أن تدير محفظة من المشاريع المتعلقة بجودة الخدمات .وإذا تبين لها أنه لا يوجد الكثير مما يمكن القيام به لتحسين جودة الخدمات، فينبغي عليها أن تعيد النظر في إطار جودة الخدمات وفي ميثاق الخدمات.

ويمكن تلخيص المبادئ التوجيهية السابقة في الشكل التالي:

الشكل رقم(04-01): يمثل نموذج جودة الخدمات في الضمان الاجتماعي.



المصدر: دليل الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي حول المبادئ التوجيهية لجودة الخدمات .

يوضح الشكل كيفية ترابط المبادئ التوجيهية السبعة، حيث يمثل إطار جودة الخدمات (المبدأ التوجيهي رقم 01) نقطة البداية بالنسبة إلى المنظمات التي تهدف إلى تقديم خدمات نوعية، ويقدم هذا المبدأ التوجيهي مبادئ التشابك وأوجه الترابط بين المبادئ التوجيهية رقم 2-6 التي تعتمد على الاستراتيجية المنصوص عليها في إطار جودة الخدمات، وينطبق التحسين المتواصل (المبدأ التوجيهي رقم 7) على كافة المبادئ التوجيهية الأخرى.

إذا كان المبدأ التوجيهي رقم (01) يمثل نقطة البداية، فإن باقي المبادئ التوجيهية لا ترد حسب الأولوية أي معروضة هنا دون ترتيب أو أولوية معينة، لهذا ينبغي على مؤسسات الضمان الاجتماعي أن تنتظر في كافة المبادئ التوجيهية بالتوازي عند تقييم ادائها في مجال جودة الخدمات.

تنطبق المبادئ التوجيهية التي اقترتها الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي على كافة أنواع المنظمات سواء كانت منظمات معنية بالسياسة الاجتماعية فقط أو بتقديم الخدمات فحسب أو كلا الوظائفيتين معا، ولا تتناول هذه المبادئ فروع الاستثمار التابعة لمؤسسات الضمان الاجتماعي (كإدارة الأموال واستراتيجيات الاستثمار) ، إذ تخضع هذه الوظيفة المتميزة والمتخصصة للمبادئ والمعايير الخاصة بقطاع الأموال والاستثمار، وتعتبر هذه الوظيفة من المحاور الأساسية للمبادئ التوجيهية للإيسا بشأن استثمار أموال الضمان الاجتماعي والمبادئ التوجيهية للإيسا بشأن الحوكمة الرشيدة.

المطلب الثالث: المعايير الدولية لجودة الضمان الاجتماعي.

في الأصل لا توجد معايير دولية محددة لجودة الضمان الاجتماعي، ولم تتكفل أي هيئة دولية بوضع معايير معينة لجودة الضمان الاجتماعي، لكن هناك من الباحثين من إقترح حزمة من المعايير لجودة الضمان الاجتماعي بالاعتماد على تقارير وتوصيات ومواثيق ومبادئ توجيهية صادرة عن المنظمات والجمعيات الدولية، كمنظمة الأمم المتحدة ، منظمة العمل الدولية ، والرابطة الدولية للضمان الاجتماعي والجمعية العربية للضمان الاجتماعي فمن من خلال تحليل النصوص والتقارير والتوصيات والمبادئ التوجيهية والإرشادات المقدمة من المنظمات الدولية تم تصنيف هذه المعايير ضمن نوعين، منها ما يتعلق بمضمون الخدمة في حد ذاتها، ومنها ما يتعلق بجودة عملية إدارة تقديم الخدمة ، و فيما يلي عرض لأهم هذه المعايير¹:

¹ عبد الرحمن بوكثير، المعايير الدولية لجودة مرفق الضمان الاجتماعي، مجلة الدراسات القانونية المقارنة المجلد 08 ، العدد 02، 2020، ص 250

أولاً-المعايير المتعلقة بجودة مضمون خدمة الضمان الاجتماعي: تتمثل هذه المعايير أساساً في :

1/ معيار الشمولية :

يقصد بالشمولية أن تغطّي خدمة الضمان الاجتماعي جميع الأخطار التي تهدد الأشخاص في حياتهم أو اكتساب رزقهم، وقدرتهم على الحفاظ على مستوى معيشي مقبول، وهكذا تكون الخدمة جيدة إذا شملت المعونات في حالة البطالة والمرض والعجز والحمل، الولادة، الشيخوخة، الفقر....الخ كما تعني شمولية المعنيين بالخدمة، واستفادة جميع الفئات سواء كانوا كباراً أو صغاراً، ذكوراً أو إناثاً، أصحاء أو معوقين، عاملين أو بطالين، مواطنين أو غير مواطنين مقيمين أو غير مقيمين من ضمان اجتماعي يمكنهم من مستوى معيشي مقبول وخدمات اجتماعية بأسعار مقدور عليها.

2/ معيار إمكانية الانتفاع بالخدمة (الوصول للخدمة):

يقصد بهذا المعيار أن تكون شروط الاستفادة من خدمة الضمان الاجتماعي معقولة ومتناسبة وشفافة، كما يعني هذا المعيار تمكين المعنيين من الاستفادة الفعلية من الاستحقاقات ودفع الاشتراكات في الوقت المناسب، وبالمقابل خفض حالات إلغاء الاستحقاقات أو تخفيضها أو تعليقها، وفي حالة وجود هذه الأخيرة يجب أن تكون مبنية على مبررات معقولة ومتناسبة ومنصوص عليها.

في سبيل تمكين المعنيين من الاستفادة من الخدمة فإنه يجب سن قواعد وإجراءات معقولة ومنصفة تتيح لمن أحس بانتهاك حقه في الوصول إلى هذه الخدمة بالمواصفات المطلوبة اللجوء إلى القضاء للبت في مدى توافر شروط الاستفادة من لدمة الضمان الاجتماعي، وسائر النزاعات المتعلقة بها، مع مراعاة وجوب كفالة اللجوء إلى القضاء حتى لأصحاب القدرات المالية المحدودة.

3/ معيار كفاية وملاءمة الخدمة:

يقصد بها كفاية المستحقات من حيث مقدارها ومدتها وشكل تقديمها على نحو يمكن الفرد من حماية ودعم أسرته، كما يعني أن تسهم المستحقات فعلاً في تمكين الناس من الحصول على السلع والخدمات

الضرورية التي تمكنهم من، العيش الكريم، وتؤدي إلى رفع دخلهم إلى مستوى فوق خط الفقر، وفي حالة ارتباط نظام الضمان الاجتماعي بدفع الاشتراكات ينبغي أن تتوافق الاستحقاقات مع الدخل والاشتراكات المدفوعة. كما يقصد بالكفاية أيضا أن يكون نوع الإعانات المقدمة ملائما لنوع الخط أو حالة الطوارئ الناشئة.

ثانيا-المعايير المتعلقة بجودة إدارة خدمة الضمان الاجتماعي:

والتي تصنف بدورها إلى معايير تتعلق بسلوك إدارة الخدمة، ومعايير تتعلق بوسائل إدارة الخدمة.

1/ معايير الجودة المرتبطة بسلوك إدارة خدمة الضمان الاجتماعي : تتمثل في :

أ- الشفافية والمساءلة: تعتبر الشفافية من مؤشرات الأداء الرئيسية لجودة الخدمة حيث أن تقديم الخدمة على أساس من الشفافية والمساءلة يعزز ثقة الجمهور، وتعرف الشفافية الإدارية بانها الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل ووظائف القطاع الحكومي وكذلك تعزيز المصداقية والاتفاق على أن انعدام الشفافية الإدارية تؤدي إلى عدم كفاءة المنظمة¹.

وقد أوصت المنظمات الدولية وعلى رأسها الأمم المتحدة بأن يضمن نظام الضمان الاجتماعي حق الأفراد والمنظمات في البحث عن المعلومات المتعلقة بجميع استحقاقات الضمان الاجتماعي وتعميمه بأسلوب واضح وشفاف.

ب-التشاركية: تعتبر مشاركة الموظفين والافراد من العوامل الرئيسية التي تساعد في تجويد خدمات الضمان الاجتماعي، ويقصد بالتشاركية "مجموعة الإجراءات والآليات التي تهدف إلى استيعاب جميع القوى السياسية الرسمية وغير الرسمية وتوسيع والتنظيم إطار مشاركتها في ظل ما يعرف بالحكومة المفتوحة

¹ Kopits & Caring, "Transparency in Government operation", Washington, IMF, 1998, p 45.

Open gouvernement، فالنشاط السياسي والاجتماعي والنفسي للمواطن يعكس جملة الجهود التنموية من خلال تنمية مهاراته وقدراته في المشاركة ووضع القوانين ورسم السياسات.¹

لهذا ينبغي على مؤسسات الضمان الاجتماعي أن تضع آليات لقبول اقتراحات الموظفين وتنفيذها بهدف التحسين، إذ يأتي الموظفون في الخط الأمامي للمشاركين في تقديم خدمات الضمان الاجتماعي والتفاعل مع المستخدمين حيث يمكنهم موقعهم المثالي من رؤية التحسينات التي يجب إدخالها على جودة الخدمات، وتمثل ملاحظات الموظفين وتفاعلاتهم مكوناً أساسياً في نهج التحسين المتواصل والفعال، وقد طالبت الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي المنظمات على ضرورة فسخ المجال للفئات الاجتماعية الهشة لإبداء آرائها بشكل مناسب (كذوي الإعاقة؛ الأقليات الثقافية أو العرقية أو الدينية؛ اللاجئين؛ كبار السن؛ الأطفال) والتواصل عند الضرورة مع الهيئات التي تمثلهم.²

إن إشراك العملاء حسب ما جاء في تقرير الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي في كل مرحلة من مراحل إنتاج الخدمة بدءاً من تصميمها إلى غاية تسليمها يحقق العديد من المزايا نوجزها فيما يلي:³

- ✓ تحقيق مستويات أكبر من الجودة في خدمات الضمان الاجتماعي؛
- ✓ توفير في تكاليف التصميم والتنفيذ من خلال تفادي أخطاء مختلف مراحل عملية إنتاج وتقديم الخدمة؛

- ✓ تحقيق أكبر مستوى من توقعات العملاء؛
- ✓ تفادي مخاطر عدم رضا العملاء عن الخدمة؛ لأنهم ساهموا في تصميمها.

¹ عمر بوجلال، "الديمقراطية التشاركية في ظل الإصلاحات السياسية في الجزائر 1989-2014: الواقع واليات التفعيل"، مذكرة ماجستير، تخصص الدراسات السياسية المقارنة، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والدولية، جامعة الجزائر، 2014-2015، ص 38.

² دليل الارشادات التوجيهية للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي حول جودة الخدمات، 2016.

³ دليل ارشادات ISSA الرابط <https://ww1.issa.int/ar/guidelines/sq/174849>

ج/ التحسين المستمر:

يعرف التحسين المستمر بأنه " تلك التقنية التي توجه انظار الادارة العليا للتفكير في الكيفية التي يمكن من خلالها تحفيز المدراء والعاملين لديها في جميع مستوياتها باتجاه ايجاد طرق لتخفيض التكاليف للمنتج او الخدمة"¹.

في حين عرفه Mclancy بأنه "طريقة لأجراء التحسينات بشكل مستمر في مفردات التكاليف من خلال دراسة مراحل تصنيع المنتج بالشكل الذي ينعكس على تخفيض تكلفة الوحدة المنتجة او الخدمة المقدمة"². أما الجبوري فقد عرفه بأنه " مجموعة من العمليات لإدخال الابتكارات الصغيرة المستمرة على المنتج او الخدمة وسرعان ما يغدوان بتراكم هذه التحسينات شيئاً جديداً يختلف تماماً عن الاصل"³. من أجل تحقيق التميز في الخدمة، تحتاج مؤسسات الضمان الاجتماعي إلى استجابة مستمرة للتطور التكنولوجي من منطلق ما هو جيد اليوم قد يصبح سيئاً غداً.

يعتمد السعي لتحقيق التميز على الابتكار في دورة حياة تطوير المنتج، ويتطلب إدخال الابتكار في دورة حياة تطوير المنتج أسلوباً للتحسين المستمر، حيث تتم مراجعة دورة حياة المنتج بأكملها بشكل منتظم بهدف تحويل أو إلغاء العمليات دون المستوى الأمثل وإنشاء عمليات جديدة وإدخال تكنولوجيا جديدة، وحسب الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي من بين أكثر الأدوات المستخدمة على نطاق واسع للتحسين المستمر نموذج الجودة المكون من أربع خطوات والمعروفة أيضاً باسم دورة Deming⁴:

التخطيط: تحديد فرصة والتخطيط للتغيير .

¹ Kaplan, Robert S.& Atkinson, Antony A., " **Advanced Management Accounting** ", 3rd ED., prentice Hall, Inc., 1998,p 229 .

² Mclancy, Eddie & Atrill, Peter, " **Management Accounting for decision makers** ", 5th Ed.,prentice Hall Co,2007 ,p 144 .

³ الجبوري، ميسر ابراهيم احمد، " نظم ادارة الجودة "، ط 1، العراق، 2008، ص.256

⁴ <https://ww1.issa.int/ar/guidelines/sq/174859>

• **افعل:** نفذ التغيير على نطاق صغير.

• **تحقق:** استخدم البيانات لتحليل نتائج التغيير وتحديد ما إذا كان يحدث فرقاً.

• **التصرف:** إذا كان التغيير ناجحاً.

تشمل عمليات التحسين المستمر عدة جوانب في تجويد إدارة خدمة الضمان الاجتماعي أهمها:

✓ **التحسين المستمر في وسائل تقديم الخدمة:** من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات والتقنيات الحديثة،

✓ **التميز في تسليم الخدمة:** بحيث يحصل عليها المنتفع بسهولة ووفقاً لما كان يتوقع أو أكثر مما

كان يتوقع من الجودة لذلك يجب أن تقوم مؤسسات الضمان الاجتماعي بالوفاء بالتزاماتها اتحاده

المستفيدين مهما كانت طبيعتهم دون تماطل وتبسيط إجراءات الخدمة من خلال تطبيق أحدث

التقنيات الرقمية.

2/ معايير الجودة المرتبطة بوسائل إدارة خدمة الضمان الاجتماعي : وتتمثل في

2-1- كفاءة العنصر البشري: تواجه إدارة الضمان الاجتماعي تحدياً أساسياً يتعلق بكفاءة فريق العمل،

حيث يُعتبر تأهيل وتدريب الموظفين أحد أهم العوامل التي تسهم في تحسين وتجويد خدمات الضمان

الاجتماعيين، تشمل الفئات المستهدفة للتدريب صانعي القرار السياسيين والمديرين وأعضاء مجالس الإدارة

والإشراف في مؤسسات الضمان الاجتماعي، بالإضافة إلى المسؤولين عن الميزانيات والشؤون المالية في

الوزارات ذات العلاقة بقطاع الضمان الاجتماعي. يعدّ تحسين كفاءة هذه الجهات وتوفير التدريب الملائم

لهم من الشروط الأساسية لتحقيق النجاح وتحسين خدمات الضمان الاجتماعي بشكل مستمر، من أجل

ذلك تحت الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي أن تلتزم كل إدارة بالإرشادات التالية وأن تحرص على تطبيقها وهي¹:

- ✓ تحليل الإحتياجات المتعلقة بالمهارات في كافة نواحي جودة الخدمات بشكل منتظم؛
- ✓ تضمين مبادئ جودة الخدمات في كافة برامج تدريب الموظفين (مثلا تطوير مادة تعليمية أو درس بالاستناد إلى هذه المبادئ التوجيهية) ؛
- ✓ منح الموظفين فرصة تطوير مهاراتهم في مجال إدارة جودة الخدمات عبر التكوين داخليا وخارجيا؛
- ✓ ضمان التحفيز الملائم لموظفي تقديم الخدمات العاملين في الخط الأمامي ومكافأتهم عندما يكون أدائهم ممتاز فيما يتعلق بجودة الخدمات .وينبغي أن تنظر الإدارة أيضا في إمكانية إرساء برنامج تقدير رسمي للتفوق في جودة الخدمات.

2-2- الإدارة بمدخل النظم: يتوجب على إدارة الضمان الاجتماعي أن تقوم باعتماد أسلوب الإدارة

بمدخل النظم حتى تتمكن من تقديم خدمات ذات جودة عالية، لذلك يجب أن يكون تفكيرها منهجيا بحيث يقوم على أسلوب الإدارة وفق نمط كلي مترابط بدلا من التعامل مع كل جزء من أجزاء المنظمة بشكل منفصل، وهذا يتطلب منها أن تراعي ضابطين أساسيين وهما:

- **الاتساق:** وهذا يعني أن يكون نظام الضمان الاجتماعي نظاما مترابطا مع باقي عناصر السياسة الوطنية للحماية الاجتماعية، الأمر الذي يسمح بالتوجه مباشرة نحو الإحتياجات الحقيقية للحماية الاجتماعية، وبالتالي تحقيق أكبر مستوى من رضا العملاء وأكثر مستوى من الجودة.
- **وضع مؤشرات لمدى إعمال الحق في الضمان الاجتماعي:** حيث أقرت اللجنة المعنية بالحقوق

¹ دليل الإرشادات التوجيهية للـ ISSA - جودة الخدمات في الضمان الاجتماعي، 2016.

الإقتصادية والإجتماعية والثقافية بالمجلس الإقتصادي والإجتماعي التابع للأمم المتحدة إثر تعليقها على المادة 09 من الإتفاقية 102 المتعلقة بالحق في الضمان الإجتماعي، أن الدول ملزمة برصد أعمال الحق في الضمان الإجتماعي رسدا فعلا مع إنشاء الأليات أو المؤسسات الضرورية لهذا الغرض، لذلك لابد من تحديد مؤشرات الحق في الضمان الاجتماعي في الإستراتيجيات أو خطط العمل الوطنية وذلك لرصد إلتزامات الدولة الطرف بموجب المادة 9 على المستويين الوطني والدولي وينبغي أن تتناول المؤشرات مختلف عناصر الضمان الاجتماعي (ككفايته، وتغطيته للمخاطر والحالات الإجتماعية الطارئة، وتيسر تكلفته وإمكانية الوصول إليه).

2-3- مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي: يجب التكيف مع التطور التكنولوجي وتوظيف

التقنيات الحديثة من أجل تقديم خدمات ضمان إجتماعي ذات جودة عالية بحيث ترقى لتطلعات الجمهور وتكسب رضاؤه وولائه.

المبحث الثاني: تطبيقات الرقمنة والذكاء الاصطناعي في الضمان الاجتماعي

يشهد العالم اليوم تطور وتقدم كبير في مجال تكنولوجيا البيانات والاتصالات ، وهذا ما دفع بمؤسسات الضمان الاجتماعي إلى مواكبة تكنولوجيا التحول الرقمي وتحديد متطلبات العمل الحديث الذي يزيد من نجاح ثقافة التغيير على مستوى القطاع ، والذي يعتبر من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة التحول الرقمي للعمليات وتقنيات الاتصالات من أجل تحقيق أهدافها والإستمرار بالنمو والتطور في تقديم الخدمات من خلال تبني آخر ما جادت به التكنولوجيا الرقمية من تقنيات أهمها الذكاء الاصطناعي، البلوكشين، تحليل البيانات الضخمة وغيرها من التقنيات الحديثة التي أحدثت تغيرات محورية في هذا القطاع.

المطلب الأول: تجارب ونماذج دولية ناجحة في مجال رقمنة منظومة الضمان

الاجتماعي

تبنّت مؤسسات الضمان الاجتماعي حول العالم التحول الرقمي كاستجابة للثورة الرقمية التي اجتاحت العالم خصوصا مع جائحة كوفيد -19 التي دفعت إلى تسريع هذا التطور بشكل كبير، حيث إتضح أن القرارات الجريئة للإستثمار في التحول الرقمي ليست مسألة إختيار فحسب ولكنها أمر حتمي وحاسم يجب إدارته في وقت الأزمات.

بفضل التقنيات الناشئة، أصبح التحول الرقمي أكثر بكثير من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تضمن تغييرات في التفاعل بين التكنولوجيا والموارد البشرية ذلك أن التحول الرقمي يهدف إلى تطوير علاقة جديدة بين العملاء ومؤسسات الضمان الاجتماعي بناء على الإختيار الفردي المعزز والإستقلالية لأداء الخدمات.

يشير التحول الرقمي في الضمان الاجتماعي إلى عملية الاستفادة من التكنولوجيا والحلول الرقمية لتحسين كفاءة أنظمة الضمان الاجتماعي وفعاليتها وإمكانية الوصول إليها، بحيث يتضمن دمج الأدوات والمنصات الرقمية في مختلف جوانب إدارة الضمان الاجتماعي وتقديم الخدمات.

أولاً: دوافع تبني الرقمنة في الضمان الاجتماعي

هناك عدة عوامل عجلت في تبني الرقمنة في قطاع الضمان الاجتماعي تتمثل في:

1/ تحسين مستوى الخدمات وتسهيل الوصول إليها: تتيح الرقمنة للأفراد إمكانية الوصول إلى خدمات الضمان الاجتماعي بسهولة ويسر، حيث توفر المنصات الرقمية وبوابات الإنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول إمكانية الاستعلام والاستفادة من الخدمات على مدار الساعة ومن أي مكان، مما يغني عن التنقل إلى مراكز الضمان الاجتماعي لطلب الخدمة، ويُلغي أوقات الانتظار لاسيما بالنسبة للأفراد ذوي القدرة المحدودة على الحركة، أو أولئك الذين يعيشون في المناطق النائية أو الأفراد الذين لديهم جداول أعمال مزدحمة.

2/ تبسيط العمليات: تقوم التطبيقات والأنظمة الرقمية بتبسيط إجراءات معالجة وتقديم خدمات الضمان الاجتماعي من خلال أتمتة العمليات المختلفة، مثل التحقق وتحديد الأهلية ومعالجة الدفع، كما تساعد الرقمنة في تقليص حجم المعاملات الورقية وتقليل الأخطاء وتسريع وقت الاستجابة الكلي وهذا يضمن حصول الأفراد على الخدمات التي يحتاجون إليه في الوقت المناسب.

3/ تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف: تتيح المنصات الرقمية لهيئات الضمان الاجتماعي العمل بكفاءة أكبر وتقليل التكاليف الإدارية، حيث تعمل النفايات الرقمية والوثائق الإلكترونية وقواعد البيانات المركزية على تبسيط إدارة البيانات وتحسين دقتها، بالإضافة إلى ذلك تسهل الرقمنة تحليلات البيانات وإعداد التقارير وتمكين الوكالات من اكتشاف الأخطاء والاحتيايل وبالتالي إتخاذ الاجراءات المناسبة.

4/ الخدمات الموجهة والمخصصة: تمكن الرقمنة وكالات الضمان الاجتماعي من جمع وتحليل

كميات هائلة من البيانات حول إحتياجات الأفراد وتفضيلاتهم وظروفهم. يساعد هذا النهج القائم على البيانات في تصميم برامج وخدمات الضمان الاجتماعي لتناسب فئات سكانية محددة، مما يضمن تقديم المزايا لأولئك الذين يحتاجون حقًا إلى المساعدة. يمكن أن تتضمن الخدمات الشخصية توصيات مخصصة، ومساعدة مستهدفة للتوظيف، وبرامج تدريب فردية.

5/ منع الإحتيال وضمان الأمن: تسمح الرقمنة بتنفيذ تدابير أمنية قوية لحماية المعلومات الشخصية

الحساسة ومنع الأنشطة الاحتيالية، حيث يساعد تشفير البيانات والأمن والمصادقة متعددة العوامل وتقنيات التحقق من الهوية المتقدمة في حماية خصوصية الأفراد وتقليل مخاطر سرقة الهوية أو الاستفادة من الاحتيال كما تسهل الرقمنة أيضًا اكتشاف المخالفات ومنعها من خلال تحليلات البيانات والمراقبة في الوقت الفعلي.

6/ تعزيز الإتصال والتواصل: تمكن القنوات الرقمية وكالات الضمان الاجتماعي من التواصل مع

المستفيدين وعامة الناس بشكل أكثر فعالية، ويمكن للوكالات توفير التحديثات في الوقت المناسب وتغييرات السياسة والموارد التعليمية من خلال مواقع الويب ومنصات الوسائط الاجتماعية وتطبيقات الأجهزة المحمولة كما تعمل قنوات الاتصال عبر الإنترنت أيضًا على تسهيل الإتصال ثنائي الإتجاه مما يسمح للأفراد بطرح الأسئلة وتقديم الملاحظات وطلب التوضيح بشأن مسائل الضمان الاجتماعي.

7/ التعاون والتكامل : يتيح التحول الرقمي لوكالات الضمان الاجتماعي التعاون مع الهيئات الحكومية

الأخرى ، مثل السلطات الضريبية ومقدمي الرعاية الصحية ووكالات التوظيف، كما يمكن أن يؤدي دمج البيانات والأنظمة عبر الوكالات المختلفة إلى تبسيط العمليات وتقليل ازدواجية الجهود وتعزيز تقديم الخدمات.

ثانياً- نماذج ناجحة حول تطبيق الرقمنة في الضمان الاجتماعي

بذلت العديد من الدول جهوداً معتبرة لتفعيل الضمان الاجتماعي لاسيما بعد الأزمة الصحية التي عصفت بالعالم، وفي خضم عمليات الإغلاق وإجراءات الحجر الصحي أثبتت نفسها في مواجهة التحدي المتمثل في تقديم مزايا وخدمات الضمان الاجتماعي الرقمي ، وتمكنت المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول من توفير الخدمات في وقت قياسي ، حيث عزز العمل في بيئة افتراضية خلال السنوات الأخيرة وتمكنت بذلك من تجاوز قصور جودة الخدمات من خلال التحول في نموذج خدمات الضمان الاجتماعي أكثر مرونة ، ونستعرض في مايلي تحارب رائدة في مجال رقمنة الضمان الاجتماعي

1. الإمارات العربية المتحدة (صندوق أبوظبي للتقاعد)

وضع صندوق أبوظبي للتقاعد خدمة المتعاملين كأحد الأولويات الإستراتيجية والتي يسعى لتحقيقها من خلال الإستمرار في تعزيز كفاءة الخدمات وقنوات تقديمها ونوعيتها ، والإستماع للمتعاملين للتعرف على إحتياجاتهم وتسخير الإمكانيات المؤسسية من بيانات وأنظمة تقنية وموارد بشرية من أجل توفير خدمات تقاعدية وفق المعايير العالمية، وقد نجح الصندوق في التحول الرقمي الكلي لخدماته وفي تحقيق المستهدف الحكومي في جودة تقديم الخدمات وإزالة أوجه القصور التشغيلية لتعزيز الإلتزام بالمواعيد ، وتجربة المستخدم وسهولة توفير الوثائق لأعضائه النشطين البالغ عددهم 91,639 عضو، وقد تضمن التحول الرقمي التحول إلى طرق عمل جديدة ، بما في ذلك :

- ✓ أتمتة جميع الخدمات من خلال التقنيات الناشئة،
- ✓ التنويع في قنوات تقديم الخدمة (مثل الهاتف المحمول، والموقع الإلكتروني)
- ✓ إنشاء مبادرات مشتركة مع الوكالات الأخرى لخدمة العملاء بشكل أفضل،
- ✓ إنشاء تبادل البيانات بين الحكومات لتقليل العبء الإداري،
- ✓ تكوين وتطوير قدرات الموظفين من أجل إدارة التغيير الفعالة.

حصد صندوق أبوظبي للتقاعد خمس جوائز تميز وممارسات فُضلى من الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي «ISSA» في مجال جودة خدمات التقاعد والتحول الرقمي وإستمرارية الأعمال ، حيث منحت هذه الجوائز للمؤسسة الأفضل في مجال جودة خدمات التقاعد على مستوى دول آسيا لعام 2021، ويأتي هذا الفوز تكليلاً لجهود الصندوق وسعيه الدائم لتقديم خدمات تقاعدية وفقاً لأرقى المعايير العالمية، حيث فاز الصندوق بجائزة الاستحقاق والجدارة مع تقدير خاص عن كل من:

• **مشروع تطبيق الهواتف الذكية «تقاعد أبو ظبي»:** أطلق الصندوق هذا المشروع تماشياً مع رؤية حكومة أبوظبي 2030 ومع إستراتيجية الصندوق في هذا المجال، ويفتح التطبيق آفاقاً جديدة لخدمات الصندوق في عالم الخدمات الذكية، إذ يتيح للمتعاملين الحصول على خدمات الصندوق على مدار الساعة فيمكنهم من خلال التطبيق حساب معاشهم التقاعدي المفترض، أو مكافأة نهاية الخدمة بكل سهولة وليس عليهم سوى إدخال مدة الخدمة السابقة وتفاصيل الراتب الخاضع للاستقطاع، وهو الراتب الذي تدفع عنه الإشتراكات الشهرية، كما أن هذا التطبيق يساعد المتعاملين على تتبع حالة طلباتهم المقدمة للصندوق من خلال هواتفهم المحمولة، فلم تعد هناك حاجة للتواصل مع مركز الإتصال أو مكتب خدمة المتعاملين لمتابعة حالة الطلبات، ومن أجل التسهيل على مستخدمي التطبيق فإنه لا يتوجب عليهم تعبئة نموذج خدمات التطبيق في كل مرة، وإنما يتم إسترجاع المعلومات المطلوبة من الملف الشخصي للمستخدم، إذ يقوم بإنشائه فور تنزيله للتطبيق.

• **مشروع الاشتراكات الذكية:** هو نظام جديد لسداد الإشتراكات الشهرية للمؤمن عليهم من قبل أصحاب العمل يعرف بنظام "المساهمات الذكية" ، وذلك في إطار سعي الصندوق لإستكمال خطته الطموحة لتقديم خدمات ذكية تواكب التطورات العالمية وبالتالي المساهمة في إحداث نقلة نوعية في طريقة تنزيل ودفع الإشتراكات شهرياً بدقة وجودة وفي الوقت المحدد، حيث يهدف نظام "الاشتراكات الذكية" إلى تقليل الوقت والجهد على مكان العمل ورفع مستوى إلتزامه بقانون التقاعد، الأمر الذي يساهم بشكل مباشر في

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

الحفاظ على الحقوق التأمينية للمواطنين المسجلين في نظام التقاعد في إمارة أبو ظبي ، وكذلك تقديم مزايا التقاعد لهم دون تأخير وفقا للمعايير الدولية.

كما يهدف هذا النظام الجديد إلى رفع دقة البيانات التي يقدمها صندوق أبوظبي للتقاعد لشركائه من خلال الربط الإلكتروني وخاصة البيانات المتعلقة بالمؤمن عليه وتوفير الوقت والجهد اللازمين لعملية تحصيل الاشتراكات الشهرية والتي يساهم في الحفاظ على الحقوق التأمينية للمواطنين، وحسب النظام الجديد تم اعتماد قاعدة اساسية لكافة بيانات المؤمن عليهم العاملين في النظام مسبقا والنظام يعطي صاحب العمل فرصة تقديم التحديثات والمتغيرات إن وجدت خلال الشهر، و يقوم النظام القائم على هذه البيانات بإعداد الفاتورة الأولية للاشتراكات الشهرية المستحقة على النشاط التجاري دون الحاجة إلى قيام المنظمة بتنزيل البيانات كل شهر حيث ستدرج هذه التحديثات تلقائياً في مبلغ الفاتورة النهائية.

كما يوفر هذا النظام الجديد لمنظمات الأعمال منصة بيانات متكاملة مع الصندوق تضمن دقة عالية وتدعم اتخاذ القرار وإجراء الدراسات، حيث تتيح لمتخذي القرار في منظمات الأعمال الدخول إلى لوحة تحكم خاصة على البوابة الإلكترونية للصندوق تحتوي على كافة التفاصيل المتعلقة بمساهمات أصحاب العمل وأهم التغييرات التي تمت من قبل الهيئة وأثرها على قيمة الاشتراكات الشهرية.

وقد أشار الصندوق إلى أن تطبيق نظام "المساهمات الذكية" يساهم في حل كافة التحديات الإدارية المتعلقة بعملية سداد اشتراكات التقاعد والتي سبق أن واجهها أصحاب العمل، وسيقتصر دور منظمات الأعمال على إدخال أي تغييرات أو تحديثات في البيانات، وتقديم الطلبات مثل طلبات التسجيل الجديدة، وإنهاء الخدمة أو نقل المؤمن عليه.

كما حصل الصندوق على جائزة الإستحقاق والجدارة عن كل من عمليات التحول الرقمي القائمة على تجربة المتعامل والتي تمنح لأفضل الممارسات في إنجاز عمليات التحول الرقمي في تقديم خدمات التقاعد، ومشروع قناة التواصل الداخلي " لينك " كأفضل ممارسة في الإتصال الداخلي وتعزيز التواصل بين فريق

العمل خلال تطبيق نظام العمل عن بعد، وكذلك جائزة الجدارة والاستحقاق عن النضج الرقمي واستمرارية الأعمال خلال جائحة (كوفيد -19).

2- المملكة العربية السعودية (المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية)

في ظل جائحة COVID-19 وزيادة طلب العملاء على خدمات فعالة، من جهة أخرى إنتهجت المؤسسة العامة للتقاعد (PPA) مسار سريع للتحويل الرقمي، حيث قامت ببعض المبادرات للإصلاح تضمنت مايلي:

✓ التوسع في الخدمات الإلكترونية، مما أدى إلى مضاعفة عدد زوار الموقع بين عامي 2019 و2020 وكانت البيانات المالية وآلة حساب المعاشات التقاعدية من بين المبادرات الجديدة التي تم طرحها؛

✓ تبسيط تجربة الهاتف المحمول، مما أدى إلى زيادة التنزيلات من قبل العملاء بنسبة 130% بين عامي 2019 و2020، وفسرت زيادة التنزيلات إلى زيادة الإقبال؛ على سبيل المثال زادت طلبات التحقق من الراتب عبر الهواتف المحمولة بمقدار ثلاثة أضعاف خلال نفس المدة؛

✓ إنشاء تكامل آمن للبيانات بين أنظمة المؤسسة المختلفة والأنظمة الخارجية من أجل توفير بيئة عمل خالية من الورق؛

✓ الإستفادة من تحليلات البيانات، فمن خلال تبادل البيانات يمكن التحكم بشكل أفضل في الخطأ والاحتيايل عبر الذكاء الاصطناعي؛

✓ إنشاء البنية التحتية الداخلية لدعم العمل عن بعد والاتصال الافتراضي الأفضل.

في نفس السياق تم إصدار البطاقة الرقمية لمستفيدي الضمان الاجتماعي من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة السعودية ، وهي متاحة للمستخدمين على تطبيق الوزارة الرسمي الموجود عبر الهواتف الذكية، حيث تتيح البطاقة الرقمية لحاملها إمكانية إستخدامها كمشهد ضمانى يثبت بأنه أحد المستفيدين المؤهلين في برنامج الضمان الاجتماعي، وتأتي مبادرة البطاقة الرقمية ضمن العديد من المبادرات التي تقوم بها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ضمن برنامج تطوير المنظومة الرقمية لقطاع التنمية

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

الإجتماعية والذي يعمل على تطوير ورقمنة الخدمات المقدمة بما يسهل الوصول إليها ويعزز مستوى الذكاء الرقمي، وتحرص وزارة الموارد البشرية والتنمية الإجتماعية على تحقيق الفائدة لجميع أفراد المجتمع ضمن برامج وأهداف رؤية المملكة 2030 للتحويل الرقمي، حيث يشمل تطبيق الوزارة خدمات عديدة لتمكين قطاع التنمية الاجتماعية وتحقيق أهداف الحماية الاجتماعية، بالإضافة إلى تسهيل إجراءات المستفيدين.

من أبرز المهام التي من أجلها تم إطلاق البطاقات الرقمية لمستفيدي الضمان الاجتماعي هو أن يتاح لحامل البطاقة من المستفيدين استخدامها كمشهد ضمانى تغنيه عن المشهد الضمانى الورقى وذلك لتأكيد وإثبات أن الشخص أحد مستفيدي الضمان الاجتماعي، حيث أنها تضمن معلومات خاصة حول المؤمن لهم اجتماعياً، وأبرز تلك المعلومات الحالة الصحية، المتابعة الطبية كذلك كافة الفحوصات الطبية للمستفيدين، ومن ثم تيسر تقديم الخدمات لذوي الإعاقات من المستفيدين.

3-مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردن :

مع قاعدة مستخدمين كبيرة وسريعة النمو تبلغ 1.4 مليون مستخدم، سعت مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأردن (SSC) إلى تقديم خدمات عالية الجودة على نطاق واسع عبر التحويل الرقمي. من خلال الرقمنة، خطت مؤسسة الضمان الاجتماعي للتغلب على تحديات تأخر تقديم الخدمات، والعبء الإداري الكبير وقابلية التوسع المحدودة المرتبطة بالفروع المادية، حيث تضمنت خطة التحول 26 مبادرة في مجالات تطوير البنية التحتية والاستثمار في الموارد البشرية وتلبية متطلبات متلقي الخدمة وتطوير الشراكات مع الجهات ذات العلاقة لتقديم خدمات شاملة بالوسائل الإلكترونية.

ولتنفيذ الخطة دخل المركز في شراكات إستراتيجية مع شركاء من القطاع الحكومي مثل البنك المركزي الأردني وشركاء من القطاع الخاص مثل شركة دفع إلكتروني مرخصة وشركة تصميم مواقع إلكترونية بهدف تسهيل عملية موثوقة وشاملة وتقديم الخدمات الإلكترونية بشكل آمن لجميع فئات متلقي الخدمة.

وقد بلغ عدد مستخدمي الخدمات الإلكترونية في عام 2020 حوالي 1.5 مليون، ونما عدد الخدمات الإلكترونية بشكل كبير من 36 خدمة في عام 2018 إلى 81 في عام 2021.

إستكمالا لحزمة الخدمات الإلكترونية التي طورتها شركة البرمجيات المتقدمة (RealSoft) للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي والتي تضمنت في حزمها السابقة خدمات الكترونية متعددة للأفراد والمنشآت وأتمتة برامج المؤسسة، أطلقت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي حزمة خدمات الكترونية جديدة مرتبطة بأمر الدفاع رقم 24 تشمل خدمات إلكترونية للمنشآت منها، برنامج حماية وخدمات شمول العاملين، وبرنامج إستدامة للقطاعات غير المصرح لها بالعمل وأخرى للقطاعات الأكثر تضررا، بالإضافة إلى خدمة تعليق إشتراكات الشيوخوخة للمنشآت الأكثر تضررا من خلال خدمة تمكين اقتصادي(1) على صعيد الخدمات المقدمة للأفراد، فقد شملت الخدمات الجديدة التوسع في خدمة تمكين اقتصادي (2) والربط مع البنوك وغيرها من الخدمات.

يأتي إطلاق هذه الخدمة ضمن مجموعة الخدمات الإلكترونية التي طورها شركة البرمجيات المتقدمة (RealSoft) لمؤسسة الضمان الاجتماعي والتي تتضمن أكثر من 130 خدمة إلكترونية بدأ إطلاقها تباعا من نهاية عام 2019، بما يشمل كافة خدمات الأفراد المشتركين والمتقاعدين وكذلك خدمات المؤسسات والشركات وكافة الخدمات المتعلقة بأوامر الدفاع التي أطلقتها المؤسسة.

هذا وقد حصلت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على أربع جوائز عالمية بالتميز عن أربع ممارسات فضلى، وهي جائزة مع تقدير خاص من قبل الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي لتميزها بالتحول الإلكتروني في تقديم خدماتها ومنافعها إستجابة لإحتياجات متلقي الخدمة، وعلى جوائز تميز لكل من برنامج رعاية المرتبط بتأمين الأمومة لتمكين المرأة، وتأسيس الفرع الرقمي باعتباره آلية لمواجهة التحديات، وبرنامج إستدامة التشاركي بين الحكومة والمؤسسة المتعلقة بدعم إستدامة القطاع الخاص.

إستخدمت مؤسسة التأمينات الاجتماعية -الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية- نظام يسمى «Citidirect» منذ عام 2008 لتأدية المنافع في حسابات الأعضاء في الوقت المناسب من خلال النظام المصرفي، وقد أدى هذا إلى إنخفاض تكاليف الحوالات لكل مؤمن عليه من 1300 فرنك إفريقي إلى 300 فرنك إفريقي محققة بذلك وفورات وصلت إلى أكثر من 240 مليون فرنك في السنة.

5-منظمة الضمان الاجتماعي الإيرانية

خلقت أزمة COVID-19 قوة دفع عاجلة لمنظمة الضمان الاجتماعي الإيرانية (ISSO) للانتقال نحو نماذج تقديم الخدمات الرقمية، في بداية الوباء خدمت الوكالة 45 مليون عميل ، أي ما يعادل نصف سكان البلاد بشكل أساسي من خلال 558 فرعاً فعلياً، يهدف مشروع التحول الرقمي الذي أطلق عليه اسم المشروع 3070 إلى تحويل 30 خدمة من خدمات الوكالة إلى خدمات رقمية لتجنب الإضطرابات أثناء COVID-19 وتنويع قنوات الخدمة على المدى الطويل، وشملت الخدمات على نطاق واسع التسجيل لمختلف المدفوعات للمطالبين والإخطارات وإصدار الشهادات ويهدف المشروع إلى توسيع نطاق الخدمات بشكل فعال من حيث التكلفة مع ضمان جودة التسليم.

6-التشيك-إدارة الضمان الاجتماعي التشيكية

نص التشريع الجديد على الإلتزام بإصدار شهادات المرض في شكل إلكتروني فقط ابتداء من 01 جافني 2020، بذلك قدمت إدارة الضمان الاجتماعي التشيكية (CSSA) الإجازة المرضية الإلكترونية لتحل محل تداول النماذج الورقية بين أربعة أطراف (الطبيب، المؤمن عليه وصاحب العمل وإدارة الضمان الاجتماعي) مع إنشاء بوابة إلكترونية حيث يتواصل كل طرف بشكل منفصل مع بوابة المؤسسة الإلكترونية، مع بداية جائحة COVID-19 ساعد النظام بنجاح في ضمان المعالجة السريعة لعدد متزايد من الإخطارات والقضاء على الاتصالات وجها لوجه بين المؤمن عليهم والأطباء.

7-إيرلندا

قامت وزارة الحماية الاجتماعية (DSP) بإصلاح إدارة مخطط مدفوعات الأسرة العاملة والذي يوفر دعم الدخل للأسر ذات الدخل المنخفض في العمل من نظام قديم إلى منصة تكنولوجيا المعلومات الإستراتيجية الخاصة بوزارة الحماية الاجتماعية، سمح ذلك بإعادة استخدام خدمات المعالجة وقواعد البيانات التي أثبتت جدواها وقابليتها للتطوير، كما أنها مكنت اتخاذ القرار الآلي مع إدخال العميل للمعلومات التي يمكن بعد ذلك تأكيدها من قبل مصادر أخرى لإضافة السرعة إلى تقديم الخدمة.

8-إسبانيا -الخزينة الإسبانية العامة للضمان الاجتماعي (TGSS) :

قامت الخزينة الإسبانية العامة للضمان الاجتماعي بتكليف رؤيتها الخدمية وأطلقت قناة Importass لزيادة عرضها الرقمي لعملائها من خلال خدمات أكثر شمولاً وسهولة الاستخدام، وتشكل المبادرات التي تضم 40 خدمة نافذة ومساحة شخصية للمواطنين للإطلاع على حسابات الضمان الاجتماعي الخاصة بهم، حيث أصبحت القناة وسيلة الاتصال المفضلة بين المواطنين والمؤسسة، وطبقت TGSS منهجيات مبتكرة مثل مجموعات التركيز والبحث الاجتماعي واختبارات قابلية الاستخدام مع المستخدمين لمعالجة مدى كفاية الخدمات الجديدة للفئات السكانية المستهدفة.

9- فرنسا -الوكالة المركزية لهيئات الضمان الاجتماعي (ACOSS)

أنشأت الوكالة المركزية لهيئات الضمان الاجتماعي موقعا إلكترونيا متخصصا لأصحاب العمل الجدد يوفر وصولاً متعدد الوظائف وديناميكياً إلى المعلومات الأساسية حول المسائل القانونية والضريبية والاجتماعية والعملية، بما في ذلك أداة لمحاكاة مساهمات الضمان الاجتماعي وتقدير التكاليف الإجمالية لمشاريع أصحاب العمل، بعد ذلك أحرزت المؤسسة تقدماً كبيراً في تبسيط الإطار المالي والاجتماعي للعاملين لحسابهم الخاص مما سمح للمؤسسة بإنشاء خدمة رقمية كاملة لهؤلاء العمال ، و يتم توفير الخدمة المجانية من خلال تطبيق جوال مناسب يسهل إجراءات الإدارة والإعلان.

10-أذربيجان :

من أجل تقييم مستويات رضا العملاء عن خدمات الضمان الاجتماعي في أذربيجان، استثمرت وكالة الضمان الاجتماعي المستدام والتشغيلي (DOST) التابعة لوزارة العمل والحماية الاجتماعية للسكان في أتمتة ورقمنة استطلاعات رضا العملاء وتحليل البيانات وإدارتها للعمليات بناءً على نتائج الاستطلاع، تم إنشاء نظام تقييم إلكتروني يسمى "Q-net" ونظام مراقبة إلكتروني "مسح DOST" لتسجيل شكاوى المواطنين لتمكين التحول من عمليات معالجة وتحليل البيانات التناظرية إلى الرقمية.

11-روسيا :

أطلق الإتحاد الروسي تطبيقاً للهاتف المحمول وهو Social Navigator يوفر معلومات حول المنظمات والوكالات التي تقدم خدمات في المجال الاجتماعي لتوعية المواطن بها، كما أنه يعمل كمستودع للمستندات المطلوبة للحصول على المزايا والتعويضات، يقوم التطبيق أيضاً بحساب مبلغ بعض أنواع المزايا مسبقاً، وتتبع جميع المدفوعات ويسمح بالتقدم للحصول على مزايا جديدة وقد تم دمج الحساب الشخصي لـ Social Navigator مع بوابة الخدمة العامة للاتحاد الروسي.

12-كوت ديفوار - الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي(CNPS - IPS) :

في إطار إستراتيجيته للخدمات الإلكترونية، طور IPS-CNPS في كوت ديفوار تطبيقات على شبكة الإنترنت لتحسين كل من جمع المساهمات وتقديم الخدمات الطبية. يعمل تطبيق الويب "e-Cotisations" على تبسيط عملية جمع المساهمات وأتمتة العديد من العمليات، بينما يتم استخدام "e-CM" لأتمتة مهام المراقبة الطبية ومنع تقديم المطالبات المزيفة وتحسين الضوابط على التكاليف الطبية للإصابات المرتبطة بالعمل. يمكن هذا التطبيق IPS-CNPS من إجراء مراقبة هوية المستفيد، وتتبع الوصفات الطبية وتبادلها مع الأطباء، فضلاً عن إدارة النسخ الرقمية للشهادات الطبية، هذه الأدوات الجديدة قللت من التهرب والاحتيال في عمليات الضمان الاجتماعي.

مكنت استراتيجية التحول الرقمي من تعزيز كفاءة خدمات العملاء وكذلك جودة المعلومات، وبدعم من منصة تعاونية، إعتد الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي أيضا منهجيات تطوير برمجيات جديدة، وقد أدى هذا النهج إلى تحسين كفاءة تطوير التطبيقات وإدارة حوادث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كان عائد الاستثمار في تطبيقات برامج "e-Cotisations" و "e-CM" إيجابيا للغاية، وقد شجع نجاحها على مزيد من العمل لرقمنة وتبسيط الإجراءات لتحسين خدمة العملاء.

المطلب الثاني: الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لعصرنة قطاع الضمان

الاجتماعي

أدركت مؤسسات الضمان الاجتماعي أن عصرنة القطاع وتطوير خدماته وتحقيق تنمية إقتصادية واجتماعية شاملة لا يتحقق إلا من خلال تطبيق أحدث تطبيقات التكنولوجيات الرقمية، الأمر الذي فرض اللجوء إلى تبني الذكاء الاصطناعي كإستراتيجية لعصرنة مختلف هياكل هذا القطاع من منطلق أن الذكاء الاصطناعي يحقق تقدما سريعا في القطاع العام، حيث تسعى الوكالات لتحقيق كفاءة أكبر وجودة أعلى وخدمات أكثر تخصصا وجودة لعملائها.

أولا: أهمية تطبيق الذكاء الاصطناعي في مؤسسات للضمان الاجتماعي.

تكمن أهمية الذكاء بالنسبة لهيآت للضمان الاجتماعي في:

- 1- تستخدم مؤسسات الضمان الاجتماعي الذكاء الاصطناعي من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة لاسيما في معالجة كميات كبيرة من البيانات تشمل قواعد البيانات التقليدية، فضلا عن النصوص غير المنظمة وصور الوثائق الورقية المرقمنة؛
- 2- تحسين خدمات العملاء من خلال الجمع بين الخدمات الإلكترونية وروبوتات الدردشة الذكية وتطوير خدمات عالية الجودة قائمة على الأشخاص؛

3- تتعدد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الضمان الاجتماعي، حيث تشمل الرعاية الطبية والأنظمة التكيفية في الروبوتات التي تقوم بأنشطة عديدة في عالم العمل والتواصل مع الأشخاص المؤمن عليهم وإدارة الفوائد، كما تُولى أهمية كبيرة لإستخدام الذكاء الاصطناعي في الكشف المبكر عن الأمراض المزمنة وعلاجها ومن المتوقع حدوث انخفاض في نفقات الرعاية الصحية بمئات المليارات؛

4- يمكن الإستخدام المستجد للذكاء الاصطناعي في مؤسسات الضمان الاجتماعي من تقديم خدمات ضمان إجتماعي أكثر استباقاً وأتمتة؛

5- يمكن لأنظمة الذكاء الاصطناعي أن تساعد وتسرع قرارات المؤمنين من خلال توفير المعلومات ذات الصلة بسرعة بغض النظر عن الموقع، ومن خلال الكشف عن الإتصالات المخفية ومن الأمثلة على ذلك مشروع Smartnurse الممول من الإتحاد الأوروبي، وكان أحد أهداف هذا المشروع هو إستكشاف أشكال جديدة من التعاون بين الإنسان والآلة التي يمكن دمجها في المواقف التعليمية الواقعية لقطاع الرعاية الصحية؛

6- طبقت العديد من مؤسسات الضمان الاجتماعي خانات دردشة ذكية لتحسين الخدمات الموجهة للعملاء على شبكة الإنترنت من خلال تقديم المساعدة ذات الجودة على مدار الساعة في مختلف فروع وأنواع المنافع ويمكن لخانات الدردشة الذكية أن تحفز السلوك البشري وهي قادرة على الاستجابة بشكل ذاتي لتساؤلات المستخدمين وهي متاحة على مدار الساعة ويمكنها أن تتعدل حسب تفضيلات المستخدمين.

7- توليد الحلول الناجحة للمشكلات المعقدة يغني القاعدة المعرفية ويعزز من الذاكرة التنظيمية التي تمكنها من التحليل والمعالجة للمشكلات في الوقت المناسب والمطلوب؛

8- تخزين المعرفة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي خوفاً من فقدانها أو تسريبها بسبب دوران العاملين أو إستقالتهم أو وفاتهم؛

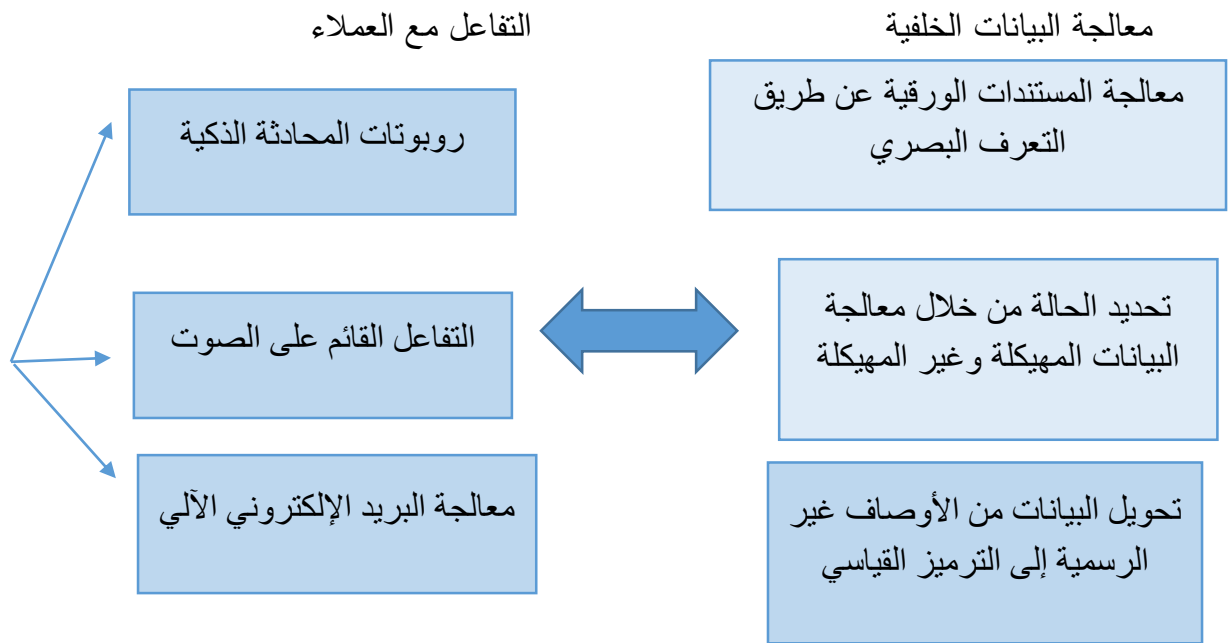
9- **تخفيض التكاليف:** وذلك عن طريق تحويل المهام من البشر إلى الذكاء الاصطناعي، وتسريع

وقت الاستجابة والحفاظ على اطلاع الأفراد على آخر التغييرات التنظيمية.

ثانياً: أنواع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الضمان الاجتماعي

تتعدد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الضمان الاجتماعي ويمكن توضيح ذلك كالتالي:

الشكل رقم (04-02): أنواع تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مؤسسات الضمان الاجتماعي



Source : <https://ww1.issa.int/fr/analysis/artificial-intelligence-social-security-background-and-experiences>

ثالثاً: متطلبات تطبيق الذكاء الاصطناعي في قطاع الضمان الاجتماعي

يبدأ نجاح أي مبادرة قائمة على الذكاء الاصطناعي بتحديد الفرص وتحديد حالات الاستخدام لتحقيق

هذه الفرص بشكل أفضل إضافة إلى اختيار التكنولوجيا والحلول المناسبة لتلبية النتائج المتوقعة لذلك ينبغي

على هيآت الضمان الاجتماعي أن تراعي الاعتبارات التالية عند قيامها بتطبيق تطبيق تقنيات الذكاء

الاصطناعي في مختلف إداراتها:

1. فهم التقنيات: قبل التعمق في الذكاء الاصطناعي والشروع في تطبيقه: يجب على هيئات الضمان الاجتماعي التأكد من أن لديها فهما شاملا للتكنولوجيا وأن تكون قادرة على التمييز بين النماذج المختلفة وقدرتها على خلق القيمة.

2. يجب على هيئات الضمان الاجتماعي أن تضع المتطلبات الأساسية اللازمة لنجاح مشاريعها المتكاملة للذكاء الاصطناعي، والتي تتعلق على وجه الخصوص بالجوانب التكنولوجية والمالية والتنظيمية والبشرية.

3. الجهد المالي: تتطلب تجربة موضوعات التعلم الآلي وذكاء البيانات جهدا ماليا كبيرا لإنجاح هذا الأمر لهذا فإن مؤسسات الضمان الاجتماعي مدعوة لتعبئة الكثير من الخبرة التي تتطلب نفقات كبيرة.

4. توفر الخبرات والمهارات و فرق العمل: يجب أن تكون مؤسسات الضمان الاجتماعي التي ترغب في الفوز بالسباق من أجل اعتماد ناجح للذكاء الاصطناعي مقتنعة حقا بأن هذا الانتصار يأتي أولا وقبل كل شيء من خلال توفير المهارات والكفاءات والمواهب حيث أن توافر الموارد المؤهلة يعد شرط مسبق لقفزة ناجحة نحو عصر الذكاء الاصطناعي، ويمثل رأس المال غير المادي للشركة المتمثل في ثروتها البشرية بالتأكيد حافزا أكيدا للنجاح، علاوة على ذلك يعد تطوير المواهب الذكية والحفاظ عليها موضوعا صعبا للغاية للموارد البشرية لأنه يتعلق بالابتكار في ممارسات إدارة الموارد البشرية لإنشاء سياسات مناسبة لفرق العمل الذكية المستهدفة بشكل كبير من قبل المنافسين لذلك يجب على المؤسسة حماية مهاراتهم الداخلية من خلال دعمهم ومكافأة جهودهم.

5. إستهداف وقائع الاستخدام: للتعامل مع مشاريع الذكاء الاصطناعي، يجب أن تبدأ الشركات بمرحلة استكشاف تتمثل في تحديد حالات الاستخدام الملموسة حيث يكون الذكاء ضروريا وأيضا التي تشكل محورا حقيقيا للتحسين وخلق الثروة، بحيث ستكون حالات الاستخدام هذه مستوحاة بشكل أساسي من استراتيجية الشركة وأهدافها التشغيلية، وقبل كل شيء، المسارات المحددة لضمان النمو لذلك، يجب اقتراح

حالات الاستخدام وتحديدها بشكل جيد في مصطلح الجدوى المرتبط بالقيمة المتوقعة ستوفر نتيجة هذا العمل للشركة مساراً مقاساً لملاءمة التكنولوجيا والتحرك ببطء ولكن بثبات نحو المؤسسة الذكية.

6. إقامة مشروعات تجريبية: دائماً ما تواجه الشهية الإبداعية للمنتجات والخدمات الذكية التناقض

بين الوعود والقدرات الإبداعية الحقيقية، لهذا السبب يجب على الشركات من منظور الاختبار والتعلم

أن تختبر تطبيق تقنيات التكنولوجيا الناشئة على وجه العموم والذكاء الاصطناعي على وجه

الخصوص على نطاق محدود قبل أي تحقيق شامل.

رابعاً: دمج روبوتات المحادثة كأهم تطبيق للذكاء الاصطناعي في خدمات الضمان

الاجتماعي.

1-تعريف روبوتات الدردشة: روبوت الدردشة أو الروبوت هو أداة تتيح إجراء محادثات مع المستخدمين

ومحاكاة المحادثة مع شخص وتقديم ردود آلية على الأسئلة الأكثر شيوعاً، تتيح التقنية للمستخدم إجراء

محادثة، دون الحاجة إلى استجابة شخص مادي نتيجة لذلك، يمكن أن تكون متاحة على أساس مستمر.

- روبوتات الدردشة هي نوع محدد من المساعد الافتراضي، تساعد الأشخاص على إكمال المهام من خلال

التواصل الشفهي أو الكتابي تُضاف هذه الأدوات عادة إلى مواقع الويب أو تطبيقات الأعمال أو الوسائط

الاجتماعية أو خدمات المراسلة الفورية.

2-الفوائد والمزايا الرئيسية لإنشاء روبوت محادثة في مؤسسات الضمان الاجتماعي:

إن إدخال روبوتات المحادثة إلى الخدمات الاجتماعية له عدد من المزايا المحتملة نوجزها في مايلي:

✓ يمكن الإستخدام المستجد للذكاء الاصطناعي في مؤسسات الضمان الاجتماعي من تقديم خدمات

ضمان اجتماعي أكثر استباقاً وأتمتة؛

✓ تمكن روبوتات الدردشة من الرد على إستفسارات المستخدمين حول موضوعات محددة بطريقة مستقلة تحاكي السلوك البشري. إنها متوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وهي تتكيف مع تفضيلات المستخدمين؛

✓ **زيادة رضا المستخدم:** يمكن لروبوت الدردشة الرد في الحال، والتعامل بسرعة مع استفسارات المستخدمين أثناء تصفحهم لمواقع المؤسسات؛

✓ زيادة عدد المستخدمين المتعاملين مع مؤسسة الضمان الاجتماعي: قد ثبت أن استخدام روبوتات المحادثة على مواقع الويب، واستبدال النماذج عبر الإنترنت، يزيد من تفاعل المستخدم مع هذه المواقع، مع تقليل الاتصال الشخصي أو عبر الهاتف؛

✓ القدرة على الحصول على المعلومات من المستخدمين: روبوتات المحادثة يمكنها التعامل مع آلاف المستخدمين في آن واحد، والبحث عن المعلومات ذات الصلة واستخراجها. يمكن للمؤسسة استخدام هذه المعلومات لأغراض إحصائية أو لتحليل تقديم الخدمة، وبالتالي تحسين تجربة المستخدم في التفاعلات المستقبلية؛

✓ **تخفيض نسبة التكلفة:** لأن روبوتات المحادثة لا تتطلب أن يكون الشخص الطبيعي متاحا بدوام كامل لحضور المستخدمين ويمكن أن يساعد chatbot المستخدمين في أي وقت من اليوم، مما يؤدي إلى خفض التكلفة وتحسين جودة الخدمة.

3- تجارب دولية لتطبيق روبوتات المحادثة في الضمان الاجتماعي:

طبقت العديد من مؤسسات الضمان الاجتماعي خانات دردشة ذكية لتحسين الخدمات الموجهة للعملاء على شبكة الإنترنت من خلال تقديم المساعدة ذات الجودة على مدار الساعة في مختلف فروع وأنواع المنافع، ويمكن لخانات الدردشة الذكية أن تحفز السلوك البشري وهي قادرة على الاستجابة بشكل ذاتي

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

لتساؤلات المستخدمين. وهي متاحة على مدار الساعة ويمكنها أن تتعدل حسب تفضيلات المستخدمين،

وفيما يلي عرض لأهم التجارب الدولية لتطبيق روبوتات الدردشة في الضمان الاجتماعي:

الشكل رقم: (04-01): تجارب دولية لتطبيق الذكاء الاصطناعي "روبوتات المحادثة" في الضمان الاجتماعي:

البلد	المؤسسة او الهيئة المكتشفة للتطبيق	إسم التطبيق	مراحل تنفيذ التطبيق
الأرجنتين	هيئة المراقبة والإشراف على المخاطر المهنية	المساعد الافتراضي جولييتا الذي يركز بشكل أساسي على نظام المخاطر المهنية، يأخذ أيضا أسئلة حول حالة الملف، والإنضمام إلى نظام التأمين ضد المخاطر المهنية ومعرفة المكتب الذي يجب أن يبدأ فيه إجراء معين. وكان الهدف من وراء هذه المبادرة تقليل الضغط على خطوط الهاتف لخدمة العملاء والإستجابة على الفور للمستخدمين، وتحرير وكلاء الهاتف المتخصصين في خدمة العملاء حتى يتمكنوا من التعامل مع الاستفسارات الأكثر تعقيدا، ومن فم الوصول إلى عدد أكبر من المستخدمين من خلال خدمة مساعدة يمكنها الإستجابة بسرعة وكفاءة، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، للأسئلة الأكثر شيوعا.	تم تطوير chatbot تدريجيا، تمثلت الخطوة الأولى في إنشاء قاعدة معرفية بعدد محدود من الأسئلة والأجوبة، حيث كانت هناك 100 إجابة ونحو 3,000 صيغة أسئلة مختلفة مرتبطة بهذه الإجابات، في الخطوة الثانية، تم استخدام مجموعة مركزة من الموظفين للتفاعل مع روبوت المحادثة مما أتاح بعد ذلك مضاعفة عدد الإجابات إلى (200)، وتوليد 8,500 صيغة سؤال مختلفة. أدى هذا التطور إلى تقليل هامش الخطأ من 30% إلى 7%، أي أن 93 في المائة من إجابات جولييتا كانت صحيحة.
البرازيل	المعهد الوطني للضمان الاجتماعي INSS	المساعد الافتراضي مرحبا "Helô": كان الهدف الأولي هو إرسال استفسارات حول استخدام المنصة الرقمية، Meu INSS ويجري حاليا توسيعها لإنشاء نظام هجين بمساعدة بشرية للمسائل الأكثر تعقيدا، ومع	تم تنفيذ هذه المبادرة على مراحل حيث تضمنت المرحلة الأولى إنشاء مساعد افتراضي قائم على القواعد باستخدام الكلمات الرئيسية، وتضمنت المرحلة الثانية إنشاء قاعدة معرفية لتقديم خدمة أكثر إستهدافا للمواطنين بناءا على ملفاتهم الشخصية،

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

		Helô يحقق المعهد الوطني للضمان الاجتماعي قدرًا أكبر من الشفافية ويوفر المزيد من الطرق للتواصل وتقديم خدمة مستمرة ومتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. في المقابل، تعني هذه الخدمة الجديدة أنه يمكن للمعهد الوطني للضمان الاجتماعي الاستفادة على أفضل وجه من مساعدي خدمة العملاء، مما يقلل من المشاركة البشرية في الحالات الأكثر وضوحًا.	ولتمكين التكامل مع وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الرسائل الأخرى في الشهر الأول من العمل، تم استقبال مليون اتصال يخدم ما معدله 32,000 ألف مواطن في اليوم.
بنما	صندوق الضمان الاجتماعي	خدمة chatbot عبر تطبيق يسمى "روفي" RoVi، نظام ذكاء إصطناعي مدعوم بمساعد افتراضي لأتمتة خدمة العملاء والإجابة على الأسئلة الأكثر شيوعًا من قبل الأشخاص المؤمن عليهم. يمكن هذا التطبيق الأشخاص المؤمن عليهم الحصول على إرشادات حول الخدمات المختلفة التي يقدمها صندوق الضمان الاجتماعي، على وجه الخصوص يمكنه تقديم تحديثات عن حالة طلبات الأدوية، موضحًا ما إذا كانت قد تمت الموافقة عليها، أو قيد المعالجة أو جاهزة للحصول.	كان هدفه توفير الرعاية الطبية الأساسية عن بُعد من أي جهاز هاتف، وهو هدف تم تحقيقه بالكامل بفضل إدخال الإستشارة الرقمية، كما لقي نظام سداد الاشتراكات المنتظمة عبر الإنترنت استحسانًا على مدى أربعة أشهر، تم استخدامه من قبل 54,000 صاحب عمل، وقام بمعالجة 8,000 معاملة تتعلق بحصة صاحب العمل والموظف، وفيما يتعلق بالمدفوعات للمقاعد فقد تم استكمال 42 في المائة عبر الإنترنت. إلى جانب هذه النتائج، كان هناك توسعة وتعديل لمركز الاتصال والذي تم نقله من مكتب فعلي إلى مكتب افتراضي.
أوروغواي	مصرف التأمين الاجتماعي	قام بإعداد chatbot للعمل كمساعد افتراضي مشابه لموظفي مصرف التأمين الاجتماعي ويستهدف قطاع العمل المنزلي. تُعد مبادرة chatbot -المساعد الافتراضي جزءًا من استراتيجية أوسع لتعزيز الإدماج والدمج الرسمي لعمال المنازل في نظام الضمان الاجتماعي من خلال استخدام التقنيات المتقدمة.	- أطلق المساعد الافتراضي مع 70 ردًا (صنفت 19 منها على أنها "ردشة شيت" أو محادثة غير رسمية)، وقد تم إثراء واجهة المستخدم بالردود المقترحة والرسوم المتحركة والمواد السمعية البصرية، كما يكتشف المنطق الذي يقوم عليه المساعد الافتراضي أيضًا المحاولات المتكررة ويمكنه إعادة توجيه المحادثة إلى وكيل بشري. نتيجة لهذه الاستراتيجية، يتم التعامل مع 95 في المائة من إجراءات مصرف التأمين الاجتماعي عن

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

			بعد، وتم استخدام الإجراءات عبر الإنترنت لـ 57% من أرباب العمل الذين سجلوا العمال و 42 في المائة من المدفوعات، وفي عام 2019، تم إرسال 1,300 إستفسار شهريا إلى المساعد الافتراضي. ومن بين هؤلاء، تم التعامل مع 97 % من قبل المساعد الافتراضي فقط، بينما تطلبت نسبة 3 % المتبقية مشاركة أحد الموظفين.
فنلندا	مؤسسة التأمين الاجتماعي، Kela	روبوتي محادثة، Kela-Kelpo و FPA-Folke وقد تم انشاؤها لمساعدة المستخدمين في العثور على معلومات المنافع على بوابة الويب للخدمة الذاتية (مؤسسة التأمين الاجتماعي 2022a و 2022b) إستنادا إلى معالجة اللغة الطبيعية، تتحدث روبوتات المحادثة لغتين الفنلندية والسويدية كما أنها تفهم اللغة الإنجليزية.	-تم اطلاق روبوتات المحادثة في عام 2017 وقد تم تعزيزها بمعلومات حول مجموعة متزايدة من المزايا خلال عامي 2017 و 2021 وفي عام 2020 تم دمجها وإنشاء Kela-Kelpo / FPA-Folke حتى لا يضطر المستخدمين التنقل بين روبوتات الدردشة المتعددة للحصول على معلومات حول الخدمات المختلفة. يسهل هذا الروبوت العثور على المعلومات وفهمها ويساعد في ملء المطالبات بالمزايا كما يوفر نصائح مخصصة بناء على المتغيرات السياقية حيث يقوم المستخدمون بإكمال التطبيقات الخاصة بمزايا الوالدين والمساعدة الاجتماعية وغيرها. وخلال أزمة COVID-19، تم نشر روبوت محادثة مخصص مؤقتا لمعالجة الإستفسارات حول المساعدة الاجتماعية المتعلقة بـ COVID-19 .
ألمانيا	تأمين التقاعد الفيدرالي الألماني DRV-Bund	تم تصميم برنامج chatbot للإجابة على الأسئلة التي يتكرر طرحها من قبل الأشخاص المؤمن عليهم ، وكانت الغاية منه الوصول إلى المعلومات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. يحاكي chatbot اللغة الطبيعية بناءا على تقنيات الذكاء الاصطناعي، ولديه القدرة على	-كانت البداية نحو بناء روبوت محادثة أكثر شمولاً لتحسين الخدمات الإلكترونية لتسهيل الوصول الى المعلومات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. لا يزال الشات بوت في مرحلته الأولى من التنفيذ، ونتيجة لذلك لا يزال الاستخدام ناشئاً بنسبة 24% ويسعى DRV-Bund إلى توسيع قدرات روبوت

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

		توفير وقت الموظفين تجاه الأمور الأكثر تعقيدا.	المحادثة من خلال تزويده بمساعد ملء النموذج فيه مستقبلا.
صندوق ادخار الموظفين ماليزيا (EPF)		-روبوت محادثة ELYA وهو مساعد افتراضي ثنائي اللغة يستخدم معالجة اللغة الطبيعية ويعتمد على نظام المراسلة الفورية، يتحدث ELYA اللغتين الإنجليزية والماليزية، يقدم استفسارات تفاعلية حول منتجات وخدمات EPF، حيث أنه متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على موقع EPF الإلكتروني ويستند إلى قاعدة معرفية، تم تجميعها بعناية من خلال الجمع بين المعلومات المقدمة من قبل ممثلي حاملي الوثيقة، ورسائل البريد الإلكتروني من حاملي الوثائق والأسئلة التي يتلقاها مركز الاتصال بشكل متكرر.	سبق إطلاق ELYA تحليل مفصل للمشاكل والاحتياجات، في 2017-2018 . -في 2019-2020 أنشأ (EPF) روبوت أساسي وهو روبوت محادثة بسيط، تلاه روبوت المحادثة الحالي في 2021-2022 وهو يخطط لتطوير قدرات ELYA خلال 2023-2024 لتمكين الروبوت من تقديم معلومات استشارية.

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد عل منشورات الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA) .

خامسا-تحديات تطبيق الذكاء الاصطناعي في قطاع الضمان الاجتماعي:

تقدم تقنيات الذكاء الاصطناعي الكثير من الفرص التي يمكن توظيفها في قطاع الضمان الاجتماعي إلا أن هذه التقنيات قد تفرز بعض التحديات التي ينبغي الالتفات إليها وأخذها بعين الاعتبار، ومن أبرز هذه التحديات نذكر ما يلي:

1/ تحدي الاستفادة من البيانات: يفيض عالمنا التقني بكميات هائلة من البيانات الرقمية الناتجة عن مختلف الأنشطة البشرية كبيرها وصغيرها، وهي وقود الذكاء الاصطناعي، وبالمقابل لم تصمم المؤسسات و هيئات الضمان الاجتماعي من الأصل لاستيعاب هذه البيانات وتوظيفها في عملها، وتفتقر أغلب هيئات الضمان الاجتماعي اليوم إلى الرؤية الواضحة حول أصولها من البيانات وآليات جمعها والبنية التحتية

اللازمة لتخزينها والعلاقات بين مجموعات المختلفة ومما يفاقم المشكلة غياب الأدوات المساعدة على الوصول الآمن للبيانات وإمكانات إدارتها من خلال مسؤولين متخصصين.

2/نقص الكفاءات البشرية المتخصصة في الذكاء الاصطناعي: حيث تعاني مختلف هيآت الضمان الاجتماعي من قلة العاملين من ذوي الخبرة من المتخصصين في البيانات والذكاء الاصطناعي نظرا لحدثة هذه التقنية.

3/ العرضة للانتهاكات: تعتمد أنظمة التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي بشكل كبير على البيانات التي يحصلون عليها ولتحقيق أداء أفضل، غالبًا ما تكون هذه البيانات شخصية وحساسة بطبيعتها وهذا ما يجعلها عرضة للسرقة والخروقات حيث أصبحت مثل هذه الأنواع من الانتهاكات شائعة جدا في وقتنا الحالي وبالتالي فان تطبيق الذكاء الاصطناعي يتطلب المزيد من بروتوكولات الأمان لتطوير بيئة آمنة.

4/ غياب الإطار التشريعي للأدوات الإلكترونية المستحدثة، لدى معظم الدول وخاصة العربية التي تعرف قصور في التشريع لهذه الأدوات الجديدة خصوصا في التشريعات التأسيسية ومنها التشريعات العامة المتعلقة بالتعاملات الالكترونية والتعريف الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني ومن البديهي أن عدم إقرار هذه التشريعات لا يسمح بإطلاق العنان لتطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي ولا لإطلاق الابتكارات والتطورات في التعاملات الإلكترونية فالإطار التشريعي مطلوب لمواكبة التطورات التكنولوجية وحماية المصالح الخاصة والعامة.

5/ انعدام الثقة في تطبيق الذكاء الاصطناعي: تماما كما يوحي الاسم، فهو نوع من الذكاء ولكنه غير إنساني. يثير هذا الشك لدى الناس حول قدرة الآلة على اتخاذ القرارات وهي ليست بسيطة مثل إجراء بنكي حيث يمكنك ببساطة إظهار خوارزميات الرياضيات وفهمها العميل أو على الأقل يمكنك كسب ثقة العميل. الإجراء أكثر تعقيداً عندما يتعلق الأمر بالذكاء الاصطناعي. من الصعب شرح ذلك لعامة الناس. ومن ثم فإن عامة الناس لا يتقنون بهذا بسهولة.

6/ قلة الخصوصية خاصة حين استخدام بيانات المجالات الصحية والأمنية وغيرها.

7/ فقدان الحرية والاستقلالية الفردية نتيجة رقابة الآلة المستمرة.

المطلب الثالث: عرض لأهم التجارب والممارسات المبتكرة في مجال استخدام

التكنولوجيا التحليلية في نظم الضمان الاجتماعي

تواجه هيئات الضمان الاجتماعي عبر العالم تحدياً يتمثل في التفسير الصحيح للبيانات، فقد بات تحليل البيانات أداة متزايدة الأهمية وبالأخص خلال جائحة كوفيد-19، حيث مكن استخدام التكنولوجيات التحليلية هذه المؤسسات من تقييم أفضل للأثر الصحي والاجتماعي للجائحة ومن ثم تحسين عمليات اتخاذ القرارات. إضافة الى ذلك فإن تحليلات البيانات تدعم مؤسسات الضمان الاجتماعي لتحسين فعاليتها الإدارية وكفاءتها من خلال تمكينها من فهم الماضي، وشرح سبب الأحداث، وتوقع ما قد يحدث واقتراح بعض الإجراءات التي يجب اتخاذها، بحيث يمكن للمؤسسات تطبيق تحليلات البيانات في مجموعة متنوعة من المجالات مثل الرعاية الصحية، واكتشاف الأخطاء ومنعها، والتهرب والاحتيال، وتصميم البرامج، والتوقعات الاكتوارية، وتحسين تقديم الخدمات...الخ

إستفادت العديد من مؤسسات الضمان الاجتماعي من البيانات في عدة مجالات مثل تحسين تقديم الخدمات عبر الأتمتة والرعاية الصحية واكتشاف ومنع الخطأ والتهرب والاحتيال، نستعرض فيما يلي أهم تجارب المؤسسات الأعضاء في استخدام التكنولوجيا التحليلية والممارسات الجيدة والتي حصدت على جوائز الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA) للابتكار القائم على البيانات في الضمان الاجتماعي:

أولاً: مجال تحسين تقديم الخدمات عبر الأتمتة القائمة على البيانات

1/ أستراليا: إستفادت شركة خدمات أستراليا "Services Australia" وهي الوكالة المسؤولة عن تقديم الخدمات الاجتماعية ومدفوعات الضمان الاجتماعي من تحليلات البيانات لتقييم المطالبات بشكل موثوق من خلال استخدام المعالجة المباشرة STP ، والذي يقصد به أنه يمكن التعامل مع الطلب دون أي تدخل

بشري نظرا لأن COVID-19 أدى إلى زعزعة إستقرار سبل العيش، فقد وسعت الوكالة قدراتها الآلية الحالية في إتخاذ القرار لتسريع المدفوعات إلى الحجم غير المسبوق من المطالبين بموجب برنامج jobseeker ، كان الهدف هو توفير المدفوعات للأشخاص المحتاجين في أسرع وقت ممكن تم إجراؤها بما يتماشى مع أربع قواعد ذهبية: الشخص المناسب ، في البرنامج المناسب، بالسعر المناسب ، بدءًا من التاريخ الصحيح.

2/ صندوق الادخار الوطني في فيجي:

إستفاد صندوق الإيداع الوطني في فيجي (FNPF) من البيانات لتحسين كفاءة مجموعة من العمليات في أعقاب جائحة COVID-19 ، أطلق الصندوق أربع مراحل من مساعدات حماية الدخل لدعم أعضائه في التعامل مع آثار الأزمة، حيث قدم لأول مرة أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) لأتمتة عملية التسجيل والمعالجة والموافقة والدفع، كما كان FNPF قادرا على إستخدام رؤى البيانات لتحديد الأشخاص الذين استمروا في التأثر واستخراج البيانات.

ثانيا: مجال السيطرة على الغش والخطأ في الرعاية الصحية:

1/ إندونيسيا: الهيئة المسؤولة عن إدارة الضمان الاجتماعي للصحة

مع استخدام ما يقرب من 80 مليون مستشفى في عام 2020، إحتاجت هيئة إدارة الضمان الاجتماعي للقطاع الصحي (BPJS Kesehatan) في إندونيسيا إلى أداة موثوقة وقوية للكشف عن الاحتيال، كانت الأساليب الحالية للكشف عن الاحتيال بأثر رجعي أقل كفاءة، حيث تطلب إسترداد المدفوعات الزائدة بعد ذلك جهودا وموارد كبيرة، علاوة على ذلك تتطلب البروتوكولات التحليلية اليدوية قدرات كبيرة في معالجة البيانات مما يجعلها مرهقة ومكلفة.

عالجت BPJS Kesehatan هذه التحديات من خلال نظام التعلم الآلي للكشف عن الإحتيال، الميزة المركزية للنظام هي أنه متزامن أي تتم مراجعة مطالبات المستشفى قبل سداد المدفوعات وهذا بدوره له

مزايا عديدة، حيث يعد إكتشاف الإحتيال أسرع وأكثر كفاءة، فالنظام قادر على تحديد الأنماط المشبوهة بسرعة ، كما يوفر وقت للموظفين للقيام بمزيد من المهام الإستراتيجية المتعلقة بمكافحة الإحتيال بدلا من المراجعات اليدوية، وأخيرا مع تزايد البيانات التاريخية تتحسن نماذج التنبؤ من حيث تعقيدها ودقتها على عكس الأساليب اليدوية التي لا يمكنها ببساطة معالجة البيانات على هذا النطاق ، وقد تم تطوير نموذج التعلم الآلي بناءا على سلوك المعاملات التاريخي باستخدام تقنيات التعلم الخاضعة للإشراف حيث يتم إعادة تدريب الخوارزمية بشكل دوري باستخدام بيانات جديدة.

2/ جمهورية كوريا-دائرة التأمين الصحي الوطنية:

حققت خدمة التأمين الصحي الوطنية (NHIS) في جمهورية كوريا تطورات كبيرة في إستخدام البيانات الضخمة لإكتشاف الأخطاء والإحتيال بين مطالبات التأمين الصحي، يضم NHIS بيانات كبيرة حول مجموعة من السلوكيات الإجتماعية والاقتصادية والصحية وإستخدام الرعاية الصحية ومتغيرات الرعاية طويلة الأجل، ويطبق NHIS خوارزميات التدقيق الذكية على هذه البيانات للتنبؤ بمرافق الرعاية الصحية ذات الإحتمالية العالية للمطالبات الاحتمالية ، وبالتالي دعم المحققين بشكل إستباقي، ويعتبر نموذج الكشف عن الإحتيال هجين ويجمع بين التحليلات التقليدية والذكاء الاصطناعي، حيث يتم في الخطوة الأولى فحص جميع التطبيقات المستلمة باستخدام خوارزميات تقليدية قائمة على القواعد للتحقق مما إذا كان هناك تمييز بين الادعاءات الصحيحة وغير العادية ، ثم يتم استخدام الذكاء الاصطناعي لتحديد الإرتباطات بين الإدعاءات غير العادية ، مما يساعد على تحديد إحتمالية إجراء التفتيش وقد إكتشف نظام الكشف عن الاحتيال 567 حالة إحتيال ، أي ما يعادل 820 مليون دولار أمريكي من قيمة المطالبة بين عامي 2014 و 2021.

ثالثاً: مجال تقديم خدمات مخصصة

تميز تعويض العمال الكوري وخدمة الرفاه بتقديم خدمات متميزة، حيث تقوم خدمة تعويض ورعاية العمال في كوريا (COMWEL) بتنفيذ خطط إعادة تأهيل مخصصة للعمال المصابين منذ عام 2011 مما يساعد على إعادة تأهيل العمال بنجاح، في حين تم توسيع الخدمات على مدى السنوات الأخيرة، وبُذلت الجهود لتصميم خطط فردية من خلال خبراء إعادة التأهيل الداخليين، فقد اعتمدت العملية على معلومات محدودة وخبرة المديرين المسؤولين، مما أدى إلى إختلاف جودة الخدمة وحسن توقيتها.

من أجل تعزيز دعمها للعمال المصابين، طورت COMWEL نظام توصية إعادة التأهيل الذكي (IRRS)، وهو نظام قائم على الذكاء الاصطناعي تم تطويره في عام 2020 لإختيار العمال المصابين الذين لديهم القدرة على أن يكونوا نشطين وتصميم خدمات إعادة تأهيل مصممة علمياً لهم، حيث يقوم IRRS بحساب مؤشر الضعف استناداً إلى البيانات الإدارية الخاصة بـ 98 مليون عامل تم تجميعهم منذ عام 2011 ، والذي يتضمن تفاصيل حول تعويضات العمال والتأمين ضد البطالة وإدارة حالات إعادة التأهيل ، ويستخدم التصفية المستندة إلى القواعد ومنهجية الاستدلال على أساس الحالة ، علاوة على ذلك يقترح أيضاً خطة إعادة تأهيل تستند إلى نموذج الذكاء الاصطناعي ويخضع العمال الذين تم اختيارهم لإعادة التأهيل والعودة إلى العمل للتشاور مع خبراء إعادة التأهيل في COMWEL قبل الانتهاء من الخطط التي تم إنشاؤها بواسطة الذكاء الاصطناعي.

تم تنفيذ النظام لأول مرة في أوائل عام 2020، وعلى الرغم من صعوبة تقديم خدمات إعادة التأهيل بسبب فيروس كورونا المستجد في عام 2019، فقد أوصت مصلحة الضرائب الأمريكية بتقديم 2020 خدمة إلى 13,876 عاملاً مصاباً، منها 2,637 خدمة (9,172 %) تم تصميمها بالفعل ويتم توفيرها كخدمات مخصصة، وساعد IRRS COMWEL على تحقيق جودة خدمة متسقة على المستوى الوطني مع ضمان التدخلات المناسبة في الوقت المناسب لتحسين نسبة العودة إلى العمل في نهاية المطاف .

المبحث الثالث: عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر في ظل الثورة الرقمية

تسعى الحكومة في إطار تطوير وعصرنة قطاعاتها إلى تكثيف الجهود لتجسيد الإستراتيجية الوطنية الرامية لتسريع وتيرة رقمنة الإدارة في مختلف المجالات والمؤسسات، لاسيما تلك التي تتسم بالطابع الإستعجالي، ويعد قطاع الضمان الاجتماعي أحد أهم القطاعات الرائدة في مجال إدراج تكنولوجيا المعلومات ضمن تسييره، حيث يعمل على التطوير المتواصل للخدمات الرقمية المقدمة وتحسين آدائه إستجابة لتطلعات المواطنين، وكذا مواكبة وتيرة التنمية المستدامة في إطار بناء الجزائر الجديدة.

المطلب الأول: محاور الإصلاح والعصرنة في قطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر

مع بداية الألفية أطلقت الحكومة الجزائرية برنامجا إصلاحيا عميقا وجذريا إستجابة ومواكبة للتطورات التكنولوجية والرقمية الحديثة من أجل تحسين نجاعة ونوعية الأداءات لمنظومة الضمان الاجتماعي، حيث تم إعداد وتنفيذ برنامجا هاما للإصلاح ابتداء من سنة 2000 وقد تجسد مشروع الإصلاح في ثلاث محاور أساسية تمثلت في:

✓ تحسين نوعية الأداءات؛

✓ الحفاظ على التوازنات المالية للمنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي؛

✓ عصرنة المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي.

أولا-تحسين نوعية الأداءات: لقد سعت المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي إلى العمل على التحسين

والإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة من قبلها وتحسين نوعية آداءاتها حيث قامت بمجموعة من الإجراءات

التي يمكن إيجازها فيما يلي:

1-تطوير وزيادة عدد الهياكل الجوارية للضمان الإجتماعي: تم تنفيذ خطة عمل من طرف صناديق الضمان الإجتماعي بغية تقريب مصالح الضمان الإجتماعي من المؤمن لهم إجتماعيا، وقد كان التطور واضحا ومعتبرا حيث بلغ عدد الهياكل 1431 خلال سنة 2011 بعدما كان لا يتعدى 852 في سنة 1999 وحاليا يوجد 1531 هيكل منها 253 هيكل تابع لمختلف هيئات الخدمات الإجتماعية متواجد على مستوى الولايات الحدودية، كما تم انشاء هياكل الإتصال و الاصغاء مع المؤمن لهم إجتماعيا بغية الاستجابة لحاجيات وتطلعات المواطن على نحو من السرعة والفعالية، لاسيما من خلال تحسيس المواطنين بحقوقهم والتزاماتهم وتمكينهم منها في ظروف لائقة بما يحفظ كرامتهم والتخفيف من الصعوبات التي قد تواجهه.

2-إعتماد نظام الدفع من قبل الغير: يعرف نظام الدفع من قبل الغير بأنه الآلية التي تسمح للمؤمن لهم إجتماعيا وذوي حقوقه الذين تأكدت إصابتهم بعة مزمنة بالحصول على المنتجات الصيدلانية التي تتضمنها قائمة الأدوية الموصوفة من قبل الطبيب التي يتم تعويضها من قبل صندوق الضمان الاجتماعي وهذا في إطار الإتفاقية المبرمة بين هذه الصناديق والصيدلة.¹

أستحدث نظام الدفع من قبل الغير بموجب الأمر رقم (96-17) تجسيدا للتعاقد بين هيئات الضمان الإجتماعي والقطاع الصحي عام وخاص، وقد ظهر هذا النظام نتيجة لإرتفاع سعر الأدوية وأيضا لتخفيف المؤمن له اجتماعيا طول الإجراءات أمام هيآت الضمان الاجتماعي وتقليل الضغط على مراكز الدفع من جهة أخرى، ويهدف نظام الدفع من قبل الغير الذي أنشئ من طرف التشريع الجزائري إلى إعفاء المؤمن لهم من الدفع المباشر أو المسبق لمصاريف العلاج الصحي وتم توسيع مجال نظام الدفع من قبل الغير إلى خدمات صحية أخرى، حيث قامت صناديق الضمان الإجتماعي بالجزائر بإبرام إتفاقيات مع مختلف

¹محمد لمين مراكشي، ترقية خدمات التأمين الصحي في الجزائر، مجلة الإقتصاد الجديدة، العدد 08، سبتمبر 2013، ص250-300.

مهني الصحة من عيادات ومستشفيات متخصصة ومؤسسات النقل الإستشفائي الخاصة، والتعاقد مع الطبيب المعالج ومؤسسات توزيع الأعضاء الإصطناعية ومخابر التحاليل الطبية وهذا بغرض توفير الحماية الصحية للمؤمن له اجتماعيا دون دفع التكاليف من قبل المؤمن له بسبب الإتفاقيات التي أبرمتها.

أما بالنسبة للمستفيدين من نظام الدفع من قبل الغير فقد نصت المادة 06 من القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية على ذلك، ويتعلق الأمر بكافة المؤمنين اجتماعيا وذوي الحقوق الذين يقصدون الأطباء وموّدو الخدمات شبه الطبية والمؤسسات الخاصة والصيدليات الخاصة أو العمومية شريطة توافر اتفاقيات بين هذه الأخيرة وهيآت الضمان الاجتماعي.

3- تطوير الهياكل الجوارية الصحية والاجتماعية الناتجة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء: في إطار تحسين نوعية الأداءات والخدمات للمؤمنين، باشرت وزارة العمل والضمان الاجتماعي برنامجا إصلاحيا مس كافة هياكل الضمان الاجتماعي بما فيها الصحية والاجتماعية حيث تم التركيز على:
✓ تطوير الهياكل الجوارية الصحية والاجتماعية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء.

✓ البرامج الخاصة لتطوير العيادات المتخصصة التابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء لاسيما الجراحة القلبية للأطفال ببوسماعيل التي تعد من أهم الهياكل على المستوى الوطني كما تم إنجاز مركز للإيواء الأولياء مرافقي الأطفال المرضى الذين يخضعون إلى عمليات جراحية على مستوى القلب في العيادة، وقد شرع في إنجاز هذا الهيكل النموذجي ابتداء من تاريخ 20 ديسمبر 2008 حيث خصص لهذه العملية غلafa ماليا معتبرا .

كما قامت الجزائر على غرار البلدان الأخرى بوضع إستراتيجية تهدف إلى التحكم في نفقات الصحة ولأن مهام الصحة يرتبط ارتباطا وثيقا بمهام الضمان الاجتماعي على اعتبار أن الأول يقدم خدمات صحية والثاني يتولى تغطيتها، تم في هذا السياق إنجاز مراكز جهوية للتصوير الطبي لدعم الهياكل التابعة للقطاع

الطبي وذلك من أجل ترقية الخدمة العمومية لاسيما في مجال الكشف المبكر للأمراض المستعصية، حيث تم تجهيزها بأحدث المعدات العصرية التي تسمح بالقيام بمختلف التشخيصات والكشف عن الأمراض بواسطة التصوير الشعاعي، التصوير بالموجات فوق الصوتية، التصوير بالدوبلر الصوتي، التصوير بالرنين المغناطيسي، وقد بلغ عدد هذه المراكز أربعة موزعة عبر ولايات: جيجل، قسنطينة، الأغواط، مغنية (تلمسان).

4-تحسين القدرة الشرائية للمتقاعدين : تم وضع تدابير هامة خلال الفترة (1999-2011) وذلك بهدف ضمان ديمومة المنظومة الوطنية للتقاعد وتحسين القدرة الشرائية للمتقاعدين ومن بين هذه التدابير نذكر ما يلي:

✓ مراجعة الأجر الأدنى الوطني المضمون من أجل تحسين القدرة الشرائية للمتقاعدين حيث انتقل من 6000 دج في 2002 إلى 12000 سنة 2006، ثم إلى 15000 دج سنة 2009 وبعدها إلى 18000 دج سنة 2011؛

✓ إنشاء صندوق وطني لإحتياطي التقاعد في سنة 2006 بموجب قرار لفخامة رئيس الجمهورية يسمح هذا الصندوق الذي يمول أساسا من خلال تحويل لحصة من الجباية البترولية حددت في البداية 2% وتم رفعها إلى 3% ، باستمرارية ديمومة النظام الوطني للتقاعد والحفاظ على الحق في التقاعد للأجيال القادمة؛

✓ مراجعة توزيع النسب الإجمالية لإشتراكات الضمان الاجتماعي التي تم تجسيدها ابتداء من 01 أكتوبر 2006 من خلال تحويل 1.25% من الإشتراكات لفائدة فرع التقاعد للنظام العام بما فيها 1% صادر عن فرع التقاعد المسبق (فائض) و 0.25% من التأمين على البطالة؛

✓ إعادة التثمين السنوي للمعاشات ومنح التقاعد والتي سمحت برفع قيمة متوسط معاشات التقاعد

العام إلى حوالي 65% خلال الفترة 2000-2011؛

✓ تأسيس علاوة تكميلية لفائدة أصحاب معاشات التقاعد والعجز (ICPRI) التي يقل مبلغها عن 10.000 دج؛

✓ منح علاوة تكميلية لفائدة أصحاب منح التقاعد التي يقل مبلغها عن 7000 دج؛

✓ إعادة تثمين مبلغ الزيادة على الزوج المكفول في معاشات التقاعد،

✓ إعفاء معاشات التقاعد التي يقل مبلغها عن 20.000 دج من الضريبة على الدخل الإجمالي؛

✓ تخفيض الضريبة على الدخل الإجمالي بنسبة 10% إلى 80% لمعاشات التقاعد التي يتراوح مبلغها بين 20.000 دج و 40.000 دج؛

✓ تطبيق في سنة 2012 إجراءات استثنائية لفائدة المتقاعدين تتضمن إعادة تثمين نسبة 15% إلى

30% لكل معاشات ومنح التقاعد وكذا رفع المبلغ الأدنى لمعاش التقاعد إلى 15000 دج وهذا تنفيذا لقرار رئيس الجمهورية.

ثانيا: الحفاظ على التوازنات المالية للمنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي

يعد الحفاظ على التوازن المالي للمنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي من أهم أهداف الإصلاح وجوهرها، في هذا المجال ركزت المنظومة على مجموعة من الأساليب تجسدت من خلال عدة خطوات تأتي في مقدمتها إصلاح آليات تحصيل الاشتراكات، وكخطوة ثانية إصلاح عملية تمويل المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي بالإضافة إلى ضبط وترشيد وعقلنة نفقات التأمين على المرض من خلال تبني سياسة جديدة في مجال صرف وتعويض الأدوية التي تقضي بتشجيع الإنتاج المحلي للأدوية والمواد الصيدلانية.

1- إصلاح آليات تحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي : وذلك من خلال:

✓ توسيع صلاحيات أعوان الرقابة التابعين للضمان الاجتماعي، وتأهيل مفتشي العمل لمعاينة

المخالفات المتعلقة بالضمان الاجتماعي؛

✓ تكثيف إجراءات التحصيل الجبري للاشتراكات ضد الخاضعين الذين لم يوفوا بالتزاماتهم القانونية

في مجال الضمان الاجتماعي؛

✓ إنشاء الصندوق الوطني لتحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي للعمل للأجراء بموجب المرسوم

رقم (370-06) في 19 أكتوبر 2006.

2- إصلاح عملية تمويل المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي وكان ذلك من خلال :

✓ إنشاء الصندوق الوطني لاحتياطات التقاعد (FNRR) المنظم بموجب المرسوم (58-07) الذي

يتضمن تسيير الصندوق وسييره المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم (103-09)، الذي وجه لضمان

إعادة التوازن المالي لنظام التقاعد.

✓ إنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي من خلال قانون المالية لسنة 2010، حيث يمول

بحصة من الرسم الإضافي على المواد التبغية وناتج الرسم لشراء اليخوت والسفن الموجهة للنزهة والسياحة

بالإضافة إلى اقتطاع 5% على الفوائد الصافية لاستيراد الأدوية التي سيعاد بيعها على حالها.

3- تبني سياسة تعويض الأدوية التي تهدف إلى ترشيد نفقات التأمين على المرض عبر ترقية الدواء

الجنيس وتشجيع المنتجات الصيدلانية المحلية: تم اعتماد وتنفيذ سياسة جديدة لتعويض الدواء والتي تأتي

في المرتبة الأولى من حيث نفقات الصحة للضمان الاجتماعي، تستند هذه السياسة على قائمة الأدوية

القابلة للتعويض التي تم إعدادها وتحيينها مع الأخذ بعين الاعتبار تقييم الخدمة الطبية المقدمة للأدوية

المطروحة في السوق الوطنية، وقد انتقل عدد المواد المعوضة خلال الفترة (2000-2017) من 897

تسمية دولية مشتركة إلى ما يعادل 4300 علامة تجارية أي أكثر من الضعف لعدد الأدوية التي توصي

به منظمة الصحة العالمية ضمن القائمة النموذجية للأدوية الأساسية.¹

¹ كلمة وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، السيد مراد زمالي، الملتقى الأول بين الأطباء الواسفين والأطباء

المستشارين للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، المركز العائلي بن عكنون 17 جويلية 2017.

تقضي هذه السياسة إلى تشجيع الإنتاج المحلي للأدوية والمواد الصيدلانية وابتداءً من سنة 2006 تم وضع نظام التسعيرة المرجعية الذي يهدف إلى التنظيم الاقتصادي لسوق الدواء وترقية المنتج الجنبس والإنتاج الصيدلاني الوطني، هذه الأخيرة تتسم بنفس الخصائص العلاجية والتركيبية الصيدلانية مع الأدوية الأصلية والمقدمة على أساس السعر المرجعي (TR) le tarif de référence، هذا السعر الذي يعتبر عادة أقل من السعر الأصلي (PPA) le prix populaire algérie، نظراً لإستبعاد المصاريف المتعلقة بالبحث والتطوير عند احتسابه مما يؤدي إلى انخفاض قيمته مقارنة بالسعر الأصلي والتي تعادل عادة 40% قيمة السعر الأصلي.¹

ثالثاً: عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر

شهد قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر تحولات كبرى في سياق عصرنة هذا القطاع الاستراتيجي الذي يعتبر مقصدا للعديد من المواطنين.

من هذا المنطلق سعت صناديق الضمان الاجتماعي لضمان التحسين المتواصل لنوعية وطبيعة الخدمات المقدمة من خلالها إلى استحداث أنظمة عمل حديثة تتمثل بالأساس في إعادة هيكلة المنشأة الموجودة وتعميم استعمال الإعلام الآلي داخل هيئات الضمان الاجتماعي وتثمين الموارد البشرية داخل هذه الهيئات بالإضافة إلى إدراج البطاقة الإلكترونية الشفاء.²

¹Ben Mansour Sonia، **Financement De Systèmes De Santé Dans Les Pays De Maghreb** Cas : Algérie، Maroc، Tunisie، Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de magister en science économique، commerciale et de la science de gestion، Université mouloud Mammeri، Tizi-ouzo، 2012.

²مداخلة السيد طيب لوح، وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي سابقاً، أمام الجلسة العامة بالمجلس الشعبي الوطني حول مشروع القانون المعدل والمتمم للقانون 83-11، المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، يوم الثلاثاء 22 مارس 2011.

1/ إعادة هيكلة المنشأة الموجودة: حيث تم تهيئة أكثر من 1531 هيكل تابع للضمان الاجتماعي، بالإضافة الى فتح المدرسة العليا للضمان الاجتماعي بالجزائر، وكذا انشاء المركز الوطني لشخصنة البطاقات الإلكترونية حيث تم إنشاء مركز وطني مكلف بإنشاء بطاقات الشفاء، وقد قام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا بإنجاز مركز وطني لشخصنة البطاقات الإلكترونية على مستوى المركز العائلي بن عكنون، وهو ذو طابع وطني والأول من نوعه على المستوى العربي والأفريقي تم تدشينه في 19 أبريل 2007، ويتكفل بإنتاج إضافة الى بطاقة الشفاء مفاتيح مهنيي الصحة و مفاتيح أعوان صندوق الضمان الاجتماعي، حيث تم تجهيز المركز بأحدث المعدات الرقمية منها أجهزة شخصنة من علامة داتا كارد من نوع 8000، بطاقة إنتاج من 400 إلى 600 بطاقة إلكترونية في الساعة بالإضافة إلى أجهزة ماسحة (سكانيينر)، بقدرة لرقمنة من 1000 إلى 1200 إستمارة في الساعة لكل جهاز، كما يتكفل النظام برقمنة الاستمارات المتعلقة بطلبات البطاقات إذ يسمح برقمنة الاستمارة لاستخراج الرمز الدليلي و التعرف على حامل البطاقة و صورته وكذا إدخال الصورة المرقمنة بمحطة المعالجة¹.

2/ تثمين الموارد البشرية داخل هيئات الضمان الاجتماعي: عرف عدد مستخدمي الضمان الاجتماعي تطورا ملحوظا منذ الإستقلال بحيث انتقل من 2000 عون في سنة 1963 إلى 27791 عون سنة 2000 وتم وضع برنامج تكوين واسع لفائدة المستخدمين مما سمح برفع مؤهلات أزيد من 20.000 عون تابع لهيئات الضمان الاجتماعي، إنصب هذا التكوين على استعمال التكنولوجيا الجديدة، بالإضافة إلى تكوين إطارات في تخصصات دقيقة كالدراساتالاكتوارية (بجامعة لوزان بسويسرا)، بهدف تطوير الدراسات الإستشراافية في مجال الضمان الاجتماعي، وكذلك من أهم ما جاء في إطار تطوير الموارد البشرية في مجال الضمان الاجتماعي وكذا التكوين المتواصل لإطارات القطاع، فتح المدرسة العليا للضمان الاجتماعي

¹مجلة جسور التواصل، نشرية دورية تعدها وتصدرها المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا،

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

التابعة لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، وهي مدرسة نتاج شراكة بين الجزائر والمنظمة الدولية للعمل ويهدف إنشاؤها إلى تطوير المعارف والكفاءات التي تكفل السير اللائق للمنظومات الوطنية للحماية الاجتماعية والموجهة لفائدة الموارد البشرية لدول اتحاد المغرب العربي والدول الإفريقية كما تهدف المدرسة إلى تعزيز عملية تبادل التجارب والخبرات في مجال الحماية الاجتماعية على الصعيد الإقليمي والدولي.

3/ تعميم الإعلام الآلي ووضع شبكة المعلوماتية: يحوز الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على شبكة معلوماتية جد متطورة تستجيب للمقاييس الدولية حيث ساهمت نجاعتها في عصنة منظومة الضمان الاجتماعي، إذ تم تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال وإنشاء شبكات التواصل الداخلي (intranet)، مما سمح بتوسيع حظيرة الإعلام الآلي لهيئات الضمان الاجتماعي، وكذا تبني الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي استعمال تقنيات حديثة للتواصل لاسيما في مجال المعاملات الإلكترونية مع مختلف مقدمي أداءات العلاج، حيث تم تزويد مختلف مصالح وهيئات الضمان الاجتماعي ببرمجيات مهنية (Sigma – Sigas)، بالإضافة إلى تخصيص صفحات إلكترونية عبر الموقع الإلكتروني للصندوق مما سمح بتخفيف الإجراءات لفائدة المؤمن لهم اجتماعيا والمتقاعدين وكذا متابعة مثلى لهؤلاء، ولاسيما المصابين منهم بأمراض مزمنة.

4/إدراج البطاقة الإلكترونية للمؤمن لهم اجتماعيا (بطاقة الشفاء)

يعد هذا المشروع من أهم المشاريع في مجال العصنة ويعتبر فريد من نوعه في افريقيا والعالم العربي والذي سنتاوله بالتفصيل من خلال المطلب الموالي.

المطلب الثاني: بطاقة الشفاء كأهم محور في برنامج التحول الرقمي بقطاع

الضمان الاجتماعي في الجزائر

سعت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي إلى رقمنة قطاعها من خلال إستحداث برامج وأنظمة حديثة كان أهمها بطاقة الشفاء، وتعتبر الجزائر السبّاقة في العمل بنظام الشفاء قاريا وعربيا، وقد أوكلت مهمة صنع هذه البطاقة إلى شركة فرنسية تدعى «Gemalto»، والتي نتجت عن إندماج شركتي «Gemplus» و«Axalto» في إطار العقد الذي وقع بين المدير العام للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية السيد "خشول أحمد"، وممثل الشركة الفرنسية المدعو "Xavier chanay" يوم 03 جويلية 2006¹.

أولا: التعريف بنظام البطاقة الإلكترونية (نظام بطاقة الشفاء)

يعتبر مشروع نظام الشفاء الطموح الذي يعتمد على إستعمال التكنولوجيات الدقيقة والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء، حيث يهدف هذا المشروع إلى:

✓ تحسين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق تبسيط الإجراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات والتعويضات المنتظمة والسريعة إضافة الى تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية بما فيهم الصيادلة والأطباء والهيكل الصحية... الخ؛

✓ التحكم في التسيير سواء عن طريق القوة الإنتاجية والدقة في المراقبة، إضافة إلى مكافحة كل أشكال الغش والتجاوزات.

¹رقية سكيل. تكيف المنظومة التشريعية مع عصريّة منظومة الضمان الاجتماعي "الإطار القانوني للبطاقة الإلكترونية الشفاء". محلة الدراسات القانونية المقارنة، جامعة شلف، الجزائر، المجلد 02، العدد 01، 2015، ص 86.

1/ المراحل التي مر بها مشروع "نظام الشفاء":

يمكن أن نلخص أهم المراحل التي مر بها مشروع تعميم نظام الشفاء في الجدول التالي:

الجدول رقم (04-02): المراحل التي مر بها مشروع تعميم نظام الشفاء

المرحلة	الفترة
نشر الإعلان عن المناقصة	14 أوت 2005
فتح الأظرفة	01 أكتوبر 2005
التقويم التقني والمالي	19 فبراير 2006
اختيار الممون	14 ماي 2006
توقيع العقد	03 يوليو 2006
إنطلاق الدراسات التقنية	19 يوليو 2006
إنطلاق أشغال تهيئة مركز الشخصية	سبتمبر 2006
استلام مركز الشخصية	فيفري 2007
إطلاق إجراء التعميم	جانفي 2007
تدشين مركز الشخصية	19 أبريل 2007
انطلاق إنتاج البطاقات	ماي 2007
توزيع أولى البطاقات	جوان 2007
استلام أولى الفواتير الإلكترونية	03 جويلية 2007
التعميم إلى باقي الوكالات	جانفي 2009
توسيع الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية إلى كافة فئات المؤمن لهم اجتماعيا الحائزين على بطاقة الشفاء بإقليم الولاية	01 أوت 2011
تعميم استعمال بطاقة الشفاء في إطار نظام الدفع من قبل الغير للمواد الصيدلانية على المستوى الوطني	03 فيفري 2013

المصدر: موقع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، www.cnas.gov.dz تاريخ الإطلاع يوم 2023/7/013

2-تعريف بطاقة الشفاء:

تعرف بطاقة الشفاء على أنها بطاقة ذات معالج صغير Microprocesseur لها ذاكرة ب 32 كيلو أوكتي ko تسمح بتخزين عدد معتبر من المعلومات فهي تستجيب لمعايير الإيزو، حيث تحتوي على نموذج تشفير يتميز بمرونة فيما يخص تحديثه¹.

هي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية وطبية للمؤمن الاجتماعي وذوي حقوقه، هذه المعلومات مخزنة في صفيحة إلكترونية، كما أنها تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن له كاسمه ولقبه ورقم التأمين ومن خلال ذلك يتم التعرف بصفة المؤمن اجتماعيا وكيفية استعمال البطاقة الالكترونية الشفاء من طرف ممتنهي الصحة.

3- خصائص بطاقة الشفاء:

تتميز بطاقة الشفاء بمجموعة من الخصائص نوجزها فيمايلي:

- ✓ هي بطاقة مطابقة لمقاييس 7810؛
- ✓ قابلة للعمل البيئي عن طريق نظام تسيير الملفات؛
- ✓ تمتاز بالمرونة وقوة تأمين وحفظ البيانات؛
- ✓ تسمح باستعمال الرقم السري؛
- ✓ بطاقة من البلاستيك المقوى بقدرة استيعاب 32 كيلوبايت؛
- ✓ إن بطاقة الشفاء تعتبر صالحة لمدة 5 سنوات على الأقل فذاكرتها تمكنها من الإحتفاظ بأكثر عدد من المعلومات وتطابق المقاييس والمواصفات العالمية ISO، وتشمل مقاييس الإحتفاظ بالصورة حيث تعتبر بطاقة ديناميكية يمكن أن تتطور وفق المعلومات الجديدة.

¹ محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين الاجتماعي في الجزائر، مجلة الأبحاث الغقتصادية ، جامعة البليدة 02، الجزائر ، المجلد 17، العدد 02 ، 2011 ص 102.

4- استعمالات البطاقة الإلكترونية الشفاء:

لبطاقة الشفاء عدة استعمالات وهي:

- ✓ الإعداد الأوتوماتيكي للفاتورة الإلكترونية؛
- ✓ التأكد من هوية حامل البطاقة؛
- ✓ التوقيع الإلكتروني للفاتورة؛
- ✓ الحالات الإستعجالية والأمراض طويلة الأمد؛
- ✓ الحق في أداءات الضمان الاجتماعي.
- ✓ إنتاج وإرسال الفواتير الإلكترونية من قبل مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء.

ثانيا -أنواع بطاقة الشفاء:

تأخذ البطاقة الإلكترونية "الشفاء" عدة أشكال، فيمكن أن تكون عائلية وتخص المؤمن له اجتماعيا وذوي حقوقه، ويمكنها أن تكون فردية أو لذوي الحقوق، حيث يحدد نوع بطاقة الشفاء العائلية أو الفردية أو لذوي الحقوق حسب الحالة المهنية أو العائلية للمؤمن له اجتماعيا¹.

1/ البطاقة العائلية:

هذه البطاقة تمنح للمؤمن له اجتماعيا وذوي الحقوق، وتحتوي على المعلومات المتعلقة بالمؤمن له اجتماعيا وذوي الحقوق والتعليمات لكل مستفيد كما تحتوي على المعلومات المرئية المدونة في مستند البطاقة وكذا المعطيات المدرجة في التركيبة الإلكترونية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 116/10 ، مرجع سابق، المادة 02 .

2/ بطاقة ذوي الحقوق الخاصة بالعائلة:

هي بطاقة موجهة لذوي الحقوق (حالة المؤمن له اجتماعيا الذي يعمل بولاية أخرى، الأولياء المنفصلين)، أو في حالة تعدد الزيجات والتي تزيد عن ذوي الحقوق بالإضافة إلى المؤمنين الاجتماعيين عن ستة أفراد.

3/ البطاقة الشخصية (الفردية):

يمنح هذا النوع من البطاقة في بعض الحالات منها:

- ✓ إذا كان للمؤمن له مرض مزمن الذي يستوجب عليه التردد على العلاج فله الحق فيها؛
- ✓ إذا كان للمؤمن له وذوي الحقوق المقيمين في مكان غير المكان الذي يقيم فيه صاحب البطاقة وذلك بغرض تسهيل العملية دون عناء التنقل في كل مرة يحتاج فيها إلى البطاقة. وتحدد نوعية بطاقة الشفاء، شخصية أو لذوي الحقوق، حسب الوضعية المهنية والعائلية للمؤمن له اجتماعيا.
- إضافة إلى هذه البطاقات قام الصندوق الضمان الاجتماعي بإطلاق ثلاثة أنواع من البطاقات وهي:
- ✓ بطاقة الشفاء " فارم " وهي التي تستعمل على مستوى الصيدليات لاقتناء الدواء؛
- ✓ بطاقة الشفاء " Med " الموجهة للاستخدام لدى الأطباء للاستفادة من مجانية العلاج؛
- ✓ بطاقة الشفاء " بيو " المستعملة على مستوى المخابر في مراكز تصفية الدم، ومراكز جراحة القلب، وكذا أطباء العيون.

ثالثا-أهداف بطاقة الشفاء:

إن الغرض الرئيسي من استعمال بطاقة الشفاء هو عصرية تسير الدفع والذي من شأنه تقليص الجهد العضلي والمادي، إضافة إلى أن استخدام بطاقة الشفاء يلغي العديد من الخطوات التي كان يمر بها المؤمن سابقا كملء بطاقة الطلبات، يمكن ان نوجز اهم الأهداف بطاقة الشفاء فيما يلي:

الجدول رقم (04-03): أهداف بطاقة الشفاء

هيئات الضمان الاجتماعي	للمؤمن الاجتماعي	شركاء الضمان الاجتماعي
-عصرنة التسيير بما يسمح بمتابعة أفضل ومراقبة أحسن للأداءات المقدمة، وبالتالي التحكم أكثر في النفقات مع تكفل أحسن بالمؤمنين لهم اجتماعيا، -تيسير تطبيق نظام التعاقد مع الهياكل مع الهياكل الصحية ونظام التعاقد مع المؤسسات، العمومية للصحة، -تحسين نوعية الاداءات -إنشاء بنك معلومات دقيقة للضمان الاجتماعي، -تسهيل الدراسات الاستشرافية على المدى البعيد لمنظومة الضمان الاجتماعي.	-الاستغناء تدريجيا عن المستندات الورقية المستعملة حاليا في التكفل بالعلاج -تخفيف الإجراءات وإلغاء إجراءات التعويض على مستوى مراكز الدفع للضمان الاجتماعي، -سرعة الحصول على التعويضات المستحقة كمرحلة أولية، -التوسيع المتواصل لنظام الدفع من قبل الغير بهدف الوصول الى تعميم هذا النظام بالنسبة الى كل المؤمنين الاجتماعيين كمرحلة ثانية.	- عصرنة التسيير لدى شركاء الضمان الاجتماعي، -عصرنة علاقاتهم مع المؤمنين وهيأت الضمان الاجتماعي، حسين نوعية الخدمات المعروضة على المؤمنين الاجتماعيين، -تسهيل عملية الانضمام لنظام التعاقد مع مختلف الهيئات ذات ذات العلاقة بالضمان الاجتماعي.

المصدر: عرابية الحاج، زرقون محمد، عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر (تجربة بطاقة الشفاء)، مجلة الباحث

الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، المجلد 02، العدد 02، 2014، ص ص 132-

رابعا-مجالات استخدام بطاقة الشفاء: تختلف طرق استخدام بطاقة الشفاء حسب مجالات أو مواقع

استخدام هذه البطاقة، ويمكن توضيح ذلك كما يلي¹:

- الأطباء المعالجون:

تم انطلاق نظام التعاقد مع الطبيب المعالج سنة 2009 وجاءت هذه الاتفاقية في إطار تعميم نظام الدفع من قبل الغير، حيث يجسد مشروع الطبيب المعالج محور مختلف الإصلاحات للمنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي، ويلتزم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء من خلال الاتفاقية التي تربطه بالطبيب المعالج بتحسين الاستفادة من علاج نوعي، وتنشيط أحسن لممارسته الطبية قصد الأخذ بعين الاعتبار التزاماته في مجال النشاطات الوقائية ومتابعة الأمراض المزمنة وكذا التوسع فيه وصف العلاج، الى جانب ترشيد نفقات العلاج من خلال اللجوء الى الطبيب الاختصاصي علاوة على عصرية العيادات الطبية.

2-الصيدالة:

تم التعاقد مع الصيدالة في إطار نظام الدفع من قبل الغير واستنادا إلى المرسوم التنفيذي رقم 09-396 المؤرخ في 24 نوفمبر 2009 وتطبيقا لأحكام المادة 60 مكرر من القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، تم تحديد الاتفاقيات النموذجية التي يجب أن تتطابق أحكامها مع الاتفاقيات المبرمة بين هيأت الضمان الاجتماعي والصيدالة قصد الاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير في مجال المنتجات الصيدلانية من طرف المؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم، حيث يلتزم الصيدلي بتقديم الأدوية القابلة للتعويض إلى المستفيدين والتي تحددها هيئة الضمان الاجتماعي وقد منحت للصيدالة مفاتيح تمكنهم من قراءة المعلومات الواردة في البطاقة ليتعاملوا مع الزبون على أساسها.

¹إيريري سهام، بطاقة الشفاء كآلية لرقمنة قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد 02، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2022، ص ص 208-209.

- المؤسسات الاستشفائية:

يتم معرفة هوية المؤمن وذوي الحقوق باستخدام بطاقة الشفاء، حيث تقوم هذه الأخيرة بإعداد الفواتير وارسالها الى مكاتب الضمان الاجتماعي بطريقة الكترونية من خلالها يتم إحصاء عد المرضى يوميا ، وقد جاء في المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 04-101 الصادر في 01 أفريل 2004 الذي يحدد كيفية دفع مساهمة هيئات الضمان الاجتماعي لتحويل ميزانيات المؤسسات الصحية العمومية على أن صندوق الضمان الاجتماعي وفي إطار الإتفاقيات التي أبرمتها مع المستشفيات، يتكفل بمختلف المصاريف المتعلقة بالإقامة بالمؤسسات الاستشفائية نيابة عن المؤمن له اجتماعيا وذوي حقوقه.

خامسا: تحديات تطبيق نظام الشفاء:

يواجه تطبيق نظام الشفاء مجموعة من التحديات أهمها ما يلي¹:

✓ **المشكل التكنولوجي:** يتمثل في عدم تجهيز جميع الأطباء بأجهزة الإعلام الآلي وبالقارئات

الطرفية لبطاقات الشفاء التي تعد الحلقة الرئيسية لإنجاح نظام التعاقد.

✓ **غياب الإطار القانوني:** كل مشروع يحتاج إلى أن يرتكز على أسس قانونية تمنحه الصفة الرسمية

والإلزامية التي تخوله للحصول على متطلبات تنفيذه من حيث تحديد المسؤوليات والإمكانيات وكذا ممارسة

المهام والوظائف ومن هذا الجانب تفتقد بطاقة الشفاء الالكترونية الى وجود اتفاقية تضمن العمل في إطار

تقني خاصة في مجال تحميل المعلومات على الحوامل الالكترونية وهذا بسبب عدم وجود إطار قانوني

يحمي حقوق كل من الطرفين أي المؤمن والهيئات الصحية.

¹ الحمزة منير، منير الحمزة. النظام الوطني للمعلومات الالكترونية الصحية بالجزائر الواقع والتحديات -بطاقة الشفاء الالكترونية نموذجا-. المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (نظم المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية الواقع والتحديات. الخرطوم. السودان، 2011، ص ص 363-364.

✓ نقص الإطار البشري المؤهلة: حيث انه معظم العاملين في هذا القطاع يفتقرون الى التكوين في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة وهذا ما يؤدي الى عرقلة تقدم الكثير من الاعمال خاصة وأن هيات الضمان الاجتماعي أصبحت تنتهج نظام الالتمة الذي يعتمد في الأساس على تطبيق الحاسوب، هذا بالإضافة الى:

✓ عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة المعالم على مستوى نظام المعلومات الصحي داخل المؤسسات الصحية؛

✓ نقص التأهيل والتدريب لدى العاملين على نظام المعلومات الصحي الإلكتروني من جهة والمستفيدين من جهة أخرى؛

✓ مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم نتيجة تطبيق هذا النمط من نظام المعلوماتية الصحية؛

✓ عدم ملائمة الأنظمة القانونية واللوائح المعمول بها لتطبيق النظام الإلكتروني للمعلومات الصحية (بطاقة الشفاء الإلكترونية)؛

✓ ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق النظام الإلكتروني للمعلومات الصحية (بطاقة الشفاء الإلكترونية).

المطلب الثالث: التطبيقات والمنصات الرقمية المستحدثة بقطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر

سعى قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر إلى تحسين خدماته عبر عصرنه تسييره ومواكبة التكنولوجيا بواسطة تطوير عدة تطبيقات وأرضيات رقمية تسمح بتخفيف إجراءات حصول المواطن على حقوقه المشروعة، وذلك في سياق تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية والتحسين المتواصل للخدمة العمومية، حيث أطلقت الوزارة باقة من الخدمات الرقمية المطورة من طرف القطاع والتي تعد خطوة مهمة وقفزة نوعية من شأنها القضاء على كل أشكال البيروقراطية وترسيخ الثقافة الرقمية قصد التكفل السريع والأنجع بانشغالات المواطنين دون عناء تنقلهم إلى الشبايك.

أولاً: استراتيجية التحول الرقمي في قطاع الضمان الاجتماعي

أدرجت الوزارة الوصية تكنولوجيا المعلومات ضمن تسييرها بغية التطوير المتواصل للخدمات الرقمية المقدمة وتحسين آدائها من خلال برنامج عمل طموح وفق إستراتيجية واضحة المعالم منبثقة من مخطط عمل الحكومة لتنفيذ إلتزامات رئيس الجمهورية السيد عبد المجيد تبون، وفي ذات السياق تسعى إلى توفير أفضل وأحدث التقنيات الرقمية من خلال الإستثمار في إطارات القطاع وتشجيعها على الإبتكار والابداع لما لهما من دور أساسي في النهوض بالقطاع وتحقيق الأهداف المسطرة لتوفير خدمة عمومية راقية ولمحاربة البيروقراطية.

تتجسد إستراتيجية التحول الرقمي التي وضعتها وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي في أربعة

(04) محاور أساسية تتمثل في ¹:

1- تكوين العنصر البشري كمحور أول في جميع التخصصات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات؛.

¹تصريح السيد: لوعيل محمد، مدير عصرنه إدارة العمل والتشغيل وأنظمة الضمان الاجتماعي ضمن برنامج ضيف الصباح، القناة الأولى للإذاعة، تاريخ البث، 8 أفريل 2021، الساعة 8:45.

- 2- توفير البنية الرقمية لتطوير التطبيقات وتطوير الخدمات.
 - 3- تغيير الهيكل التنظيمي لمواكبة التحول الرقمي من خلال مراجعة القوانين.
 - 4- القيام بعمل مقارنة تسمح باستعمال جميع التخصصات لتطوير التطبيقات الرقمية لفائدة المواطنين.
- تتمثل الأهداف الرئيسية للإستراتيجية المسطرة للتحول الرقمي في قطاع الضمان الاجتماعي في:
- ✓ رقمنة كاملة للخدمات المقدمة من طرف القطاع؛
 - ✓ تعزيز وتعميم إستعمال تكنولوجيا المعلومات؛
 - ✓ إعتداد التصديق الإلكتروني وإزالة الطابع المادي للوثائق؛
 - ✓ التنفيذ السريع لنظم المعلومات ومركزية البيانات؛
 - ✓ تعزيز العمل التشاركي وتوفير القدرات البشرية المؤهلة عن طريق التكوين المكيف.
- إن تحقيق هذه الأهداف والتحديات يرتكز أساسا على العنصر البشري الكفؤ والمؤمن برسالة المؤسسة التي ينتمي إليها وبقداسة خدمة الآخر.

ثانيا: التنظيم الإداري للرقمنة في قطاع الضمان الاجتماعي

- في إطار عصرنة قطاع الضمان الاجتماعي وترقية خدماته تم ترسيم مديرية عصرنة إدارة العمل والتشغيل ومنظومة الضمان الاجتماعي، حيث تكلف بمايلي¹:
- ✓ تنشيط نشاطات عصرنة قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي وتنسيقها؛
 - ✓ القيام بالنشاطات وتوفير الوسائل الضرورية لترقية عصرنة تنظيم قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي وسيره ومتابعة الإنجاز؛

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 08-125 المؤرخ في 15 أفريل 2008، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية العدد 22، الصادرة بتاريخ 30 أفريل 2008، المادة 07، ص ص 17-18.

✓ المشاركة في إعداد برامج تكوين وتحسين مستوى مستخدمي قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي؛

✓ ترقية استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القطاع؛

✓ ضمان الدعم التقني لعصرنة هيئات قطاع العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

وتتضمن مديريتين (2) فرعيتين:

1/ المديرية الفرعية لعصرنة إدارة العمل والتشغيل: تكلف بما يلي:

✓ ترقية عصرنة إدارة العمل والتشغيل، لاسيما إنسجام شبكات تبادل المعلومات؛

✓ إعداد المخطط التوجيهي لأنظمة الإعلام ومتابعة تنفيذه، بالاتصال مع الهياكل والهيئات المكلفة

بالعمل والتشغيل؛

✓ إقتراح كل عمل يدخل في إطار التقييس والتأهيل مع المعايير الدولية لتنظيم تسيير الآدات في

مجال التشغيل؛

✓ إقتراح كل التدابير الرامية إلى عصرنة المصالح غير الممركزة للعمل والتشغيل والهيئات تحت

الوصاية؛

✓ إقتراح كل التدابير الرامية إلى تحسين إجراءات ومناهج التنظيم في القطاع.

2/ المديرية الفرعية لعصرنة المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي: تكلف بما يأتي:

✓ اقتراح كل الدراسات والتدابير والنشاطات الرامية إلى عصرنة منظومة الضمان الاجتماعي قصد

تحسين سيرها ومتابعة تطبيقها؛

✓ إعداد المخطط التوجيهي لأنظمة الإعلام التابعة للضمان الاجتماعي، بالاتصال مع هيئات

الضمان الاجتماعي؛

✓ متابعة وضع نظام البطاقات الإلكترونية للضمان الاجتماعي وتطويره وتقييمه.

ثالثا: التطبيقات الرقمية المستحدثة من قبل صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر

فرض الظرف الصحي الإستثنائي (كوفيد -19) تطوير الخدمات عن بعد، والتي لجأ لها القطاع لتمكين المواطن الاستفادة من حقوقه بصورة رقمية، حيث تم إدراج جملة من الخدمات الإلكترونية ترمي إلى تحسين الخدمة العمومية وعصرنتها لفائدة المؤمن لهم إجتماعيا وأرباب العمل من خلال اللجوء إلى إستعمال الأرضيات الرقمية على مستوى صناديق الضمان الاجتماعي.

تتيح هذه المنصات الرقمية مستويات جديدة من تقديم الخدمات، حيث تخلق طرق للتفاعل مع المؤمنين من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ومؤتمرات الفيديو والهواتف المحمولة ويؤدي ذلك إلى تحسين جودة الخدمة، كما يوفر أيضا الدعم للأشخاص المحتاجين مثل كبار السن ذوي القدرة المحدودة على الحركة أو الأشخاص ذوي الإعاقة، بالإضافة إلى ذلك تتيح المنصات الرقمية تبادل المعلومات لدعم نماذج تقديم الخدمات الجديدة التي تلبي توقعات الجمهور المتزايدة باستمرار للوصول الشخصي والفوري لتلبية احتياجاتهم وعلى وجه الخصوص يؤدي الوصول إلى الأنترنت والأجهزة المحمولة إلى إنشاء بنية تحتية افتراضية تسمح للمواطنين بالبقاء على اتصال على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مع المؤسسة بغية الاستعلام والاستفادة من الخدمات المقدمة.

من أجل تسهيل إستعمال التطبيقات الرقمية تم نشر عبر موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي www.mtess.gov.dz، وكذا منصات التواصل الاجتماعي فيديوهات توضيحية لفائدة المواطنين تشرح بطريقة بسيطة طريقة إستعمالها، ونستعرض في مايلي أهم الخدمات والتطبيقات الرقمية المستحدثة في قطاع الضمان الاجتماعي:

1/ على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء (CNAS):

في إطار تجسيد مخطط العمل الخاص بالقطاع والذي يركز أساسا على الإرتقاء بالخدمة العمومية لاسيما تسهيل إجراءات الحصول على مختلف أداءات الضمان الاجتماعي وعصرنة إجراءات التكفل بانشغالات

المؤمن لهم إجتماعيا، وضع الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء عبر موقعه الإلكتروني www.cnas.dz جملة من الخدمات والتسهيلات، حيث يشكل هذا الموقع الإلكتروني عنصرا أساسيا لترقية صورة الصندوق باعتباره وسيلة إتصال ناجعة نظرا لمساهمته البارزة في بناء وتجسيد الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، كما يمثل فضاء للحصول على المعلومات ومختلف التوضيحات المتعلقة بجميع جوانب نشاطات الصندوق، وذلك بوضع المعلومات القيمة التي يتم تحيينها بصفة منتظمة تحت تصرف مستعمليه، ويوفر معلومات ثرية ومنوعة إنطلاقا من تقديم الأداءات التي يمنحها الصندوق ومختلف هياكله وصولا إلى الرقابة الطبية وكذا مختلف الإتفاقيات المبرمة مع الشركاء، إضافة إلى ذلك تم تخصيص فضاءات خاصة تحوي مختلف التظاهرات والنشاطات التي يشهدها الصندوق وكذا جميع التدابير والإجراءات الجديدة التي تم إطلاقها لفائدة المواطنين، وحرصا على الإستفادة من هذه الوسيلة العصرية وإستغلالها أحسن إستغلال ، ومن أجل وضع مستعملي الموقع في صميم إستراتيجية الإتصال، تم إطلاق فضاءين يتعلق أحدهما بالإستبيان الذي تم وضعه لتقييم نوعية الخدمات المقدمة على مستوى هياكل الصندوق والثاني بالصفحة الإلكترونية “انشغالاتكم” والتي تسمح بدورها للمواطنين بطرح تظلماتهم عبر الأنترنت دون عناء التنقل إلى وكالات الصندوق، بالإضافة إلى إمكانية تحميل جميع الدعائم الإعلامية ومختلف الإستمارات الخاصة بالحصول على الأداءات المقدمة من قبل الصندوق.

كما تم تطوير عدة تطبيقات وأرضيات رقمية قصد تخفيف إجراءات المواطن للحصول على حقوقه، وقد

تجسد ذلك عبر عدة مشاريع أهمها:

1-1 الأرضية الرقمية الهناء:

بهدف عصنة إجراءات التسيير وتطوير الخدمات الموجهة للمؤمنين، رأت مديرية التحديث والأنظمة

المعلوماتية بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، المعروفة سابقا بإدارة تكنولوجيا

المعلومات ضرورة خلق مساحة للمؤمنين إجتماعيا، لذلك وبعد الدراسة والتصميم تم إنشاء بوابة الهناء

وهي عبارة عن خدمة إلكترونية جديدة موجهة لفائدة المؤمن لهم إجتماعيا وكذا ذوي حقوقهم توفر العديد من الخدمات دون التنقل نحو هياكل الصندوق.

يتمثل الهدف الأساسي للبوابة في تقريب إدارة الضمان الإجتماعي من المؤمن له لأنه قبل إنشاء هذه البوابة لم يكن لدى المؤمن الإجتماعي إمكانية التحقق من وضعه فيما يتعلق بـ cnas دون الانتقال إلى وكالة تابعة لهذه الأخيرة.

تم تطوير نظام الهناء من قبل مهندسين بمديرية الأنظمة المعلوماتية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وقد عرف إصدارين:

- تم تطوير النسخة الأولى من قبل فريق السيد عبد السلامي رضا في عام 2015 وتم إصدارها في نفس العام.

- النسخة الثانية تم تطويرها من قبل فريق السيد مناصري ياسين في 2017 وتم إصدارها في 2018.

1-1-1-التعريف بنظام الهناء:

هو نظام محوسب ونظام معلومات ويمكن تفسير ذلك على النحو التالي:

- **نظام معلومات:** حيث يقوم بجمع وتخزين المعلومات حول الخدمات والتعويضات والإنتساب من الأنظمة المرتبطة به، كنظام chiffa، sigas، sigma،... إلخ، بالإضافة إلى ذلك يقوم بتوزيع هذه المعلومات عبر بوابة الهناء الخاصة بها: sit web وتطبيق الهاتف المحمول بعد معالجتها منظمة ومقدمة في شكل صفحة ويب أو واجهة.

- **ههو نظام محوسب:** أي قابل للحوسبة حيث أنه من الممكن حوسبة خدمات نظام الهناء، فقبل تطوير البوابة كان المرتفقين يتوجهون إلى وكالات الضمان الإجتماعي للحصول على معلومات حول الخدمات أو التعويضات أو غيرها، وبفضل بوابة الهناء أصبحت هذه المعلومات متاحة الآن إلكترونيا.

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الإجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

1-1-2 الأنظمة المرتبطة بنظام الهناء: يرتبط نظام الهناء بالأنظمة الداخلية للصندوق الوطني

للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء ويمكن توضيح ذلك في الجدول الموالي:

الجدول رقم (04-04): الأنظمة المرتبطة بنظام الهناء.

نظام الشفاء	نظام SIGAS	نظام Sigma	نظام SIGCM
تتيح بوابة الهناء للمؤمنين إمكانية طلب بطاقة الشفاء عن بعد، وبعد معالجة الطلب المقدم من المؤمن له يتم إدخال هذا الأخير في دائرة إنتاج البطاقة، ووفقا للمعلومات التي يقدمها قسم التحديث والإعلام فإن بطاقة chiffa تستغرق وقتا أقل لإنتاجها، لأن دائرة إنتاج هذه الأخيرة أصبحت قصيرة جدا.	يتكفل SIGAS بإدارة الخدمات العينية والنقدية والدفع من قبل الغير، ويدمج نظام SIGAS في نظام الهناء كل ما يتعلق بالخدمات: تعويض الأدوية، الأداءات اليومية، عطلة الأمومة، تاريخ نهاية الحقوق، ذوي الحقوق، إستدعاءات الرقابة الطبية، إخطارات الرفض، نسبة التعويض ووضع المؤمن	يتيح Sigma على بوابة الهناء إمكانية معرفة كل ما يتعلق بالانتساب والتسجيل بالتأمينات الإجتماعية وشهادة الانتساب ومعلومات عن جهة العمل.	يتم استخدامه من قبل أطباء المراقبة الطبية حيث يتم من خلال بوابة الهناء إخطار المؤمن له عبر الرسائل النصية القصيرة عند إستدعائه لإجراء فحص طبي أو عند رفض الوصفات الطبية.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات المقدمة من قبل مديرية الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال

الأجراء - الجزائر -.

1-1-3 الخدمات التي يوفرها نظام الهناء:

فضاء الهناء هو منصة إلكترونية عصرية تم استحداثها من أجل خدمة عمومية ناجعة، حيث يندرج ضمن المخطط الإستراتيجي الإتصالي للصندوق الرامي إلى تحسين وترقية خدماته وتوطيد العلاقة مع المؤمن لهم، ويعد هذا الإنجاز قفزة نوعية في مجال عصنة تسيير الصندوق والذي من شأنه القضاء على كل أشكال البيروقراطية.

يتيح فضاء الهناء للعمال الأجراء المؤمن لهم إجتماعيا وذوي حقوقهم الحصول على الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) عن بعد، حيث توفر هذه الخدمة مايلي:

- ✓ الإطلاع على رقم التسجيل بالضمان الإجتماعي وقائمة ذوي الحقوق؛
- ✓ معرفة مركز دفع الإنتساب وكذا العنوان؛
- ✓ التعرف على نسبة التغطية الاجتماعية وتاريخ نهاية الاحقية في الأداءات؛
- ✓ طلب وطبع شهادة الانتساب؛
- ✓ طلب الحصول على بطاقة الشفاء للموظفين والإطلاع على كل تفاصيل المعلومات التي تحملها بطاقة الشفاء بما فيها التعرف على الأفراد المسجلين وتاريخ انتهاء تأمينهم وكذلك تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة وموعد تجديدها؛

- ✓ التصريح بالعطل المرضية عن بعد؛
- ✓ طلب تعويض العطل المرضية؛
- ✓ طلب التعويض عن عطلة الأمومة عن بعد؛
- ✓ التبليغ بالرفض الطبي واستدعاءات الرقابة الطبية؛
- ✓ الإطلاع على المنتجات الصيدلانية التي تم تعويضها؛

✓ نسخ بيان التعويضات اليومية الخاصة بالتأمين على المرض والأمومة؛

✓ نسخ شهادة الأحقية في الأداءات الخاصة بالمؤمن لهم اجتماعيا؛

✓ الإطلاع على قائمة الأطباء المعالجين المتعاقدين مع الصندوق؛

✓ إيداع التظلمات والاقتراحات.

هذه الخدمة موجهة لفائدة المؤمن لهم اجتماعيا وكذا ذوي حقوقهم، ويمكن الولوج إلى هذا الفضاء عبر

الموقع الإلكتروني للصندوق www.cnas.dz أو عبر الرابط <https://elhanaa.cnas.dz> وكذا تطبيق

الأندرويد الذي يمكن تحميله على الهواتف الذكية مما يسمح بالحد من التنقل نحو هياكل الصندوق.

وحسب الإحصائيات المقدمة من قبل مديرية الإعلام ب CNAS (الغاية 22 جانفي 2024)، قدر عدد

المستخدمين المسجلين على بوابة الهناء ب 3,1 مليون مستخدم، وقدر عدد العطل المرضية المصرح بها

عبر منصة الهناء بجوالي 500.000 طلب عطلة مرضية، و9000 طلب عطلة أمومة، بينما بلغ عدد

طلبات بطاقة الشفاء عبر منصة الهناء حوالي 507000 بطاقة، هذا الى جانب 8,4 مليون شهادة انتساب.

1-2- التصريح عن بعد والدفع الإلكتروني للإشتراكات:

يمكن لأرباب العمل الاستفادة من خدمات التصريح عن بعد ودفع اشتراكات الضمان الاجتماعي (Télé

déclaration – Télépaiement)، عبر بوابات “التصريح عن بعد”، المتوفرة عبر الرابط

التالي: <https://teledeclaration.cnas.dz>، حيث يسمح نظام التصريح عن بعد بـ:

✓ التصريح بالإشتراكات إلكترونيا؛

✓ تسوية الإشتراكات وعملية دفعها إلكترونيا؛

✓ التأكد وإدماج التصريحات السنوية الخاصة بصاحب المؤسسة والأجراء.

وتتمثل أهداف خدمة التصريح عن بعد في مايلي:

الجدول رقم (04-05): أهداف خدمة التصريح عن بعد بالإشتراكات.

بالنسبة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	بالنسبة لأرباب العمل
- ضمان التحكم الأفضل في عدد العمال المصرح بهم في الآجال القانونية؛ - تطوّر نوعية الخدمة وإختصار الوقت؛ - إنشاء بنك للمعلومات دقيق إضافة إلى ضبط الإحصائيات؛ - تسهيل الرقابة القبلية والبعدية لحركة العمال.	- تقليص الإجراءات الإدارية؛ - السرعة والدقة في التصريح عن العمال؛ - تجنب التأخيرات المتكررة عند التصريح بالعمال الجدد؛ - الاطلاع اليومي على حركة العمال السابقين واشتراكاتهم السنوية؛ - إمكانية استخراج كل الوثائق ذات الصلة إلكترونيا؛ - التخفيف من عناء التنقل الى وكالات الضمان الاجتماعي من أجل لتصريح الشهري والسنوي للعمال؛ - التصريح بالعمال في الآجال القانونية وتجنب الغرامات.

المصدر: فني ياسين، عرض تجربة الرقمنة الإدارية لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، مجلة شعاع

للدراستات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2023، ص 118.

كما سعى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء جاهدا من أجل إدراج عدة تدابير لفائدة المؤمن لهم من فئة ذوي الإحتياجات الخاصة وتطويرها كلما اقتضت الضرورة من خلال إعتماده إستراتيجية هادفة في مجال تحسين ظروف التكفل بهم وكذا تخفيف الإجراءات وعصرنة تسيير الأداءات المقدمة لهم مع الحد من تنقلهم إلى مرافقه ، من هذا المنطلق يتم التكفل بهم سواء بصفقتهم مؤمن لهم اجتماعيا أو من ذوي الحقوق وتستفيد هذه الفئة من المؤمن لهم اجتماعيا من جميع الأداءات التي يقدمها الصندوق، حيث تحظى فئة المؤمن لهم اجتماعيا من ذوي الإحتياجات الخاصة بعناية خاصة في مجال

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

تسهيل الحصول على الأداءات التي يقدمها الضمان الاجتماعي، أين اتخذ جملة من الإجراءات وذلك في إطار سلسلة التسهيلات المدرجة لفائدتهم والتي شملت عدة جوانب أهمها:

✓ التكفل بانشغالاتهم عبر الموقع الإلكتروني للصندوق؛

✓ إدراج نظام معلوماتي مدمج لتسيير الأجهزة الإصطناعية ولواحقها SIGAP ، يسمح للمؤمن له

اجتماعيا من ذوي الإحتياجات الخاصة بالتقرب من هياكل الديوان الوطني لأعضاء المعوقين الاصطناعية

ولواحقها المنتشرة عبر التراب الوطني لاقتناء الجهاز دون عناء التنقل إلى مركز انتسابه؛

✓ إطلاق خدمة المساعدة الاجتماعية لمرافقة الفئة الهشة بفعل المرض أو الإعاقة غير القادرة على

التنقل؛

✓ تمكينهم من المعلومة والتعرف على حقوقهم وواجباتهم إزاء الضمان الاجتماعي، عن طريق إعداد

كتيبات بخط البرايل، ويتعلق الأمر بالمخاطر التي يغطيها الصندوق على غرار: التأمين على المرض،

حوادث العمل والأمراض المهنية، العجز، الوفاة، الأمومة، المنح العائلية، مع تخصيص حيز من البرنامج

الإعلامي لفائدة هذه الفئة؛

✓ وضع رقم أخضر 30 10 تحت تصرفهم.

2-الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء:

في سبيل الإرتقاء بالخدمة العمومية وتخفيف الإجراءات وبغية تقريب الإدارة من المواطن، شرع الصندوق

الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء في تنفيذ خطط التحول الرقمي حيث قام بإستحداث عدة تطبيقات

رقمية تمثلت في:

2-1 فضاء ضمانكم لغير الأجراء:

تسمح بوابة ضمانكم المتوفرة على الرابط <https://damancom.casnos.dz> من الانتساب عن بعد للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء وإنشاء فضاء شخصي يتيح الإطلاع على الوضعية تجاه الصندوق، كما توفر هذه المنصة الرقمية جملة من الخدمات الالكترونية تتمثل في:

2-1-1 طلب الانتساب عن بعد: هذه الخدمة موجهة للأشخاص الذين يمارسون نشاطا لحسابهم

الخاص غير المنتسبين حيث يمكنهم تقديم طلب الإنتساب عن بعد دون عناء التنقل لدى مصالح الصندوق.

2-1-2 فضاء المؤمن: يوفر فضاء المؤمن عدة خدمات إلكترونية لفائدة منتسبي الصندوق وهي:

- ✓ الإطلاع على النشاطات المصرح بها والتصريح بأي نشاط جديد ينشأ؛
- ✓ الإطلاع على أوعية الإشتراك المصرح بها والتصريح بوعاء إشتراك جديد؛
- ✓ الإطلاع على الفواتير وإضافة الفواتير المراد تسديدها؛
- ✓ الإطلاع على كشف حسابات الإشتراك والدفع الالكتروني للاشتراكات؛
- ✓ الإطلاع على تواريخ بداية ونهاية إستحقاقات المؤمن وذوي حقوقه؛
- ✓ طلب التقاعد عن بعد ومتابعة تقدم معالجة ملف طلب الحصول على العجز؛
- ✓ الإطلاع على جدول معاش التقاعد؛
- ✓ طلب واستخراج مختلف الوثائق الإدارية (شهادة الانتساب والتحيين، شهادة الاستفادة من منحة أو معاش التقاعد، شهادة الإستفادة من منحة أو معاش العجز)؛
- ✓ الإطلاع وتحيين المعلومات الإدارية.

2-1-2 فضاء الصيدالة: يوفر فضاء الصيدلي عدة خدمات لفائدة للصيدالة المتعاقدين مع الصندوق

نذكر منها:

- ✓ الإطلاع على التعويضات السابقة لاستهلاك الأدوية من طرف المؤمن أوذوي حقوقه؛

✓ طلب الموافقة الطبية القبلية عن بعد؛

✓ معاينة قائمة الأدوية القابلة للتعويض؛

✓ إيداع إيصال الدفع الصيدلانية عن بعد؛

✓ متابعة تقدم معالجة جداول تعويض الأدوية عن بعد.

2-1-2 خدمة محاكاة: تتيح هذه الخدمة لمشتري الصندوق مايلي:

✓ محاكاة حساب مبلغ الاشتراكات السنوية؛

✓ محاكاة حساب مبلغ غرامة التأخير عن التصريح بالنشاط؛

✓ محاكاة حساب مبلغ معاش التقاعد؛

✓ محاكاة حساب مبلغ معاش الإيلولة؛

✓ محاكاة حساب مبلغ معاش العجز؛

✓ محاكاة حساب مبلغ رأسمال الوفاة.

3- الصندوق الوطني للتقاعد (CNR):

تطبيقا لسياسة وإستراتيجية الدولة في رقمنة كل القطاعات، يعمل الصندوق الوطني للتقاعد على تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية للمتقاعدين من خلال برنامج لتحسين وعصرية خدماته، حيث وضع الصندوق الوطني للتقاعد جملة من الخدمات الرقمية والحلول المعلوماتية للإجابة عن كل تساؤلات المواطنين حول كل ما هو متعلق بالتقاعد، وتتبع دراسة الملف التقاعد عن بعد، وقد تجسدت إستراتيجية التحول الرقمي في الصندوق الوطني للتقاعد في ثلاثة محاور أساسية¹:

¹ تصريح السيد المدير العام للصندوق الوطني للتقاعد جعفر عبدلي ضمن البرنامج الإذاعي " مستقبل تاك"، الإذاعة الوطنية الأولى، تاريخ البث: 2023/01/17، على الساعة 13:30.

✓ إعادة مراجعة البنية التحتية بحيث توفر شبكة وطنية للإعلام الآلي التي تسمح بنقل المعلومة

من أي مركز إلى مركز آخر وأي وكالة على المستوى الوطني؛

✓ إنشاء مركز للبيانات على المستوى الصندوق الوطني للتقاعد بمواصفات عالمية من أجل تحقيق

مختلف الأنشطة بالسرعة والحجم المطلوبين؛

✓ تطوير برامج الإعلام الآلي والخدمات الرقمية التي تسمح للمواطن بتلقي خدمات مباشرة دون التنقل

إلى مرافق الصندوق.

ولتقريب الإدارة من المواطن، قام الصندوق الوطني للتقاعد بإستحداث جملة من التطبيقات الإلكترونية

ساهمت بشكل كبير في عصرنه القطاع وتقديم خدمات رقمية راقية ساهمت بشكل كبير في تسهيل التواصل

بين المؤسسة والمتقاعدين وتوفير عناء التنقل من خلال تطوير الخدمات عن بعد التي تعتبر خيارا إستراتيجيا

فرضته الأوضاع الصحية الصعبة الراهنة، حيث تقدم للمواطنين العديد من الميزات وتسمح بمرافقة

المتقاعدين وتقديم لهم المساعدة حسب طلباتهم نذكر منها:

3-1/ إنشاء مركز النداء أخدمة الرقم الأخضر المجاني 3011:

خصص هذا الرقم الأخضر لإستقبال إنشغالات واستفسارات واقتراحات المتقاعدين، بحيث يمكن للمتقاعد

الإتصال من خلال الهاتف الثابت لطرح إنشغالاته مع إعطاء الإسم والولاية والمشكلة ليتم ارسالها إلى

الوكالة المعنية والتي بدورها تتكفل بالإنشغال وتساعد المتقاعد، حيث تكون المكالمات مجانية أو عبر

الهاتف المحمول، ويمكن الإجابة على المتقاعدين والتكفل بأنشغالاتهم بطريقة آلية أو عن طريق عون الذي

يستقبل الإتصالات ويقوم بالإجابة على جميع الاستفسارات بسرعة.

3-2 / خدمة الرسائل القصيرة:

والتي من خلالها يتم التواصل مع المواطنين عبر الهاتف وتقديم معلومات عن الزيادات وطلب تجديد الوثائق الى غير ذلك من الخدمات، ويتوفر الصندوق حاليا على حوالي 70% من ارقام هواتف المتقاعدين مما سهل التواصل معهم عوضا عن البريد العادي.

3-3 / تطبيق تقاعدي retraite dz :

هو عبارة عن تطبيق أندرويد خاص بالمقاعدين يتم تحميله عن طريق خدمة pelay store يتوفر على مجموعة من الخدمات الرقمية لتسهيل تواصل المقاعد مع الصندوق تتمثل في:

- ✓ الاطلاع على كافة النصوص التشريعية الخاصة بتنظيم وتسيير نظام التقاعد في الجزائر؛
- ✓ الاطلاع على الأسئلة التي تم طرحها سابقا من قبل المواطنين ومختلف الإجابات حيث تكون مسجلة و يمكن لبقية المواطنين الاستفادة منها،
- ✓ يوفر التطبيق خدمة GPS لاستعمالها في حالات السفر من أجل معرفة أقرب الوكالات، كما يتوفر على أرقام وهواتف وعناوين جميع الوكالات ومراكز الإستقبال ومراكز التوجيه؛
- ✓ إمكانية حساب معاش التقاعد؛
- ✓ تقديم طلب مختلف الخدمات كطلب بطاقة الشفاء وتقديم الشكاوى والإقتراحات، وهته الطلبات تدرس من طرف الصندوق بصفة آلية؛
- ✓ كما يتضمن التطبيق خدمات المساعدة الاجتماعية المنزلية التي تسمح بطلب حضور مساعدة اجتماعية أو طلب تجهيزات طبية أو مراقبة إدارية؛
- ✓ يسمح التطبيق بطلب تذكرة إلكترونية لتجنب الإنتظار في الطابور داخل الوكالة ومعرفة توقيت المرور في الشباك؛
- ✓ سحب شهادة المداخل ومتابعة ملفات المقاعدين والنقائص المتعلقة بها.

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

كما يتوفر التطبيق على تقنية **R-Face** وهي خدمة التعرف على ملامح الوجه حيث تسمح هذه الخدمة للمتقاعدين بتأكيد تواجدهم على قيد الحياة عن بعد ومن أي مكان عوض إيداع شهادة الحياة، ويتم الاستفادة من هذه الخدمة عبر ثلاث خطوات تتمثل في:

الخطوة الأولى: يتم التوجه لمرة واحدة للوكالة المحلية من أجل نسخ البيانات البيومترية للمتقاعد من خلال بطاقة التعريف البيومترية ويتم بذلك الحصول على إسم المستخدم وكلمة السر من الوكالة المحلية أو عبر الاتصال بالرقم الأخضر 3011.

الخطوة الثانية: تتمثل في تسجيل الدخول في تطبيق تقاعدي عبر إدخال كلمة السر وإسم المستخدم الذي يتمثل في رقم المعاش.

الخطوة الثالثة: بعد الدخول في التطبيق يتم الضغط على أيقونة R-Face في هذه المرحلة تفتح الكاميرا الأمامية للهاتف وتبدأ عملية التحقق وبذلك يتم إرسال صورة آليا إلى قاعدة البيانات في الصندوق الوطني للتقاعد للتحقق من الهوية، بعد ذلك يتم تلقي اشعار عبر التطبيق بإتمام العملية بنجاح.

3-4/ تطبيق طلب التقاعد الإلكتروني:

قضى هذا التطبيق على الطلب الورقي الذي كان يقوم صاحب المؤسسة أو رب العمل بالتنقل إلى الصندوق من أجل ملئه، حيث يتم منح أصحاب المؤسسات من خلال هذا التطبيق بعد تقربهم لمصالح الصندوق إسم المستخدم ورقم سري خاص بهم يسمح لهم بالولوج ورؤية العمال المقبلين على التقاعد ويتم ملء كل شيء إلكترونيا، لیتم فيما بعد دراسة الطلب إلكترونيا وحجز موعد من أجل ايداع الملف المادي.

3-5/ تطبيق الحساب الإلكتروني للأجير:

يتعلق بالعمال الذين لم يبق لهم سوى عامين على التقاعد، رجال 58 سنة، ونساء 50 سنة، حيث يقوم المقبل على التقاعد بالولوج إلى هذا الموقع وتسجيل بعض المعلومات الخاصة به، ليتلقى فيما بعد رسالة عن طريق البريد الإلكتروني أو رسالة SMS تتضمن الرقم السري وإسم المستخدم، مما يسمح للمتقاعد

برؤية المسار المهني الخاص به إن كانت المعلومات صحيحة أم خاطئة، لكي يتم في حال وجود أخطاء تسجيل النقائص ومنح المعلومات اللازمة من طرف المقبل على التقاعد التي يتم فيما بعد مراجعتها من طرف مصالح الصندوق بالتنسيق مع مصالح الضمان الاجتماعي.

3-6/ فضاء المتقاعد للأجراء :

تتوفر هذه الخدمة على نسختين تتمثل في تطبيق على الهاتف أو الويب وتسمح للمتقاعدين عبر البوابة الإلكترونية "فضاء المتقاعد e-retraite" - "من إستخراج لاسيما شهادة المعاش ومتابعة طلب الإحالة على التقاعد المودع إلكترونيا من طرف أرباب العمل إضافة إلى تقدير حساب معاش التقاعد وإعادة ضبط المسار المهني.

3-7/ منصة رقمية للزيادات الاستثنائية لمعاشات المتقاعدين:

هي منصة رقمية وضعها الصندوق الوطني للتقاعد تحت تصرف المتقاعدين ، حيث تسمح لهم بالإطلاع على مبلغ ومخلفات الزيادات الإستثنائية التي أقرها رئيس الجمهورية لسنة 2023 عبر الرابط <https://revaexcept.cnr.dz>.

3-8/ المنصة الإلكترونية للتقاعد لأفراد الجالية الجزائرية بالمهجر:

تجسيدا للالتزام رئيس الجمهورية الحادي وخمسون (51) المتعلق بحماية الجالية الجزائرية في الخارج والمغتربين وترقية مشاركتهم في التجديد الوطني، قامت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بتخصيص بوابة إلكترونية لأعضاء الجالية الوطنية بالخارج الراغبين بالانتماء للإرادي للتقاعد ابتداء من مارس 2023 عبر الرابط <https://teledclaration.cnas.dz> ، حيث تتيح هذه المنصة للمستخدمين دفع ملفاتهم دون التنقل لأرض الوطن عن طريق التسجيل في البوابة الإلكترونية وتقديم ملف إلكتروني يتضمن نسخة من بطاقة تسجيل القنصلية ، شهادة الميلاد نسخة، من الصفحة الأولى لجواز السفر، وثيقة تثبت الوضعية المهنية للمعني، و يتم دفع الاشتراك عن طريق بطاقة بنكية دولية بالعملة الصعبة قابلة

للتحويل كل ثلاثة (03) أشهر في حساب بنكي مفتوح لفائدة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية . CNAS

4- الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري:

أطلق الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري خدمات رقمية جديدة التي من شأنها تحسين الخدمة العمومية للتقرب أكثر فأكثر من المواطن بدون تكليفه عناء التنقل تتمثل في :

4-1- خدمة الانتساب الرقمي عن بعد:

هي خدمة جديدة أطلقها الصندوق من أجل تسهيل التعاملات مع مرتقيه، حيث بات اليوم بإمكان الراغبين في إنشاء مؤسسة في قطاعات البناء الأشغال العمومية والري إرسال ملفات إنتسابهم عن بعد دون تنقل وذلك عبر بوابة "تصريحاتكم".

4-2- مقارنة التصريح السنوي للأجور والأجراء المرسل من طرف المؤسسة مع قاعدة بيانات الصندوق:

بغية تسديد مستحقات عمال قطاعات البناء الأشغال العمومية والري في أحسن الآجال تم إطلاق خدمة مقارنة المعلومات المرسلّة من طرف المستخدم في التصريح السنوي للأجور والأجراء مع قاعدة بيانات الصندوق للتحقق من المعلومات المرسلّة اليه، وذلك قبل الإنطلاق الرسمي للحملة السنوية للأجور والأجراء المصادف للفاتح من جويلية من كل سنة.

4-3- خدمة فضاء العمل الخاص بعمال قطاعات الأشغال العمومية والبناء والري:

هذه الخدمة متوفرة عبر بوابة تصريحاتكم تمكن العامل من متابعة مراحل تسيير عطلته السنوية الجارية وحتى المتعلقة بالحملتين "س-2" ابتداء من التصريح السنوي للأجور والأجراء المرسل من طرف مستخدميه إلى غاية دفع أجرته، والإطلاع على كشف راتبه.

4-4- رقمنة سجل الشكاوى والاقتراحات عبر المحطات التفاعلية للصندوق

قام صندوق كاكوبات برقمنة سجل الشكاوى والاقتراحات، حيث أصبح بإمكان المنتسبين للصندوق تسجيل الشكاوى والاقتراحات والإدلاء برأيهم عن طريق المحطات التفاعلية المتوفرة لدى الوكالات الجهوية باستعمال تطبيق إستعلاماتكم، وتهدف هذه الخدمة إلى:

✓ التواصل والإستماع إلى الشكاوى والاقتراحات المقدمة من قبل المواطن؛

✓ متابعة مسار الشكاوى والاقتراحات بصفة رقمية ومركزية؛

✓ التقليل من الشكاوى الكتابية وتعويضها بالرقمية.

5- الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC)

في إطار رقمنة الخدمات المقدمة لحاملي المشاريع من قبل الصندوق الوطني للتأمين على البطالة، وضع الصندوق تحت تصرف الراغبين في إنشاء مؤسسة مصغرة تطبيق إلكتروني « E-CNAC » يتيح الولوج الفوري إلى باقة من الخدمات الإلكترونية الخاصة بجهاز دعم للإحداث وتوسيع النشاطات المتضمنة 05 خدمات إلكترونية تتمثل في:

5-1- المحاكاة عبر الإنترنت: تسمح هذه الخدمة لحامل المشروع بإجراء محاكاة لحساب:

✓ هيكل تمويل المشروع؛

✓ مبالغ ومواعيد إستحقاقات تسديد القروض الممنوحة من قبل البنك والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة؛

✓ مبلغ الإشتراك في صندوق الكفالة المشتركة لضمان قروض الإستثمارات؛

✓ مبلغ الإشتراك في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

5-2-خدمة وين نسجل: تسمح هذه الخدمة لحامل المشروع بمعرفة مقر الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة الأقرب إلى مقر إقامته.

5-3-خدمة مسار المشروع: تقدم هذه الخدمة لصاحب المشروع خطوات مسار إنشاء مؤسسة مصغرة على مستوى الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بدءا من فكرة المشروع إلى غاية تجسيده على أرض الواقع.

5-4-متابعة التسجيل عبر الإنترنت: تسمح هذه الخدمة لصاحب المشروع من متابعة مدى التقدم المحرز في معالجة طلب التسجيل عبر المنصة، إضافة إلى إمكانية:

✓ تلقي إخطارات حول تطور معالجة الملف؛

✓ تحميل الوثائق التي تشكل ملفه الإداري والتقني،

✓ تحميل وصل استلام ملفه؛

✓ التحادث مع المستشار المنشط من خلال وحدة المراسلة المدمجة؛

✓ تنزيل الدراسة التقنية والإقتصادية للمشروع، قبل الذهاب إلى لجنة الإختيار والمصادقة والتمويل.

5-5-متابعة الملف: تسمح هذه الخدمة لحامل المشروع بمتابعة جميع مراحل معالجة ملفه بشكل من التسجيل إلى غاية بدء نشاطه كما تسمح له بتلقي رسائل من الصندوق وضبط مواعيد مع أعوان المراقبة والمراقبة.

ثالثاً: الجوائز التي تحصلت عليها صناديق الضمان الاجتماعي في إطار الممارسات الفضلى الممنوحة من قبل الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA).

في إطار الجوائز الخاصة بالممارسات الفضلى التي تمنحها الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA)، وبمناسبة فعاليات المنتدى الإقليمي للضمان الاجتماعي لأفريقيا المنعقد بأبيدجان بكوت ديفوار في الفترة الممتدة من 17 إلى 19 ماي 2023، إستطاع قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر أن يفتك مجموعة من الجوائز عن عدة مشاريع و خدمات منجزة من قبل مختلف الصناديق تمثلت في :

1- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء (CNAS).

إستطاع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء (CNAS) أن يفتك الوسام الخاص للإبتكار عن مشروع "السجلات الطبية الالكترونية" وهو الوسام الذي استحدثته الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي لسنة 2023 كجائزة وحيدة تمنح في ميدان الإبتكار، حيث تمكن الصندوق من إفتكاكه لتكون الجزائر أول دولة تتحصل على هذا الوسام الدولي.

كما تمكن الصندوق من الظفر بالشهادات التالية:

✓ شهادة الإستحقاق مع التنويه الخاص من لجنة التحكيم عن مشروع "فضاء الهناء؛

✓ شهادة الإستحقاق مع التنويه الخاص من لجنة التحكيم عن مشروع "ترقية التواصل مع ذوي

الاحتياجات الخاصة؛

✓ شهادة إستحقاق عن مشروع الشباك الجوي الموحد.

2- الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية

لقطاعات البناء والأشغال العمومية والرّي (CACOBATPH) .

من جهته ظفر الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات

البناء والأشغال العمومية والرّي (CACOBATPH) بـ:

✓ شهادة عن خدمة " تعويض البطالة الناجمة عن الارتفاع الشديد لدرجة الحرارة؛

✓ شهادة عن خدمة " إرسال طلبات جدولة الديون وطلبات الطعن عن بعد".

3- الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) :

في نفس السياق، تمكن الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) من الحصول على شهادة عن الخدمات الرقمية

التي يقدمها لفائدة المتقاعدين والتي تطرقنا لها سابقا.

• الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء: (CASNOS) :

تحصل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) على:

✓ شهادة إستحقاق عن مشروع "النظام المعلوماتي المساعد في اتخاذ القرار" و " بوابة متابعة نشاط

المراقبين مركز الاتصال والمراقبة؛

✓ شهادة عن خدمة " التسيير الإلكتروني للمستندات".

وتأتي هذه الشهادات عرفانا للمكتسبات المحققة من طرف هيئات الضمان الاجتماعي بالجزائر، ضمن

مسعى السلطات العمومية من أجل تطوير وعصرنة الخدمات التي تدخل ضمن المرفق العمومي في إطار

السياسة الاجتماعية للدولة الجزائرية.

المطلب الرابع: حيثيات المقابلة التي تم إجراؤها على مستوى مديرية العصرية وأنظمة المعلومات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

بغية الإلمام أكثر بالموضوع قيد الدراسة قمنا بإجراء مقابلة مع السيد "مناصري ياسين" مدير فرعي بمديرية العصرية وأنظمة المعلومات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-الجزائر.-

تم تصميم استمارة المقابلة (انظر الملحق رقم 01) بشكل موضوعي لتكون جاهزة لطرحها على السيد مناصري ياسين بغية الوصول إلى معلومات حول الظاهرة المدروسة التي تهدف إلى محاولة تسليط الضوء على واقع الرقمنة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ومدى مساهمتها في تطوير وترقية خدماته، على اعتبار أن الرقمنة أضحت من الضروريات بالنسبة للإدارة العمومية بشكل عام وفي قطاع الضمان الاجتماعي بشكل خاص.

كانت غايتنا من هذه المقابلة التعرف على وجهة نظر السيد مناصري ياسين بصفته أحد القائمين على قسم الإعلام والتحديث بمديرية العصرية وأنظمة المعلومات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ومطور نظام الهناء، حيث أن التعرف على وجهة نظره حول مختلف التساؤلات التي شملتها استمارة المقابلة ستساعدنا على إتمام بحثنا العلمي.

بداية وبعد شكر السيد مناصر ياسين على قبوله إجراء المقابلة البحثية الخاصة بدور الرقمنة في تحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي في الجزائر، تم الشروع مباشرة في طرح الأسئلة والتي نسعى من خلالها الوصول الى إجابات جديدة كنا نجهلها وأخرى ضمنية يمكن بواسطتها أن نسترشد بمعلومات أدق وأعمق لاثراء موضوعنا.

أولاً: عرض و قراءة أسئلة المقابلة

تم تقسيم موضوع المقابلة مجموعة من الأسئلة نستعرضها في مايلي:

الجدول رقم (04-06): السؤال الأول من المقابلة

العبارة	الإجابة
- ماهي الإمكانيات التي سخرها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمؤمنين؟	- حمل الصندوق على عاتقه مهمة تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث سخرنا كل الإمكانيات المادية والبشرية لذلك وأطلقنا جملة من التطبيقات الإلكترونية من أجل تبسط الإجراءات الإدارية على المواطن ومحاربة الفساد والبيروقراطية.

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة والتحليل:

يخوض الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء حالياً سباقاً ضد الزمن لتوديع حقبة طويلة من التسيير التقليدي والتحول الى مرحلة جديدة من العصرية، فقد بدأ مسيرة الرقمنة بفعالية كبيرة بغية الوصول الى إدارة فعالة لا مجال فيها لإهدار الجهد والوقت والمال، حيث أن الإمكانيات التي سخرها الصندوق هي إمكانيات مادية وبشرية ويرجع ذلك إلى الترابط والتكامل الموجود بين الجانب المادي الذي يشمل مختلف التجهيزات الرقمية والجانب البشري المتمكن من التكنولوجيا والتقنيات الرقمية الحديثة.

الجدول رقم (04-07): السؤال الثاني من المقابلة

العبارة	الإجابة
العوائق التي اعترضت مساركم أثناء تطبيق الرقمنة والتحول من الاجراءات الورقية الى المعاملات الرقمية	- عدم وجود الخبرة الكافية الى جانب نقص الكوادر المتمكنة في مجال الرقميات والبرمجيات الحديثة لاسيما في بداية عملية التحول الالكتروني؛ - ضيق الوقت خصوصا مع الظرف الصحي الطارئ الذي فرضته جائحة كورونا. - غياب التقنيات الكافية للولوج الى المعاملات الرقمية.

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة والتحليل:

أولا : يعد ضيق الوقت من أهم الصعوبات التي واجهت الوكالة أثناء عملية التحول الرقمي نظرا لأن هذه العملية جاءت بشكل مستعجل حيث تعتبر وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي من بين الإدارات التي عجلت إدراج تكنولوجيا المعلومات ضمن تسييرها، لاسيما بعد أزمة كورونا بغية التطوير المتواصل للخدمات الرقمية وتحسين آدائها استجابة لتطلعات المواطنين ومن أجل مواكبة وتيرة التنمية المستدامة من جهة أخرى.

ثانيا: لأن عملية التحول الرقمي التي شهدتها القطاع بشكل عام والتطبيقات الرقمية المستحدثة في مختلف صناديق الضمان الاجتماعي هي تطبيقات حديثة لم يسبق العمل بها وبالتالي فان الموظفين لم يتلقوا التكوين والتدريب الكافيين قبل إطلاق مشروع الرقمنة عل مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء.

ثالثا: التحدي التقني المتمثل في عدم توافر الأنظمة والبنى التحتية والممكنات الداعمة للتحول الرقمي، وغياب التقنيات الرقمية الكافية للوصول الى المعاملات الرقمية وهنا يكمن التحدي الأكبر في توحيد الجهود

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

وتسخيرها باتجاه تسريع وإنجاح مشروع التحول الرقمي ليس على مستوى وكالتنا وحسب بل على مستوى باقي القطاعات.

الجدول رقم (04-08): السؤال الثالث من المقابلة

العبارة	الإجابة
هل يتم اعتماد الرقمنة في جميع المعاملات الإدارية للصندوق؟	- لا يمكن الجزم على اعتماد الرقمنة بشكل كلي في مختلف المعاملات على مستوى وكالتنا لكن يمكن القول اننا نقوم بتطبيقها الى الأبعد حد.

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة والتحليل:

يتم اعتماد الرقمنة في مختلف المعاملات الإدارية للوكالة ولكن بشكل نسبي ويمكن تفسير ذلك لعدة اعتبارات كغياب الرقمنة بشكل فعلي والتخوف من قرصنة الملفات السرية.

الجدول رقم (04-09): السؤال الرابع من المقابلة

العبارة	الإجابة
أهم التقنيات الرقمية المستعملة لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء.	-تطبيقات الهاتف المحمول؛ - تخصيص قنوات للتواصل مع المؤمنين بشكل امن ومبتكر - المنصات والفضاءات الرقمية التي تسمح للمواطن الحصول وتقديم المستندات وإكمال العمليات دون القيام بزيارة فعلية للمكاتب.

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة والتحليل :

تسعى منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر الى ترقية وتطوير الجانب التقني الذي يشكل التحدي الأكبر للتحويل الالكتروني والقضاء على طوابير الانتظار والمعاملات الورقية ، في هذا الإطار وضع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاحراء تحت تصرف المواطنين باقة متكاملة من الخدمات الرقمية والحلول المعلوماتية والتطبيقات الإلكترونية من أجل تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية ومواصلة لبرنامج عصرنه الخدمات ، حيث قام الصندوق توفير فضاءات الكترونية مخصصة للمؤمنين اجتماعيا على غرار بوابة “الهناء” تسمح لهم بالاطلاع على الخدمات المقدمة لهم إلى جانب إجراء آخر يتعلق ببرمجة نظام يترجم فوريا لغة الإشارة إلى نص مقروء أو العكس لفائدة فئة الصم البكم، وذلك في إطار العناية التي يوليها القطاع لذوي الاحتياجات الخاصة.”

كما تم انجاز وتطوير عدة تطبيقات، من بينها تلك المتعلقة بالتصريح عن بعد لاشتراكات الضمان الاجتماعي، وتطبيقات الدفع ومتابعة الملفات عن طريق الانترنت.

الجدول رقم (04-10): السؤال الخامس من المقابلة

العبارة	الإجابة
ما هو تقييمكم لمدى تفاعل المواطن مع التقنيات الرقمية المستحدثة في تقديم الخدمة؟	هناك من استحسن التقنيات الرقمية وتفاعل معها وهناك من لا يجيد التعامل بها.

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة والتحليل:

لقيت التطبيقات الرقمية التي وضعها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي قبولا من قبل المواطنين، لكن هذا لا ينفي وجود شريحة من المواطنين لا تتعامل مع هذه التقنيات الرقمية أو تتعامل معها بشكل نسبي و يرجع ذلك لجهلها بكيفية التعامل بهذه التقنيات و عدم تمكنها منها لذلك لابد من تدارك هذا الخلل من خلال توعية المواطنين بأهمية الرقمنة و ضرورة استخدامها و الحرص على تعزيز مشاركتهم في عملية صنع قرارات المؤسسة، من جهتها هي الاخرى تحصل المؤسسة على فرصة لاستشارة الأشخاص من خلال منصات مختلفة مثل وسائل التواصل الاجتماعي أو تطبيقات الهاتف المحمول حيث تعمل الرقمنة على تسهيل فرص الإبداع المشترك التي يمكن للحكومات الإستفادة منها لطرح حلول مبتكرة للمشاكل المعقدة، على سبيل المثال، في بلدان مثل أستراليا وأيرلندا، تسعى الحكومات إلى الحصول على مساهمات المواطنين ومشاوراتهم بشأن توزيع الميزانية العامة.

الجدول رقم (04-11): السؤال السادس من المقابلة

العبارة	الإجابة
هل ساهم تطبيق الرقمنة على مستوى هياكل الصندوق في التقليل من عدد المواطنين أما الشبايبك؟	نعم وذلك بشكل كبير لأن جل المعاملات أصبحت تتم عن بعد.

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة والتحليل:

أكد السيد المدير أن الرقمنة تقضي على طوابير الانتظار وتقلل من عدد المواطنين أمام الشبايبك ذلك أن المواطن أصبح بإمكانه تقديم طلباته آليا عبر المنصات الرقمية دون التنقل الى المؤسسة كما يمكنه الاستعلام عن أي خدمة او معلومة عبر الموقع الرسمي للصندوق من أي مكان وفي أي وقت على مدار

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

24 ساعة، و يسعى الصندوق دوما الى تطوير الأنظمة المعلوماتية بغية تفعيل التواصل مع المواطن و تقريبه من الإدارة و تحسين علاقته بها.

الجدول رقم: (04-12): السؤال السابع من المقابلة

العبارة	الإجابة
-هل يتم تاهيل الموظفين وتكوينهم من أجل تجسين أدائهم في مجال التطبيقات الرقمية	نعم تم تكوينهم ولكن نظرا لضيق الوقت لم يتم ذلك بالشكل الكافي حيث اقتصر التدريب فقط على المهندسين القائمين على المنصات الرقمية .

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة و التحليل:

استجابة لمشروع التحول الرقمي الذي شرع قطاع الضمان الاجتماعي في تطبيقه، ومسايرة لمتطلبات الرقمنة المتجددة سعى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الى تكوين موظفيه و تأهيلهم من أجل التعامل مع التقنيات الرقمية المستحدثة غير أن الفترة لم تكن كافية نظرا لأن تطبيق الرقمنة جاء في فترة متسارعة فرضها الظرف الصحي الطارئ بعد أزمة كورونا مما تسبب في وجود بعد الثغرات و الأخطاء أثناء تقديم الخدمة.

الجدول رقم (04-13): السؤال الثامن من المقابلة

العبارة	الإجابة
- ماهي العوامل التي يجب توفرها والتي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تصميم الخدمات الرقمية؟	- تحديد الهدف؛ - البنية التحتية؛ - تكوين وتأطير الكفاءات؛ - التحكم في التقنية؛ - التركيز على سهولة الاستخدام وتحسين تجربة المستخدم.

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة و التحليل :

يمكن تحقيق تقدم فعال في تحسين خدمات المنظمات العامة عبر تطوير الخدمات الرقمية، وذلك من خلال تبني خطط وسياسات واضحة تتعلق بالرقمنة، تحقيق هذه الأهداف مرتبط بوضع استراتيجية محكمة وواضحة في تطوير المؤسسات العامة الرقمية كما يجب أن تستند هذه الاستراتيجية إلى دراسة دقيقة للواقع وتحليل مشاكله قبل الشروع في عملية نقل العمل التقليدي إلى العمل الرقمي، هذا التحول سيؤدي إلى إنشاء بيئة إلكترونية شاملة تربط بين جميع القطاعات ويتطلب ذلك تكاملا في ثلاثة محاور رئيسية: تأمين البنية التحتية الرقمية وإدارة التكنولوجيا بشكل فعال، تدريب وتكوين العنصر البشري في هذا السياق، الى جانب التركيز على سهولة الاستخدام وتحسين تجربة المستخدم.

الجدول رقم (04-14): السؤال التاسع من المقابلة

العبارة	الإجابة
- ماهي الإيجابيات التي حققتها تطبيق الرقمنة على مستوى وكالتكم	- ساهمت الرقمنة في -التقليل من حجم التعاملات الورقية؛ -خفض التكلفة والجهد؛ -تيسير إجراءات الحصول على الخدمة؛ التقليل من طوابير الانتظار؛ -تجويد الخدمات وتسريع الحصول عليها، تقريب الإدارة من المواطن وتحسين علاقته بها؛ - حفظ المعلومات وتبسيط الإجراءات الإدارية؛

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة والتحليل:

حققت الرقمنة العديد من الإيجابيات كإطفاء طابع الشفافية على المعاملات الإدارية و تقريب الإدارة من المواطن وتعزيز مشاركته في اتخاذ القرارات، و بالتالي تقليص الفجوة بينه و بين إدارة صندوق الضمان الاجتماعي، كما أن التقنيات الرقمية استطاعت أن تقضي أو تحد من سيطرة الإدارة على المعلومة، فالمواطنین أصبح بإمكانه الحصول على المعلومات بطرق وآليات أخرى لمصادر المعلومة و بأقل تكلفة ممكنة.

كما ساعد تطبيق الرقمنة في تحسين الأداء الداخلي لهيآت الضمان الاجتماعي وبالتالي الرفع من جودة

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

الخدمات التي تقدمها للمرتفقين، إضافة إلى ذلك التواصل مع المواطنين عبر الانترنت حقق إنتاجية أكثر وريح كبيرين بالنسبة لإدارة الضمان الاجتماعي، فالإدارة الرقمية قلصت من الوقت والتكاليف في انجاز المعاملات الإدارية فبعدما كانت تتجز في أيام أصبحت تتجز في دقائق معدودة.

الجدول رقم (04-15): السؤال العاشر من المقابلة

العبارة	الإجابة
- هل يتم ادماج متطلبات ورغبات المؤمنين عند تصميم الخدمة الرقمية؟	- أكيد فإرضاء المؤمن هو غايتنا، يتم استقبال المقترحات عبر الموقع الرسمي للصندوق لنقوم بدراستها ومحاولة إيجاد حلول لانشغالات المواطنين والاستجابة لمقترحاتهم من أجل تحسين وتطوير مختلف خدمات التأمين الاجتماعي.

المصدر: من إعداد الطالبة

- في إطار تحسين الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن يتم استقبال مقترحات المواطنين عبر الموقع الرسمي للصندوق ليتم دراستها ومحاولة إيجاد حلول لها من أجل تحسين و تطوير مختلف خدمات التأمين الاجتماعي ، كما قام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوضع سجل شكاوي تحت تصرف المواطنين على مستوى هياكله عبر كافة ولايات الوطن يسمح هذا السجل للمواطنين بالتعبير عن انشغالاتهم أو تقديم اقتراحاتهم أو أي ملاحظة في الضمان الاجتماعي خاصة فيما يتعلق بالمنصات الرقمية المستحدثة ، كما تم تخصيص حيز للمكفوفين بذات السجل بخط البرايل لطرح انشغالاتهم، ليتم فيما بعد الإجابة على كل المقترحات التي تم تدوينها في السجل من قبل الأعوان المختصين و الجهات المعنية و عمال الإدارة .

يعد إجراء استقبال مقترحات المواطنين عبر الموقع الرسمي للصندوق الضمان الاجتماعي إضافة إلى تفعيل سجل الشكاوى على مستوى هياكله وسيلة للوقوف على النقائص المسجلة والعمل على تداركها

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

وبالتالي اشراك المواطن في تصميم الخدمات التي يقدمها الصندوق. وذلك من شأنه "ضمان التفاعلية بين المواطن ومختلف هيأت الضمان الاجتماعي .

الجدول رقم (04-16): السؤال الحادي عشر من المقابلة

العبارة	الإجابة
هل لديكم استراتيجية مستقبلية لتقديم الخدمات كتبني نماذج اجنبية ناجحة خصوصا نحن ان اغلب مؤسسات الضمان الاجتماعي في العالم تقوم بتطبيق أحدث البرامج والتقنيات كتقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية والبيانات الضخمة البلوكتشين وغيرها من التقنيات الحديثة.	أكيد نحن نسعى دوما لبذل قصارى جهدنا لتوظيف أحدث التقنيات الرقمية من اجل تقديم خدمات أكثر حودة وأكثر تميزا للمواطن.

المصدر: من إعداد الطالبة

القراءة والتحليل:

من خلال إجابة السيد "مناصر ياسين" تبين لنا أن القطاع بصدد تطوير برامج في مجال العصرية، بغية
تسهيل الاجراءات الإدارية وضمان الجودة في تقديم الخدمة العمومية.

-هناك استراتيجية مستقبلية لتفعيل التحول الرقمي في المؤسسة وتشجيع الخدمات عن بعد والبحث في
أسباب تأخرها، فالبيئة الحالية تفرض على كافة المؤسسات تطوير الكفاءات وترقية الخدمات، وصندوق
الضمان الاجتماعي لا يشكل استثناء بل يمثل العصب الرئيسي للمواطنين نظرا لما يوفره من مساعدات
اجتماعية و رعاية صحية لذلك فهو يسعى إدخال للخدمات الرقمية مع تحسين آداها استجابة لتطلعات

الفصل الرابع: تطبيقات الرقمنة في الضمان الاجتماعي وانعكاساتها على جودة الخدمة

المواطنين، وكذا مواكبة وتيرة التنمية المستدامة في إطار بناء الجزائر الجديدة من خلال برنامج عمل طموح وفق استراتيجيات واضحة المعالم منبثقة من مخطط عمل الحكومة وهناك مبادرات مستقبلية تتمثل في :

✓ تعميم الرقمنة على جميع وحدات الصندوق والقضاء نهائيا على المعاملات الورقية،

✓ توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتصميم ربات للدردشة تقوم بتحليل الاسئلة والانشغالات

التي يتكرر طرحها من قبل المؤمنين ومساعدتهم في الحصول على معلومات على مدار الساعة

طوال أيام الأسبوع بخصوص الخدمات المختلفة كما يساعدهم في ملأ المطالبات بالمزايا المختلفة

الى غير ذلك من الخدمات.

✓ العمل على التحكم في تقنيات الذكاء الاصطناعي واستخداماتها لاسيما في المراقبة القبلية والبعدية

لكل خدمات الضمان الاجتماعي كما يمكن توظيفها في كشف الاحتيال.

ثانيا: عرض نتائج إستمارة المقابلة:

من خلال تحليل الإجابات عن الأسئلة السابقة حول تطبيق الرقمنة على مستوى الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي للعمال الاجراء لولاية البليدة توصلنا الى النتائج التالية:

1/ الإمكانيات التي سخرها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء من أجل

تحسين الخدمات المقدمة للمؤمنين:

في اطار برنامج التحول الرقمي لقطاع الضمان الاجتماعي تم اعتماد استراتيجية بوضع وتأطير برنامج

حديث لرقمنة القطاع من أجل تحسين الخدمة و تسهيل الاجراءات الإدارية لصالح المواطنين, حيث تم

تجهيز القطاع ب11 مركز بيانات على مستوى الادارة المركزية و الهيئات تحت الوصاية."ومن هذا

المنظور سخر القطاع كل الوسائل والامكانيات لتبسيط وتحسين الاجراءات الادارية بوضع برنامج وفق

رزمة موزعة على عدة سنوات يعتمد على التواصل والاصغاء الاجتماعي حيث تم توفير 4 مراكز للأصغاء

على مستوى الهيئات تحت الوصاية, تسمح للمواطنين بالتعبير عن انشغالاتهم عبر الوسائل الرقمية.

من هذا المنطلق أكد السيد المدير أن الصندوق الوطني للعمال الاحراء يضع تقنيات الاعلام والاتصال في صلب برنامج نشاطه، مما يجعل التكنولوجيات الحديثة تحديا لفعالية عمله وذلك بغرض "ترقية العمل الإداري وضمان سيره وتجويد الخدمات المقدمة للمواطن، حيث سخر الصندوق كل الإمكانيات المادية والبشرية بدءا باقتناء العتاد والتحيزات التقنية وتهيئة المكاتب الضرورية وتزويدها بشبكة الاعلام الآلي وذلك على مستوى الفروع والملاحق التابعة له تحت إشراف الوزارة الوصية، لتأتي بعد ذلك مرحلة تأطير وتكوين الموظفين و رؤساء المصالح ذلك أن العنصر البشري يعد من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لإنجاح العمل الإداري ، نظرا لما له من أهمية بالغة في تطبيق التقنيات الرقمية والتعامل معها، على اعتبار أن هذا الأخير هو الذي كان وراء تصميم هذه التقنيات وتطويرها لتحقيق أهدافه، فالموظفين لديهم الدور الرئيسي في تحقيق أهداف المؤسسة، حيث يمثلون الوجه البشري الذي يتفاعل مع هذه التقنيات ومن هنا كان من الضروري تدريب وبناء قدرات موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء و العمل على الرفع من مستوى كفاءتهم وقدرتهم على التعامل الرقمي، وفي هذا السياق، تم وضع شروط فيما يتعلق بالمستوى التعليمي المطلوب لرؤساء المصالح والأقسام، بالإضافة إلى ضرورة توفر الخبرة والكفاءة التعليمية والمهنية لتعزيز التواصل واتخاذ القرارات بشكل فعال..، كما تم التركيز على تطوير قدراتهم في استخدام وسائل الاتصال الحديثة لتعزيز آليات الخدمة وتحسين التفاعل عن بعد.

2/ العوائق التي اعترضت الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء أثناء تطبيقها

لرقمنة والتحول من الاجراءات الورقية الى المعاملات الرقمية:

أضحت الرقمنة اليوم الرافعة والركيزة الأساسية لتطوير و تحديث الإدارة العمومية بشكل عام و صندوق الضمان الاجتماعي بشكل خاص،و في ظل بيئة تشهد العديد من التعقيدات والتحولات المتواصلة أصبحت هياآت الضمان الاجتماعي مجبرة على التعايش والتلاؤم مع هذه البيئة من أجل إنجاز مشروع التحول الذي فرضته التكنولوجيا و التقنيات الحديثة ، فلا شك أن هناك تحديات كثيرة أمام تنفيذ استراتيجية التحول

الرقمي، فوجود هذه الاستراتيجية لا يعني بالضرورة أن السبيل لذلك سيكون سهلاً وممهداً، حيث تظهر عدة مشاكل و معوقات تحول دون تطبيق مشروع الإدارة الرقمية ، و يمكن تصنيف أهم الصعوبات التي واجهت الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء اثناء رحلته نحو التحول الرقمي إلى صعوبات تنظيمية و تقنية وصعوبات بشرية ، وتتمثل الصعوبات التنظيمية والتقنية في غياب التخطيط المسبق وضعف الرقابة على العمليات المتعلقة بتنفيذ الرقمنة، إلى جانب ضعف البنية التحتية، حيث يعد النجاح في مشروع التحول الرقمي غير ممكن دون وجود بنية تحتية فعالة ويتطلب ذلك توفير شبكة اتصالات تشمل خطوط الهاتف، والألياف البصرية، وشبكات الاتصالات اللاسلكية، بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لنقل المعلومات عبر الإنترنت، هذه البنية يجب أن تكون قوية وقادرة على تسهيل التواصل الإلكتروني وتبادل المعلومات بشكل فعال، مما يسهم في تقديم خدمات إدارية رقمية بجودة عالية وباستمرار .

أما الصعوبات البشرية فتكمن في نقص الكوادر المتمكنة في مجال الرقميات والبرمجيات الحديثة لاسيما في بداية تطبيق مشروع التحول الرقمي وعدم توفير الوقت الكافي للانتقال من الادارة الورقية الى الإدارة الرقمية خصوصا مع الظرف الصحي الطارئ الذي فرضته جائحة كورونا.

3/ اعتماد الرقمنة في جميع المعاملات الإدارية للصندوق:

يتم اعتماد الرقمنة في مختلف المعاملات الإدارية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ولكن بشكل نسبي، حيث يسعى الصندوق إلى التحول بشكل تدريجي نحو استخدام المعاملات الرقمية بدلا من الورقية، ولكن للأسف لم يتم لحد الساعة القضاء على المعاملات الورقية بشكل نهائي.

4/ التقنيات الرقمية المستعملة لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء.

يستخدم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء العديد من التقنيات الرقمية كتطبيقات الهاتف المحمول وقنوات للتواصل مع المؤمنين بشكل امن ومبتكر إضافة الى المنصات والفضاءات الرقمية التي تسمح للمواطن الحصول وتقديم المستندات وإكمال العمليات دون القيام بزيارة فعلية للمكاتب.

5/ مدى تفاعل المواطن مع التقنيات الرقمية المستحدثة في تقديم الخدمة:

لقيت التطبيقات الرقمية المستحدثة من قبل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء إستحسانا وقبولا من قبل فئة معينة ، لكن في المقابل نجد أن أغلب المواطنين لا يجيدون التعامل مع التقنيات الرقمية عند تقديم الخدمة، وهذا ما يعرف بالفجوة الرقمية والمتمثلة في إنقطاع الصلة بين فئة كبيرة من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية المعاصرة وعدم التعامل معها واستخدامها، ولا يقتصر ذلك على التطبيقات الرقمية الخاصة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي فحسب بل يتعلق الأمر بسائر القطاعات وفئات المجتمع الجزائري ، الذي يعرف نقشي أمية رقمية واسعة ، هذا الى جانب قلة الإمكانيات فليس كل مواطن يمكنه الحصول على خدمات الانترنت إضافة الى ان هناك مناطق غير مزودة بهذه الخدمة مثل المناطق النائية.

6/ مساهمة تطبيق الرقمنة على مستوى هياكل الصندوق في التقليل من عدد المواطنين

أما الشبابيك:

ساهمت الرقمنة في التقليل من عدد المواطنين أمام الشيابيك والقضاء على طوابير الانتظار حيث أصبح بإمكان متعاملي الصندوق تقديم طلباتهم آليا عبر المنصات الرقمية دون التنقل الى المؤسسة كما يمكنهم الاستعلام عن أي خدمة او معلومة عبر الموقع الرسمي للصندوق.

7/ تأهيل الموظفين وتكوينهم من أجل تحسين أدائهم في مجال التطبيقات الرقمية:

بغية إنجاح مشروع التحول الرقمي، قام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بولاية البليدة برفع أداء موظفيه وتدريبهم وتحسين أدائهم في التطبيقات الرقمية لمواكبة كل ما هو جديد من خلال القيام بدورات تكوينية، ذلك أن الموظف يعد من أهم عوامل دعم أي عملية تحول وتحديث داخل المؤسسة، حيث أنه كما يتم وضع استراتيجيات لتغيير البنية التحتية والأجهزة والمعدات وتوفير التقنيات الحديثة لإتمام

مشروع الرقمنة بنجاح ، يجب أيضا اعداد برامج و خطط تدريبية تشمل كافة الموظفين في المؤسسة من مدراء وجميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية وحتى المتدربين والمنضمين حديثا للمؤسسة.

8/ العوامل التي يجب توفرها عند تصميم الخدمات الرقمية:

يتطلب ذلك تكاملا في ثلاثة محاور رئيسية: تأمين البنية التحتية الرقمية والتحكم في التقنيات الرقمية بشكل فعال، تدريب وتكوين العنصر البشري في هذا السياق، الى جانب التركيز على سهولة الاستخدام وتحسين تجربة المستخدم.

9/ الفرص والإيجابيات التي حققتها تطبيق الرقمنة على مستوى الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي للعمال الأجراء:

استطاعت الرقمنة ان تحقق عدة إيجابيات فيما يتعلق بتحسين خدمات صندوق الضمان الاجتماعي ولعل اهمه مايلي:

- تبسيط بسيط الإجراءات الادارية: حيث أن تطبيق الرقمنة وتوظيف التكنولوجيا الحديثة على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ساهم بشكل كبير في تحسين العلاقة بينه وبين المواطنين، وذلك من خلال الاستفادة من الفرص الإمكانيات التي تتيحها التطبيقات والخدمات الرقمية التي وضعها الصندوق تحت تصرفهم والتي أتاحت لهم:

✓ إمكانية الإطلاع والحصول على الوثائق الإدارية عبر المنصات الرقمية التي جسدت وأعطت بعدا جديدا لمفهوم الشفافية الإدارية وقربت الإدارة من المواطن.

✓ إمكانية الاستفسار وكذلك تقديم الشكاوى والتظلمات عبر البريد الإلكتروني والموقع الرسمي للصندوق، الأمر الذي يقضي على ضغوط تنقل المواطن للمؤسسة ويقربه من الإدارة بكفية مغايرة ليصبح مستفيدا من مبدأ استمرارية المرفق العام.

• اختصار الوقت: لقد أحدث تطبيق الرقمنة على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي نقلة نوعية في أساليب العمل إضافة إلى السرعة والدقة في انجاز مختلف المعاملات، وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بشكل فوري؛ فما كان يتم في أسابيع وأيام أصبح اليوم ينجز في دقائق معدودة، وبالتالي القضاء على البيروقراطية لتصبح ماضيا بفضل التحول إلى الإدارة الرقمية، حيث أصبح بإمكان المواطن الحصول على طلباته بسرعة دون إهدار الوقت نتيجة لتقليص حجم الوثائق والتسجيلات التي كانت تستلزم وقتا طويلا.

• الشفافية: تعرف الشفافية بأنها: "الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة المقدمة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية".

ومن بين أهم الإيجابيات التي حققها تطبيق الرقمنة نجد تحقيق الشفافية وذلك يرجع الى وجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة المستمرة والدورية للخدمات المقدمة من قبل هيآت الضمان الاجتماعي.

10/ إدماج متطلبات ورغبات المؤمنين عند تصميم الخدمة الرقمية:

في الإطار الاستحابة لإحتياجات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات تتميز بالجودة والفعالية، فان الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء يحاول اشراك كافة أطراف المجتمع في ابتكار وتصميم الخدمات العامة بشكل يحاكي احتياجات كل فرد في المجتمع، وإشراكه في تصميم الخدمة التي يحتاجها، وفي كيفية تقديمها، حيث يقوم الصندوق باستقبال المقترحات عبر الموقع الرسمي له من أجل دراستها وإيجاد حلول لها والاستجابة لمقترحاتهم.

11/ بخصوص وجود استراتيجية مستقبلية لتقديم الخدمات كتبني نماذج اجنبية ناجحة كتقنيات الذكاء

الاصطناعي والحوسبة السحابية والبيانات الضخمة البلوكتشين وغيرها من التقنيات الحديثة:

إن الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي ليس بمعزل عن التطورات التكنولوجية الحديثة، حيث تفتن في وقت مبكر لمدى فعالية دمج الكفاءات البشرية والتكنولوجيات الرقمية إيماناً منه بأن الإبداع في تقديم الخدمة هو عامل مهم لكسب ثقة المواطن ولا يزال يبذل جهوداً متواصلة للتوفير بيئة عمل رقمية و محاولة مسايرة ومواكبة التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم حالياً، حيث توجد توجهات مستقبلية لتبني نماذج أجنبية رائدة و ناجحة في رقمنة خدمات الضمان الاجتماعي كتطبيقات الذكاء الاصطناعي و الحوسبة السحابية والبيانات الضخمة و غيرها من التقنيات الناشئة .

خلاصة الفصل:

فرضت الثورة الرقمية والتكنولوجيات الحديثة على مؤسسات الضمان الاجتماعي أن تتوجه نحو الرقمنة حتى تضمن بقائها وتحجز مكان لها في ظل الاقتصاد الرقمي، وحتى تتمكن من تعزيز مكانتها بين مختلف المنظمات في ظل التنافس الشديد والا وجدت نفسها ضمن المجموعة المتخلفة إذا ما تخلفت عن الركب.

حفاظا على مكانتها في بيئة رقمية سعت مؤسسات الضمان الاجتماعي عبر العالم جاهدة إلى تقديم خدمات تتميز بالنضج الرقمي وذات مستوى عالي من الجودة للمستفيدين من خدماتها، فهي تسعى دوما للإبتكار في ممارساتها الإدارية لمواصلة التغلب على التحديات من خلال مزج المهارات والقدرات البشرية مع التقنيات الرقمية، وقد إستطاعت ثورة المعلومات والإتصال تعزيز دور الرقمنة لدى مؤسسات الضمان الاجتماعي إذ أصبحت الاتصالات وتقنية المعلومات لها تأثير كبير في أدائها وذلك من خلال مساهمتها في زيادة مستويات الكفاءة والجودة عبر تقليل التكلفة والوقت اللازمين لإنجاز مختلف المعاملات لاسيما مع بزوغ التقنيات المرتبطة بالثورة الصناعية الرابعة خلال العقد الأول والثاني من الألفية الجديدة، من بينها تقنيات الذكاء الإصطناعي وتحليل البيانات الضخمة وغيرها ، وهذا ما أكدته مختلف التجارب الدولية و الممارسات الفضلى الناجحة التي حققتها معظم دول العالم في مجال رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي و التي قمنا برصدها من خلال هذا الفصل .

بذلك سعت منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر على غرار باقي دول العالم إلى تبني آخر ما جادت به التكنولوجيا الرقمية من أجل عصنة القطاع والنهوض به، بدءا بجملة الإصلاحات التي باشرتها الحكومة الجزائرية ابتداء من سنة 2000 وقد تجسد مشروع الإصلاح في ثلاث محاور أساسية تمثلت في:

✓ تحسين نوعية الأداءات؛

✓ الحفاظ على التوازنات المالية للمنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي؛

✓ عصرنة المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي.

كما وضع قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر التحول الرقمي ضمن أولوياته الإستراتيجية القائمة على رقمنة النظم التسييرية والخدماتية الموجهة لمختلف متعاملي القطاع، الذي عمل على تجسيد هذه الرؤية عبر العديد من الأنظمة والخدمات الرقمية الجديدة المستحدثة على غرار التطوير والعمل على تذليل العقبات في التعاملات الإدارية سعيا منه لتسهيل الإجراءات وضمان خدمة عمومية دون عناء ودون تنقل، والعمل أيضا على عصرنة الإدارة بكفاءات جزائرية بحتة.

الخاصة

الخاتمة:

تزامنا مع العصر المعلوماتي ، وإستجابة لمتطلبات التحول الرقمي سارعت العديد من الدول لتطوير مؤسساتها حتى تتمكن من تأدية وظائفها وتقديم خدماتها بدقة وجودة عالية، والجزائر من بين الدول التي سعت إلى التحول نحو الإدارة الرقمية إستجابة للتحديات الخارجية التي فرضتها الثورة التكنولوجية الحديثة ومواجهة للتحديات الداخلية التي أفرزها نمط التسيير الإداري الكلاسيكي ، حيث راهنت على عدة تحديات في سبيل تحسين وترقية الخدمة العمومية خاصة على مستوى قطاع الضمان الإجتماعي الذي غلبت عليه البيروقراطية وتأخر إجراءات تقديم الخدمة.

يعد إدماج الرقمنة على مستوى صندوق الضمان الإجتماعي من بين أهم العوامل لتطوير مجتمع المعرفة، ذلك أنها تساهم بفعالية في تحقيق التنمية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، حيث أضحت معيار تطور قطاع الضمان الإجتماعي يقاس بمدى إمكانية إستخدامه للتكنولوجيا الرقمية ذلك على إعتبار أن هذا الأخير قطع أشواط مهمة سعيا وراء القضاء على أشكال البيروقراطية والتحرر من تعقيد المساطر الإدارية وطولها والانتقال من التسيير التقليدي الذي كان يركز على الوسائل إلى تسيير جديد موجه نحو النتائج والأهداف ، وذلك لبلوغ منظومة ضمان إجتماعي عصرية منفتحة ومتطورة تكون قريبة من المواطن ويكون هدفها الرئيسي تقديم خدمات ذات جودة عالية بأقل التكاليف.

تعتبر الرقمنة آلية فعالة لتحسين أداء الإدارات العمومية وأساليب عملها لتقريب الإدارة من المواطن وكسب رضاه و ثقته، والوسيلة الأنجع والأكثر فعالية لتجويد الخدمة وتبسيط الإجراءات الإدارية من خلال تجاوز مشاكل ونقائص الإدارة الكلاسيكية والسيطرة على ظاهرة التعقيد وتفعيل المرونة في تلبية المطالب المتنوعة للمواطنين، والسعي وراء تحقيق مبادئ الحكامة الجيدة والتي لا يمكن أن ترى النور إلا بالإستخدام الأمثل للتكنولوجيا والأنظمة الرقمية التي تسهل على المواطن الوصول إلى الخدمة وتجعل منه فاعل رئيسي من خلال إعتداد الآليات التشاركية الرقمية.

إنطلاقاً من النماذج العالمية الناجحة في مجال رقمنة قطاع الضمان الاجتماعي والتي حققت نتائج فعالة في مجال تحسين الخدمة، توجهت التجربة الجزائرية إلى تطبيق الإدارة الرقمية لتمثل نقطة تحول هامة في منظومة الضمان الاجتماعي في ظل إرتفاع الطلب على الخدمة خاصة في الولايات ذات الكثافة السكانية المرتفعة، وبذلك لم تعد هناك حاجة للتنقل إلى مركز تواجد الخدمة بما يوفر على المواطن الجزائري الجهد والوقت وطول المسافات أثناء طلب الخدمة.

ما يمكن استنتاجه من تأثير الرقمنة على خدمات صندوق الضمان الاجتماعي في الجزائر أنها حققت عدة مزايا من مرونة وسرعة في الأداء والتقليص من التكاليف سواء بالنسبة للمرتفق أو الإدارة، وإستطاعت أن تحسن مستوى تلك الخدمات، حيث أصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة بشكل متواصل دون انتظار ، وهذا ما تجسد من خلال نماذج الخدمات عبر المنصات الرقمية والتي وفرت على المواطن عناء التنقل لطلب الخدمات من مختلف وكالات الصندوق ، وخلقت نوعاً من الفعالية في إيصال المعلومات والخدمات للمرتفقين، على عكس الإدارة التقليدية التي تشهد اليوم تضخم في عملها، وبالتالي الرقمنة لم تعد خياراً وإنما أصبحت ضرورة ملحة تفرضها متغيرات البيئة العالمية والتقنية و المجتمعية من أجل تقديم الخدمات بجودة عالية للمرتفقين، حيث أن الجودة تعد من أبرز المبادئ الحديثة التي يجب أن تستند عليها الإدارة في تقديم الخدمات، بذلك فإن التحول الرقمي في العمل الإداري أضفى السبيل لتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة والذي زادت أهميته في غضون الأزمة التي عرفها العالم والمتمثلة في جائحة كورونا حيث أمام الإغلاق التام والجزئي شكلت الرقمنة إحدى أهم البدائل لديمومة نشاط المرافق العمومية خلال هذه الجائحة.

لكن رغم المخططات والاستراتيجيات التي رسمتها الجزائر في سبيل ترقية الخدمة العمومية بصفة عامة ، ورغم الجهود المبذولة لإدماج الرقمنة في قطاع الضمان الاجتماعي من أجل تقديم خدمات تتسم بالجودة و التحديث، إلا أن وتيرة تبني سياسة التحول الرقمي كانت متباطئة نوعاً ما حيث أن هذه المسألة

لازالت تواجه العديد من التحديات والعراقيل والتي يمكن حصرها في الفجوة الرقمية التي تجد ضالتها في الأمية الرقمية ، إضافة إلى ضعف التكوين في المجال الرقمي لدى معظم الموظفين العاملين بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي ، فضلا عن ضعف الثقة لدى المواطنين في المجال الرقمي إلى جانب ضعف البنية التحتية والجاهزية الإلكترونية في الجزائر التي تسببت في عرقلة الخدمات الإلكترونية وأعادت مشكلة الطوابير من جديد مثل مشكل توقف الشباك الإلكتروني عن الخدمة لساعات طويلة .

لكن بالرغم من الإكراهات والمعوقات المرتبطة بتطبيق الرقمة على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية على وجه العموم وصندوق الضمان الإجتماعي على وجه الخصوص، ونظرا لأن الرقمنة أضحت ضرورة لا غنى عنها في الإرتقاء بالعمل الإداري وتجويد الخدمات الإدارية، وجب إستغلال الرهانات المطروحة اليوم وتدارك معوقات المخططات السابقة بغية تعزيز الشفافية الإدارية وتحقيق خدمات إدارية رقمية بجودة عالية، على إعتبار أن الإدارة هي المرآة العاكسة لتوجهات الدولة والتي من خلالها تنفذ سياساتها في مختلف المجالات.

بغية تحقيق هذا الهدف يجب إعداد إستراتيجية فعالة ومحكمة تعكس في مضمونها تأسيس متطلبات متنوعة تشمل الجوانب التقنية والقانونية بحيث تشكل هذه الإستراتيجية مؤشرات فرعية تُستخدم لقياس مدياإستعداد الدول وجاهزيتها لتفعيل دور الإدارة الرقمية، وقد سعت الجزائر إلى تحقيق هذا المسعى منذ إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية في عام 2013، ومع ذلك فشل هذا المشروع إلى حد كبير بسبب تقاعس الجهات المعنية عن تنفيذه، ونقص في عمليات التخطيط وعدم استجابة المجتمع له بشكل كاف.

من هنا يتبين لنا أن إعداد استراتيجية للتحويل الرقمي لا تكفي وحدها، بل يتطلب ذلك توفر آليات من أجل تجسيدها فعليا لذلك حاولنا من خلال دراستنا البحثية رصد أهم مشاريع الرقمنة التي تم تجسيدها فعلا في الجزائر سعيا منا لإيجاد أهم الثغرات والعوائق التي إعترت مشروع التحويل الرقمي خصوصا وأن فترتنا البحثية تزامنت مع جائحة كورونا وهذا ما ساعدنا أكثر في بحثنا لأنها مرحلة مكنتنا من معرفة مدى نجاح

مشروع التحول الرقمي أو فشله، ومع ذلك يمكن إعتبار أن قطاع الضمان الإجتماعي كان أكثر تجاوبا مع مسار التحول الرقمي.

غير أنه ومن زاوية إيجابية لا يمكننا إنكار أن فشل مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، إضافة إلى الوضع الصحي الذي عاشته البلاد كان الدافع الأساسي لبعث إستراتيجية التحول الرقمي 2022 التي تعتبر خطوة جوهريّة نحو تحقيق تغيير شامل في مسار التحول نحو الإدارة الرقمية وهو ما لمسناه من خلال الوقوف عند مختلف محاور هذه الإستراتيجية والتي تحمل في طياتها خطى جديدة تبعث رسالة إيجابية عن إلتزام الحكومة بتحسين البنية التحتية التكنولوجية، وتعزيز التحول الرقمي وهو الأمر الذي نتطلع لتحقيقه في الأيام القادمة.

إختبار صحة الفرضيات:

إنطلاقا من النتائج التي تم التوصل إليها سنقوم بالإجابة على فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: تبنت الجزائر مع بداية الألفية جملة من الإصلاحات مست قطاع الضمان الإجتماعي بغية عصرنته والحفاظ على توازناته المالية ، وفي إطار ذلك قامت بإقرار آليات تحسين تحصيل الإشتراكات الإجتماعية وإنشاء الصندوق الوطني لإحتياطات التقاعد (FNRR) الذي وجه لضمان إعادة التوازن المالي لنظام التقاعد، والصندوق الوطني لتحصيل إشتراكات الضمان الإجتماعي للعمال للأجراء من أجل تمويل الإختلالات المالية لهيآت الضمان الإجتماعي وعقلنة وترشيد نفقاته، إلا أن هذه الصناديق مازالت تعاني من صعوبات في تحقيق توازنها خاصة صندوق التقاعد لاسيما بعد الأزمة التي لحقت به منذ 2013 بسبب الزيادة الإستثنائية في معاشات المتقاعدين سنة 2012 ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى وتأكيدا على فشل هذه الإصلاحات في تحقيق هدف الحفاظ على التوازن المالي لمنظومة الضمان الإجتماعي وضمان ديمومته.

الفرضية الثانية : إن واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر وفقا لمؤشرات قياس الحكومة الالكترونية وتقرير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية، يوحي بضعف وهشاشة مكونات البنية التحتية للإتصالات ومحدودية الفرص الداعمة لها رغم الإمكانيات الهائلة التي خصصتها الحكومة الجزائرية لذلك ، إذ لا يمكن تطبيق الرقمنة دون بنية تحتية تؤمن التواصل وتبادل المعلومات بشكل إلكتروني وهذا ما أدى إلى عدم وجود بيئة محفزة للعمل الإلكتروني على مستوى الإدارات العمومية الجزائرية من ناحية محدودة الهياكل القاعدية السلكية واللاسلكية، وضعف التغطية الوطنية بشبكة الأنترنت وإنقطاعها المتكرر وبطء سرعة تدفقها ما يجعلها غير قادرة على تلبية إحتياجات مختلف المستفيدين منها، إضافة إلى ضالة أو ندرة الموارد البشرية ذات المهارات والتكوين الجيد في ظل نقص البرامج والدورات التدريبية والتكوينية المتاحة لتحسين أدائهم ، حيث أن توفر الأطر المختصة في المجال المعلوماتي يعتبر بمثابة مقدمة أساسية لتحقيق الإستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا، ويزداد التحدي أكثر مع عدم توفر بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية كاملة وغياب البناء القانوني المتخصص الذي يعترف بموثوقيتها ومصادقيتها، كل هذا يؤكد على عدم جاهزية الجزائر إلكترونيا وبالتالي يحول دون تحقيق أثار ايجابية ملموسة سواء على مستوى الخدمات العمومية أو على مستوى الأداء الإداري وهذا الذي ذكرناه يثبت صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة : نظرا للتغيرات الاجتماعية والإقتصادية ، ونتيجة للتحديات الجديدة التي شهدها قطاع الضمان الإجتماعي والتي كان أهمها الإرتفاع المحسوس في نفقات الضمان الإجتماعي وتقلص الإيرادات نتيجة إلى تفاقم معدلات البطالة، وكما هو معلوم أن تمويل نظام الضمان الإجتماعي يعتمد بشكل كبير على الإشتراكات التي تقتطع من مداخيل العمال وأرباب العمل، أطلقت السلطات الجزائرية برنامجا طموحا للإصلاحات إستجابة ومواكبة للتطورات التكنولوجية والرقمية الحديثة، وقد مست هذه الطموحات ثلاث محاور رئيسية تمثلت أساسا في: تحسين نوعية الأداءات؛ الحفاظ على التوازنات المالية للمنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي، عصنة المنظومة الوطنية للضمان الاجتماعي، ونظرا للمستجدات الجديدة التي أفرزتها

العولمة والتطورات التكنولوجية ونظام المعلومات أضحى من الضروري على قطاع الضمان الإجتماعي مسايرة ومواكبة هذه التغيرات والتطورات العالمية، حيث إستفاد هذا القطاع في السنوات الأخيرة من أنظمة عمل حديثة سهلت على المستفيدين من خدماته مهمة دفع واسترجاع مستحققاتهم دون الوقوف والانتظار لساعات طويلة في الطوابير، ويعتبر نظام الشفاء ثمرة من ثمرات العصرية و يعد من بين أهم المحاور التي قامت عليها عمليات الإصلاح التي أخذها القطاع على عاتقه والذي كان نتاج لجهود كثيفة ومتواصلة، فهو نظام عصري يجمع بين تقنيات الإعلام الآلي والإلكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية مرتكزا على أحدث التكنولوجيات وأدقها ، كما يعتبر هذا المشروع الأول عربيا و قاريا وهذا مايؤكد صحة الفرضية الثالثة.

الفرضية الرابعة : عرف قطاع الضمان الإجتماعي في الجزائر قفزة نوعية في عصرية خدماته وتسهيل وتبسيط المساطر الإدارية والتحسين المتواصل للخدمة ، حيث إستحدثت باقة متكاملة من الخدمات الرقمية والحلول المعلوماتية والتي تعد خطوة مهمة من شأنها القضاء على كل أشكال البيروقراطية والتخلص من ظاهرة الازدحام في الإدارات والطوابير ، مما ينتج عنه راحة للمواطن وخدمات مريحة ومقبولة وترسيخ الثقافة الرقمية قصد التكفل السريع والأنجع بانشغالات المواطنين دون عناء تنقلهم إلى الشبائيك، كما ساعدت التطبيقات الرقمية من تحسين جودة وفعالية العمليات الرئيسية مثل تقديم الخدمات واتخاذ القرارات الإدارية ليس فقط من خلال إستخدام التقنيات الجديدة ولكن أيضا من خلال تطبيق نزاء الأعمال ومنهجيات الإدارة الجديدة وهذا ما يعكس صحة الفرضية الرابعة.

نتائج الدراسة

بعد دراسة وتحليل موضوع البحث وانطلاقا مما تم استعراضه ومحاولة الإحاطة بمختلف جوانبه النظرية والتطبيقية توصلت دراستنا إلى النتائج التالية:

- ✓ يعتبر الضمان الاجتماعي حق أساسي من حقوق الإنسانية ووسيلة فعّالة لبناء التماسك الاجتماعي الذي يؤدي إلى توفير السلام والتضامن، وهذا ما دفع الحكومة الجزائرية بأن تولي إهتماما كبيرا به حيث حاولت تنظيمه وتطويره وأيضا تكييفه حسب المتغيرات السياسية والاجتماعية وحتى الصحية.
- ✓ كشفت النقائص التي تعاني منها الإدارات العمومية الجزائرية فشل نمط التسيير الإداري التقليدي في تحقيق المهام المخولة له من جهة وعدم قدرته على التكيف ومواجهة التحديات التي أفرزتها التحولات العالمية السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة أخرى، ويرجع ذلك إلى صعوبة التوفيق بين البيئة الخارجية المتقلبة والبيئة الداخلية الجامدة، كل ذلك وضع الحكومة الجزائرية أمام تحديات فعلية لا بد من الاستجابة لها ومواجهتها بكل حزم وفعالية.
- ✓ بادرت العديد من الجهات الحكومية باتخاذ خطوات جادة بعد إطلاق مشروع الجرائر الإلكترونية بهدف تطبيق رؤية جديدة تستهدف إستبدال التقنيات التقليدية بتطبيقات إلكترونية على مستوى هياكلها وأجهزتها المختلفة بغية مواكبة التقدم التكنولوجي الحديث للرفع من مردوديتها وتحسين نمط تسييرها ، حيث قامت بإجراء تحولات جوهرية تركز أساسا حول أتمتة و رقمنة أنشطتها الإدارية وتحويل كل عملياتها على مستوى الشبائيك إلى العمل بالنظام الآلي سعيا منها لتحديث وسائل تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات، هذه الخطوات تعكس مدى إستعداد القطاعات الحكومية لمواكبة التطورات الحديثة.
- ✓ إن قدرة المواطنين وقابليتهم للتكيف والتفاعل مع التكنولوجيا الحديثة تعد عاملا حاسما ومحوريا في تحقيق المشروع الرقمي الشامل لكافة القطاعات في الجزائر.
- ✓ ينبغي على الجزائر إدماج التحول الرقمي داخل مؤسساتها، ذلك أن التكامل بين إرساء دعائم الرقمنة يساهم في بناء وتكوين ثقافة رقمية شاملة وهذا من شأنه أن يعزز من قدرة صندوق الضمان الاجتماعي على تقديم خدمات أكثر شفافية وجودة.

✓ يعتمد نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر بشكل كبير على كفاءة وإمكانيات المؤسسات المعنية وعلى رأسها صندوق الضمان الإجتماعي وقدرتها على إنجاز المشروع بمرونة والتكيف مع التحولات الرقمية المتجددة.

✓ من خلال الدراسة والتحليل تبين أنه لتبني الرقمنة في الجزائر يتطلب ضرورة التكامل بين ثلاثة عوامل مهمة تتمثل في التكنولوجيا وتطوير فكر المواطن إلى جانب إرساء الضوابط القانونية للتعامل الرقمي والمنظمة للممارسات الإلكترونية المستحدثة.

✓ تساهم التعاملات الرقمية في تجويد الخدمة العمومية وتعزيز عملية الرقابة واتخاذ القرارات.

✓ تقوم الرقمنة بدور هام في تقليص المسافات والوقت، كما تقضي على البيروقراطية وتساهم في مكافحة الفساد الإداري، في هذا السياق قامت الجزائر بجهود حثيثة لتحديث نظامها الإداري ورقمنتها من خلال تبنيها التكنولوجيا الحديثة للاتصال و محاولة تطبيقها على مختلف هياكل الإدارة العمومية و تنسيقها وربطها مع المواطن وفق نظام شبكي فعال، ذلك أن تجسيد مشروع الرقنة يتطلب جهودا كبيرة حيث يتعين تخصيص موارد مالية ضخمة لتحقيق هذا الهدف إلى جانب تأطير وتطوير الكوادر البشرية المتخصصة لضمان نجاح هذا العملية.

✓ إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية لا يتوقف فقط على توفير البنية التحتية من معدات وشبكات الأنترنت وشبكات الإتصال وغيرها من الجوانب الفنية بالرغم من أنها تشكل دعائم أساسية للإدارة الحديثة، بل يتوقف ذلك أيضا على تطوير العلاقات وأساليب التعامل بين أجزاء المنظمة ذاتها وبين أقسامها الداخلية من جهة، وبين المؤسسات والجهات الإدارية من ناحية أخرى ، إلى جانب تطوير العلاقة بين الجهة الإدارية والمواطنين المتعاملين معها ، لأن القضية هنا قضية إدارية تعتمد بالدرجة الأولى على قيادة إدارية رشيدة وفكر إداري متفتح يدعم التطوير والتحديث بغية بلوغها هدفها الرئيسي والمتمثل في إرضاء المستفيدين وتزويدهم بخدمات ترقى لتطلعاتهم وتضمن راحتهم .

✓ مع انتشار تقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية، ونظرا لكون هذه التقنيات الرقمية مبنية على مبدأ الانفتاح والمشاركة في البيانات عبر الانترنت والشبكات الاجتماعية والأقمار الصناعية أضحت مسألة الخصوصية وأمن البيانات من أهم التحديات التي تشكل خطرا على إستيعاب الرقمة لذلك يجب على الجزائر أخذها بعين الاعتبار ومحاولة التصدي لها.

✓ أظهرت التجارب الدولية والممارسات الجيدة في الضمان الاجتماعي، أن معظم الابتكارات المعتمدة تهدف إلى تحسين الخدمة المقدمة للمستخدمين، كما أجرى العديد من خلالها تحولات مؤسسية عميقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

✓ أضحى الذكاء الاصطناعي تكنولوجيا رئيسية في مؤسسات الضمان الاجتماعي، إذ أنها تسمح بزيادة الكفاءة الإدارية من خلال أتمتة العمليات وكذا مساعدة الموظفين في المهام التي تقتضي إتخاذ قرارات بشرية.

✓ في ظل البيئة الإتصالية الحديثة يسعى الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي جاهدا لتفعيل البنية الرقمية وتجاوز عدة تحديات، والجزائر على غرار العديد من الدول تعمل على تحسين الخدمات وترقية المرفق العام في ظل الإمكانيات المتاحة وهذا ما جعلها تتمي دور الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي كوسيط محوري لتطوير الحماية الاجتماعية، ويضل العامل التقني رهانا أثناء تجسيدها للخطط والسياسات على أرض الواقع.

✓ إن الاتجاه نحو تفعيل الرقمنة على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ليس بالأمر الهين نظرا لكونه يعتمد على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة تستغرق وقتا للأعداد والتخطيط إلى جانب توفير المقومات المادية اللازمة لذلك في حدود الإمكانيات والمقومات المتاحة.

✓ يسعى صندوق الضمان الاجتماعي في الجزائر إلى تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية لمرتفعيه إذ أن وجوده قائم على هذا الهدف السامي، حيث تعد جودة الخدمات مقياسا مهما لرضا الجمهور عن

الحكومة والقيادة السياسية وهذا ما يشكل دافعا لدى مختلف الفاعلين في القطاع وسببا مقنعا للسعي لتحقيق التميز في إدارة برامج الضمان الاجتماعي.

✓ تشير الرقمة في الضمان الاجتماعي إلى توظيف التكنولوجيا والحلول الرقمية لتحسين الخدمات التي يوفرها وتسهيل الوصول إليها بحيث تضمن دمج الأدوات والمنصات الرقمية في مختلف هياكل إدارة الضمان الاجتماعي وفي تقديم الخدمات.

✓ تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا إستراتيجيا في إدارة وتنفيذ برامج الضمان الاجتماعي وتحسين جودة الخدمات، فهي لا تقوم بأتمتة عمليات معينة فحسب، بل تعمل أيضا على تحويل العمليات والخدمات لتوسيع التغطية وتنشيط التهرب والاحتيايل، حيث تشكل الآن رافعة إستراتيجية للحلول المبتكرة للإستجابة للتحولات والتحديات المجتمعية.

✓ هناك عدة عوامل عجلت في تبني الرقمنة في قطاع الضمان الاجتماعي منها تسهيل وتحسين الوصول إلى الخدمات، تبسيط تطبيق ومعالجة وتقديم مزايا الضمان الاجتماعي من خلال أتمتة العمليات المختلفة، تحسين الكفاءة وتوفير التكاليف، كما تسهل الرقمنة أيضا اكتشاف المخالفات ومنعها من خلال تحليلات البيانات والمراقبة في الوقت الفعلي إضافة الى تعزيز التواصل مع المستفيدين والتعاون مع الهيئات الحكومية الأخرى مثل السلطات الضريبية ومقدمي الرعاية الصحية ووكالات التوظيف إلى غير ذلك من المرتفقين.

✓ يُمكن الاستخدام المستجد للذكاء الاصطناعي في مؤسسات الضمان الاجتماعي من تقديم خدمات ضمان إجتماعي أكثر استباقا وأتمتة، كما يساعد في تخفيض التكاليف وذلك عن طريق تحويل المهام من البشر إلى الذكاء الاصطناعي، وتسريع وقت الإستجابة والحفاظ على إطلاع الأفراد على آخر التغييرات التنظيمية وهذا ما أثبتته التجارب الدولية الرائدة.

✓ تشكل تحليلات البيانات دعامة أساسية لمؤسسات الضمان الاجتماعي لتحسين فعاليتها الإدارية وكفاءتها، فقد أضحت تحليل البيانات أداة متزايدة الأهمية وبالأخص خلال جائحة كوفيد-19، حيث مكن استخدام التكنولوجيات التحليلية هذه المؤسسات من تقييم أفضل للأثر الصحي والاجتماعي للجائحة ومن ثم تحسين عمليات اتخاذ القرارات.

✓ ساهمت المنصات والتطبيقات الرقمية التي تم إستحداثها من قبل صندوق الضمان الاجتماعي بالجزائر في تقديم الخدمات بأساليب وطرق حديثة وخلقت نوعا من التفاعل بين الإدارة و المستفيدين عبر وسائل التواصل الاجتماعي والهواتف المحمولة، كما كان لها دور كبير في تقديم الدعم للأشخاص المحتاجين مثل كبار السن ذوي القدرة المحدودة على الحركة أو الأشخاص ذوي الإعاقة، وسمحت بإنشاء بنية تحتية إفتراضية تمكن المواطنين بالبقاء على إتصال دائم مع المؤسسة بغية الإستعلام والإستفادة من الخدمات المقدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

✓ إستطاع قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر أن يفتك مجموعة من الجوائز عن عدة مشاريع ومنصات رقمية وخدمات منجزة من قبل مختلف صناديق القطاع في إطار الجوائز الخاصة بالممارسات الفضلى التي تمنحها الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA) وهذا ما يؤكد المكتسبات المحققة من طرف هيئات الضمان الاجتماعي بالجزائر ومسعاها من أجل تطوير وعصرنة خدماتها.

الإقتراحات:

✓ التأكيد على تحويل الحكومة إلى حكومة مترابطة رقميا من خلال الربط بين مختلف الأنظمة الرقمية الحكومية؛

✓ تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتكون قادرة على تلبية التوسع في مجال التحول الرقمي كخطوة مهمة وضرورية لنجاح البرامج والمشاريع الطموحة التي شرعت الدولة الجزائرية في تنفيذها وتعميمها عبر مختلف القطاعات؛

✓ تعميم التغطية بشبكة الإنترنت السريعة عبر كافة ولايات الوطن وبأسعار مقبولة للجميع وإزالة التعقيدات التقنية التي تحول دون تعميم إستفادة المرتفقين من الخدمات الإلكترونية وهوما يضمن تحقيق العدالة الرقمية إضافة إلى توفير الأجهزة المتطورة في الإدارات العمومية والخاصة، وتيسير الحصول على الأدوات والحلول الإلكترونية للأفراد، وتطوير الكفايات الرقمية لدى المستعملين والعاملين على حد سواء؛

✓ إصدار قوانين تحمي الإدارة الرقمية من أخطار القرصنة وبناء نظم أمان وحماية الملفات إلكترونيا من الإتلاف والسرقة، حيث يعد توفير الأساليب والإجراءات الأمنية من الأمور البالغة الأهمية التي تضمن حماية المعلومات والبيانات من الإختراق في ضوء الثورة التكنولوجية وازدياد شبكات الإتصالات والمعلومات ولتحقيق ذلك لابد من مراعاة ما يلي:

❖ وضع قواعد لتخزين واستخدام البيانات والمعلومات بشكل آمن؛

❖ تفعيل آليات الرقابة والمتابعة لنظم المعلومات والشبكات والأجهزة؛

❖ وضع نظام للتحكم في خصوصية البيانات والمعلومات وجودتها وتكاملها.

✓ عصرنة الشبكة الوطنية للإتصالات عن طريق ادخال التكنولوجيات الحديثة وربطها بالرقنة بشكل

مكثف؛

✓ يعد الإستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات المتطورة أحد عوامل النجاح ولكنه ينطوي

أيضا على مخاطر وتحديات، فعندما تتخبط مؤسسة ما في إعتماد التقنيات وعملية التحول الرقمي يجب

أن يكون لديها إستراتيجية وخطط منظمة ومجددة بحيث تتماشى مع أهداف المؤسسة.

✓ المساهمة في إدخال المعدات والتقنيات المعززة لعملية التحول الرقمي بدعم من المؤسسات الدولية؛

✓ ترسيخ ثقافة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالنسبة للموظفين والمواطنين حتى لا تكون

هناك مقاومة كبيرة للتغيير.

✓ تعزيز ثقافة المرفق العام والتعريف بالخدمات الإلكترونية وتقييم جودة وفعالية المعاملات الرقمية

من أجل تهيئة دور المجتمع المدني في مواكبة التحول الرقمي للإدارة العمومية؛

✓ السعي من أجل توسيع الشراكة الرقمية لتعزيز القدرات الإلكترونية في المنظمات العامة، سواء مع

منظمات المجتمع المدني أو القطاع الخاص أو حتى الشراكة الإقليمية مع دول أخرى.

✓ جذب المواهب والموظفين ذوي الكفاءات العالية، وتطوير مهاراتهم وتحفيزهم باستمرار على تحسين

أدائهم، لأن تحقيق المنظمات للتميز يتوقف بشكل كبير على تميز أداء الأفراد العاملين فيها؛

✓ إدراكا للدور الحاسم للموظفين في التميز في الخدمة، يجب أن تستثمر مؤسسات الضمان

الاجتماعي في أنظمة التدريب وتكثيف الدورات التكوينية لتمكينهم من التأقلم والتعايش مع التطورات الرقمية

الحاصلة وزيادة مهاراتهم، فالتقنيات الرقمية الحديثة تسير جنبا إلى جنب مع الموارد البشرية الذكية لذلك

فان تحالف الموارد البشرية والتكنولوجيا هو مفتاح الابتكار.

✓ تجهيز صناديق الضمان الاجتماعي بأنظمة كشف رقمية لمكافحة الأخطاء ومحاولات الاحتيال

والتهرب من دفع الاشتراكات؛

✓ تكثيف الحملات الإعلامية لتمكين المواطنين من معرفة كيفية الاستفادة من الخدمات الرقمية

المستحدثة من قبل صناديق الضمان الاجتماعي؛

✓ تشكيل فرق للتحول الرقمي دائمة بمختلف هيآت الضمان الاجتماعي وذلك بغية تحقيق الاستدامة

ومتابعة التقدم في عملية التحول الرقمي والتتبع المستمر لفعالية الخدمات المرقمنة عبر تقارير دورية وسنوية

لقياس قدرتها على إشباع حاجيات المتعاملين مع الأخذ بعين الاعتبار الدروس المستفادة من التحارب

الدولية الناجحة؛

- ✓ تصميم منصة التشغيل البيني للمعطيات وتطوير القواعد المشتركة للمعلومات بين مختلف صناديق الضمان الإجتماعي الناشطة في القطاع وتعزيز الربط بين البوابات الرسمية المخصصة لخدمات التأمين الاجتماعي؛
- ✓ توعية المواطنين وتشجيعهم للولوج للأنظمة الرقمية والإستفادة من الخدمات عبر الخط التي يوفرها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؛
- ✓ زيادة الدعم المادي المقدم لأنشطة التطوير الرقمي بقطاع الضمان الاجتماعي وتوفير الإمكانيات المادية والمالية لإنشاء بيئة عمل إلكترونية من أجل الإسراع في تقديم الخدمة؛
- ✓ كانت غايتنا من وراء رصد التجارب الدولية في مجال تطبيق الرقمنة والذكاء الاصطناعي في الضمان الاجتماعي إبراز كيف يمكن للجزائر أن تستفيد من هذه التجارب ومحاولة تطبيقها مستقبلا من أجل ترقية وتطوير خدمات صندوق الضمان الاجتماعي والتغلب على التحديات والصعوبات التي تشكل حاجزا امام تطوره وعصرنته ونقترح في مايلي مجموعة من النقاط يمكن أن تستفيد منها الجزائر وهي:
- ✓ إدراج روبوتات محادثة تسمح للمواطن بمعرفة حقوقه في مجال التأمينات الاجتماعية وتساعده في ملأ نموذج طلب الحصول على الخدمات (منحة الولادة، الأمومة، الإستفادة من الحقوق في حالة الأمراض المزمنة، العجز الخ) وذلك من خلال الأسئلة التي يطرحها روبوت المحادثة على المؤمن له اجتماعيا،
- ✓ تصميم خوارزميات ذكاء اصطناعي خاصة بنظام التقاعد والشيخوخة ومحاولة ربطها بالحالة المدنية من أجل التخفيف من الخسائر التي قد تلحق بالصندوق كل عام، إضافة إلى دمج روبوت محادثة لمساعدة المتقاعدين في ملأ نموذج التقاعد؛
- ✓ تصميم خوارزمية ذكاء اصطناعي تربط بين بيانات المتقاعد وحساباته البنكية والبريدية مع توقيف الإستفادة منها في حالة وفاته.

نقترح المواضيع التالية:

- ✓ دور الرقمنة في تحسين آليات تحصيل إشتراكات الضمان الإجتماعي.
- ✓ أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين بصندوق الضمان الإجتماعي.
- ✓ أثر التحول الرقمي على الأداء المالي لصناديق الضمان الإجتماعي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- القرآن الكريم والأحاديث النبوية

• القرآن الكريم:

- سورة المائدة، الآية رقم 02.

• والأحاديث النبوية:

- صحيح البخاري، كتاب الأدب، باب: رحمة الناس والبهائم، حديث رقم (2011)

2- الكتب

- إبراهيم محمد مهدي، التأمين ورياضياته (الخطر والتأمين)، ط 1، المكتبة العصرية ، مصر ،

2010

- ابراهيم مشورب، المؤسسات السياسية والاجتماعية في الدول المعاصرة، ط2، دار المنهل اللبناني،

بيروت، 2004

- ابو النصر، مدحت محمد، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، الطبعة الأولى، مطبعة النيل

العربية، القاهرة، مصر، 2008.

- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع،

عمان، الأردن، 2007.

- برهام محمد عطا الله، أساسيات قانون التأمينات الاجتماعية، بدون طبعة، مطبعة التوني،

الإسكندرية، 2001.

- برهام محمد عطا الله، أموال التأمينات الإجتماعية إلى أين؟، بدون طبعة، مطابع الأهرام التجارية، مصر، 2006.
- بشير هدي، الوجيز في شرح قانون العمل علاقات العمل الفردية والجماعية، ط2 ، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
- تامر المغاوري الملاح، المواطنة الرقمية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2017.
- الجبوري، ميسر ابراهيم احمد، "نظم ادارة الجودة"، 2008 ، ط1 ، العراق.
- حسين عبد اللطيف حمدان، أحكام الضمان الاجتماعي، ط2 ، الدار الجامعية، القاهرة، 1993.
- خالد علي سليمان بن أحمد، قانون الضمان الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- رشا خليل عبد الله، ضمانات حق العمل والضمان الاجتماعي على الصعيدين الدستوري و الدولي، العدد 37، جامعة ديالى، العراق، 2008.
- رفيق سلامة، شرح قانون الضمان الاجتماعي، ط1، دار الكتاب العزيز للنشر، بيروت، لبنان 1996،
- رمضان أبو السعيد، الوجيز في شرح قانون الضمان الاجتماعي، ط1، بدون دار نشر، 1979
- رمضان جمال كامل، موسوعة التأمينات الاجتماعية، ط1، دار الألفية لتوزيع الكتب القانونية، القاهرة، 1999
- سماتي الطيب، منازعات الضمان الاجتماعي في التشريع الجزائري، دار الكتب العلمية، طبعة 1، 2008
- السيد محمد السيد عمران، الموجز في أحكام قانون التأمينات الاجتماعية ،دار المطبوعات الجامعية ، مصر ، 2000،

- الطيب سماتي، التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الإجتماعي على ضوء القانون الجديد، ط1، دار الهدى للنشر، عين مليلة، الجزائر، 2014،
- الطيب سماتي، حوادث العمل والأمراض المهنية، ط1 دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2013
- عامر سلمان عبد الملك، الضما الإجتماعي في ضوء التطبيقات الدولية والتطبيقات العملية، منشورات الحلبي الحقوقية، المجلد الأول، لبنان، 1998.
- عبد الحميد عثمان محمد، المفيد في المبادئ القانونية -تشريعات العمل و التأمين امطبعة لاجتماعي-، بدون طبعة، مطبعة جامعة طنطا، مصر 1997
- محمد البناء، التأمين في مصر إلى أين، بدون طبعة، مؤسسة الطبجي للتجارة والطباعة والنشر، القاهرة، 2007.
- محمد حسن قاسم، قانون التأمين الاجتماعي، بدون طبعة، الدا الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003.
- محمد حسين قاسم، التأمين الاجتماعي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 1977.
- محمد حسين منصور، التأمينات الاجتماعية، نشأة المعارف، بدون طبعة، بدو سنة نشر.
- محمد حسين منصور، قانون التأمينات الاجتماعية، بدون طبعة، دار المعارف، مصر، 1979.
- محمد رفيق المصري، التأمين وإدارة الخطر (المنظور النظري والعلمي) ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- محمد عبد الظاهر حسين، التأمين الإجباري من المسؤولية المدنية المهنية، ط1، دار النهضة العربية، القاهرة، 1994،
- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دا المسيرة، عمان، الأردن، 2009،

- مختار محمود الهاشمي، التأمين التحاري والإحتماعي، ط1، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2008
- مصطفى أحمد أبو عمرو، الأسس العامة للضمان الاجتماعي، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، 2010
- مصطفى أحمد أبو عمرو، مبادئ قانون التأمين الاجتماعي، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، بيروت، لبنان، 2010
- مصطفى الجمال، الوسيط في التأمين الاجتماعي، دار المطبوعات الجامعية، دون طبعة، دون سنة نشر، الإسكندرية، مصر
- مصطفى محمد الجمال، أصول التأمين (عقد الضمان) -دراسة مقارنة للتشريع والفقه والقضاء في ضوء السس الفنية للتأمين، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 1999
- معراج جديدي، محاضرات في قانون التأمين الجزائري، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007
- ناصر دادي عدون، محمد فتحي نواصر، دراسة الحالة المالية، دار الآفاق للنشر، الجزائر، 2001
- نبيل عبد اللطيف، نظام التأمين الاجتماعي في مصر تشريعا وتطبيقا، ط3، دار الصافي للطباعة والنشر، القاهرة 1977.

3-الأطروحات والرسائل الجامعية

- باديس كشيدة، المخاطر المضمونة وآليات فض المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي، مذكرة ماجستير، تخصص العلوم القانونية، جامعة الحاج لخضر -باتنة-، الجزائر، 2009-2010
- بريار نور الدين، التحولات الراهنة وإشكالية التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة2، الجزائر، 2015

- بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 ، 2012-2013
- بن عزوز حاشي، سياسة الضمان الاجتماعي في الجزائر بين تحديات تحقيق التوازن المالي للصناديق وتكريس العدالة الاجتماعية مقارنة بفرنسا (1983-2018)، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور -الجلفة، الجزائر، 2020
- حسين جعيجع عوايدية، النظام القانوني للتقاعد في الجزائر، رسالة ماجستير في الإدارة المالية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2003،
- خروبي بزاره عمر، إصلاح المنظومة الصحية في الجزائر 1999-2009 ، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة الجزائر، 20103-2011
- خناش سامية، أزمة تمويل نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، والصندوق الوطني للتقاعد، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2001،
- درار عياش، تفعيل نظام التأمين الاجتماعي وامكانيات تكييف النظام وفق مبادئ الشريعة الإسلامية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2012
- زرارة صالح الواسعة، المخاطر المضمونة في قانون التأمينات الاجتماعية-دراسة مقارنة بين القانون الجزائري والمصري، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2007
- علاونه، عقبه نواف راغب، واقع جودة الخدمات المقدمة من المؤسسات الحكومية في مدينة سلفيت من وجهة نظر متلقي الخدمة، رسالة ماجستير في التنمية المستدامة، الدراسات العليا، جامعة القدس، 2019.
- عمر بوجلال، " الديمقراطية التشاركية في ظل الإصلاحات السياسية في الجزائر 1989-2014: الواقع واليات التفعيل "، مذكرة ماجستير، تخصص الدراسات السياسية المقارنة، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والدولية، جامعة الجزائر، 2014-2015.

- عياش درار، أثر نظام الضمان الاجتماعي على حركية الاقتصاد الوطني -دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بومرداس، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 3، 2005.
- لعقاب محمد مجتمع الاعلام والمعلومات، دراسة استكشافية للانترنتين الجزائريين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، كلية الآداب، 2000-2001.
- محمد أحمد عبد الله جبريل، مخاطر السيولة في صناديق الضمان الاجتماعي-دراسة حالة الصندوق الوطني للمعاشات -السودان، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، السودان، 2014.
- محمد جودت السيد الشاعر، الإطار النظري لنظام التأمين الاجتماعي، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، مصر، 2019.
- مختاري رضوان، الحكومة الالكترونية الجزائرية "الجاهزية والتنفيذ"، دراسة تحليلية مقارنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، قسم الاتصال، جامعة الجزائر -3، 2019.
- مريم زلماط، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بالقائد تلمسان، الجزائر، 2010 .
- مهري سهيلة، المكتبات الرقمية في الجزائر " دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قسنطينة، 2005/2006.
- نها عبد اللطيف عبد الحميد، دراسة امكانية التحول في تمويل نظام التأمين الاجتماعي في جمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2008.
- وعيل حنان، عرض وتقييم سياسة إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022.

4-المجلات العلمية

- إيريري سهام، بطاقة الشفاء كآلية لرقمنة قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد 02، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2022.

- إيمان عبدالعزيز الأحمد، متطلبات إعداد المواطن الرقمي في ضوء رؤية المملكة العربية السعودية (2030م)، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، العدد 17، جامعة أم القرى، السعودية 2020،
- بالعبدون عواد، تأثير وانعكاسات الاقتصاد الموازي على التوازنات المالية لصناديق الضمان الاجتماعي، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 06، العدد 02، 2021، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر
- بريار نور الدين، بالجيلالي فتيحة، محددات التوازن المالي لقطاع الضمان الاجتماعي بالجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد رقم 09، العدد 01، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2021
- بن سعدة كريمة، واقع الضمان الاجتماعي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية، ال عدد 04، جامعة يحيى فارس-المدية، الجزائر، جوان 2015،
- بوحنية قوي وعزيز محمد الطاهر، التسيير الذاتي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في الجزائر " الإطار التنظيمي ومعيقاته"، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد رقم 04، العدد رقم 07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012
- حساين سامية، وارث دنيا كوثر، نظام التأمين الاجتماعي بين ضمان الحقوق وحتمية تنويع مصادر التمويل، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 04، العدد 02، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020
- حميد قرومي، ضحاك نجية، الضمان الاجتماعي في الجزائر-دراسة حالة casinos لولاية البويرة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 08، العدد 13، جامعة المسيلة، الجزائر، 2015
- حميدوش علي، بوزيدة حميد، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد " تجارب دولية" دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، ال عدد 01، جامعة أحمد بوقارة ، بومرداس، الجزائر، 2020
- خالد محمد يسين، الضمان الاجتماعي في الفكر السياسي المعاصر، مجلة الرسالة، العدد الأول، المركز العربي للتأمينات الاجتماعية، الخرطوم، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، السودان، ديسمبر 2012

- دندن جمال الدين، آفاق الرقمنة وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 06، العدد خاص، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، 2023
- رشيد سالمي وآخرون، الضمان الاجتماعي بين المفهوم والمخاطرة والتطور في الجزائر، مجلة البديل الاقتصادي، المجلد 02، العدد 04، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2015
- رقية سكيل. تكييف المنظومة التشريعية مع عصرنة منظومة الضمان الاجتماعي "الإطار القانوني للبطاقة الالكترونية الشفاء". محلة الدراسات القانونية المقارنة، جامعة شلف، الجزائر، المجلد 02 ، العدد 01، 2015
- سارة مروان، مظاهر التنظيم الرقمي للحالة المدنية في القانون الجزائري، مجلة قضايا معرفية، المجلد 02، العدد 01، مارس 2022
- شكر محمد أحمد، كريم يونس كاظم، أثر سياسة إنتقاء الخطر في التأمين على الحياة في إنتاجية شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد السابع، العدد 19، جامعة بغداد، العراق، 2012
- عبد الرحمن بوكثير، المعايير الدولية لجودة مرفق الضمان الاجتماعي، مجلة الدراسات القانونية المقارنة المجلد 08 ، العدد 02 ، 2020،
- عفيفة بجاوي شوكت اللامي ، دور الرقمنة في استدامة الموارد الاقتصادية في العراق، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 135، الجامعة المستنصرية، العراق، 2022
- فراس عبد الرزاق حمزة، حدود حق الضمان في إطار شبكة الحماية الاجتماعية -دراسة مقارنة- ، مجلة الحقوق، المجلد 04، العدد 13، الجامعة المستنصرية، العراق، 2011،
- المركز العربي للتأمينات الاجتماعية، الضمان الاجتماعي في بعض المواثيق والإعلانات والتشريعات الدولية والإقليمية والعربية، مجلة الرسالة، فصلية محكمة متخصصة في التأمينات الاجتماعية، المركز العربي للتأمينات الاجتماعية بالخرطوم، العدد الأول، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، السودان، ديسمبر 2012
- قادم فاطمة، واقع تمويل نظام التقاعد في الجزائر، مجلة دفاتر البحوث العلمية المجلد 10، العدد 02 المركز الجامعي مرسلني عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2022

- قمري زينة، بوالشعور شريفة، مراحل تطور نظام الضمان الإجتماعي في الجزائر، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد 02، جامعة الجزائر 02، 2021
- كاظم عبد الحسين وآخرون، "أثر جودة الخدمات المصرفية في تعزيز رضا الزبون دراسة استطلاعية لأراء العاملين العاملين في مصرف الرافدين"، مجلة تكريت للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد 16 ، العدد 49 ، العراق ، 2020 ص
- كوال روفيا ، بوفطيمة فؤاد، مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة - الامارات العربية المتحدة نموذجا - مجلة أفاق للبحوث والدراسات، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي إيليزي، الجزائر، 2022
- مجلة جسور التواصل، نشرية دورية تعدها وتصدرها المديرية العامة للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، العدد 02، فيفري 2012
- محمد أمين دنداني ، جودة و افاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقلة ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - دراسات اقتصادية-، المجلد 01 ، العدد 22، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2015
- محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين الإجتماعي في الجزائر، مجلة الأبحاث الغقتصادية ، جامعة البليدة 02، الجزائر ، المجلد 17، العدد 02 ، 2011 ،
- محمد لمين مراكشي، ترقية خدمات التأمين الصحي في الجزائر، مجلة الإقتصاد الجديدة، العدد 08، سبتمبر 2013
- مختار رحاب، الصحة والمرض وعلاقتها بالنسق الثقافي للمجتمع مقارنة بين منظور الانثروبولوجيا الطبية مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد رقم 06، العدد 15 ، جامعة قصدي مرياح، ورقلة، الجزائر ، 2014
- مظهر خالد عبد الحميد، معاون ملاحظ طه عطية عكلة، تحليل استراتيجيات إدارة الخطر لاتخاذ القرار في منظمات الأعمال، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، المجلد 16، العدد 6، جامعة تكريت، العراق، 2009

- منال قدواح، مشروع بوابة المواطن الالكتروني في إطار استراتيجية الحكومة الالكترونية الجزائرية 2013 (بين النص والتطبيق)، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد أ، العدد 47، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017
- نور الدين بربار، إصلاحات الضمان الاجتماعي في الجزائر وأثرها على توازناته المالية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، العدد 02، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2019
- هدفى العيد، واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر-قطاع العدالة أنموذجاً-، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 02، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2020
- يحيوي محمد، لهبيبات أحمد، أثر إصلاح الضمان الاجتماعي على النمو الاقتصادي في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 14، العدد 02، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2023
- يزيد عباسي، الرقمنة كمطلب إستراتيجي لتحقيق حوكمة الجامعات الجزائرية، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، المجلد 05، العدد 02، جامعة جيجل، الجزائر، 2022
- 5-الملتقيات والندوات العلمية**
- زيرمي نعيمة، مسعودة زيان، الحماية الاجتماعية بين المفهوم والمخاطر والتطور في الجزائر، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير -تجارب الدول-، جامعة حسيبة بن بوعلي-الشلف-، الجزائر، يومي 03-04 ديسمبر 2012
- السيد محمود السيد غانم، مفهوم وأهداف ونشأة وتطور التأمينات الاجتماعية في مصر، ورقة مقدمة لمؤتمر التأمينات الاجتماعية بين الواقع والمأمول، جامعة الأزهر، الفترة من 15-12 أكتوبر 2002
- رقية شطبي، الأبعاد الإستراتيجية للضمان الاجتماعي، ملتقى وطني حول واقع وآفاق منظومة الضمان الاجتماعي في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري، الجزائر، يوم 15 نوفمبر 2023،
- الطيب السماتي، الإطار القانوني للتأمينات الاجتماعية في التشريع الجزائري ومشاكله العملية، مداخلة مقدمة في ندوة حول مؤسسات التأمين التكافلي والتقليدي بين الأسس النظرية والتجربة الديمقراطية، المنعقدة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة سطيف، في 25 أبريل 2011

- محمد زيدان ومحمد يعقوبي، **فعالية الموارد التمويلية المتاحة لمؤسسات التأمين الاجتماعي في تحقيق السلامة المالية لنظام الضمان الاجتماعي**، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي للصناعة التأمينية الواقع العلمي، آفاق تطوير تجارب الدول المنظمة من قبل فرع العلوم الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 3-4 ديسمبر 2012
- محرز آيت بلقاسم، **نظام التأمين عن البطالة تسيير سلبي للبطالة أو سياسة إرادية لتشغيل**، الندوة الوطنية الأولى حول الحماية الاجتماعية بالجزائر، وزارة العمل والحماية الاجتماعية بالجزائر، نشر المعهد الوطني للعمل بالجزائر، 30-31 ماي، 2000.
- مسيف جميل، **خيارات أنظمة الضمان الاجتماعي والحماية الاجتماعية في فلسطين**، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية مارس، 2016
- صفوت حميدة، **استثمار أموال صناديق المعاشات في مصر بين الواقع الدولي والتحديات المتوقعة**، مؤتمر التأمينات الاجتماعية بين الواقع والمأمول، كلية الشريعة والقانون، جامعة الأزهر، مصر، 12-14 أكتوبر، 2002
- عبد القادر بلعربي وآخرون، **تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر**، ورقة عمل مقدمة للملتقى العلمي الدولي الخامس، "الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 2012.
- زروالة كيلاني، **الخدمات المتاحة في مجال عصنة قطاع العدالة لفائدة المحامين والمتقاضين**، مداخلة ملقاة بمناسبة اليوم الوطني للمحامي، يوم 24 مارس 2018، الجزائر، تحت رعاية وزارة العدل
- محمد بسام المدير العام لمجتمع المعلومات في وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، "الجزائر ومجتمع المعلومات"، ورقة بحث قدمت في يوم دراسي برلماني حول: تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالجزائر، مقر المجلس الشعبي الوطني، الجزائر، 18 أبريل 2013
- بختي إبراهيم، **البنية التحتية للإنترنت والتجارة**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة سعد دحلب 22/23، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 22/23 أبريل، 2003

- كلمة وزير العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي، السيد مراد زمالي، الملتقى الأول بين الأطباء الواصفين والأطباء المستشارين للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، المركز العائلي بن عكنون 17 جويلية 2017

- مداخلة السيد طيب لوح، وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي سابقا ، أمام الجلسة العامة بالمجلس الشعبي الوطني حول مشروع القانون المعدل والمتمم للقانون 83-11، المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، يوم الثلاثاء 22 مارس 2011.

- الحمزة منير، منير الحمزة. النظام الوطني للمعلومات الالكترونية الصحية بالجزائر الواقع والتحديات -بطاقة الشفاء الالكترونية نموذجا-. المؤتمر الثاني والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (نظم المعلومات المتخصصة في مؤسسات المعلومات العربية الواقع والتحديات. الخرطوم. السودان، 2011 - تصريح السيد: لوعيل محمد، مدير عصرنة إدارة العمل والتشغيل وأنظمة الضمان الاجتماعي ضمن برنامج ضيف الصباح، القناة الأولى للإذاعة ،تاريخ البث، 8 أفريل 2021، الساعة 8:45.

- تصريح السيد المدير العام للصندوق الوطني للتقاعد جعفر عبدلي ضمن البرنامج الإذاعي " مستقبل تاك"، الإذاعة الوطنية الأولى، تاريخ البث: 2023/01/17، على الساعة 13:30.

6-القوانين والمراسيم

- المادة 17 من الدستور المصري.
- المرسوم التنفيذي رقم 70-215 المؤرخ في 15 ديسمبر 1970، المتعلق بإحداث صندوق للتأمين على الشيخوخة لغير الأجراء التابعين للقطاع غير الفلاحي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية رقم 108، الصادرة بتاريخ 25 ديسمبر 1970.
- الأمر رقم 74-08 المؤرخ في 30 جانفي 1974، المتعلق بوصاية هيئات الضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 11، الصادر بتاريخ 05 فيفري 1974.
- المرسوم التنفيذي رقم 85-223 المؤرخ في 20 أوت 1985 ، المتضمن التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 35، الصادر بتاريخ 21 أوت 1985.
- المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 04 جانفي 1992 المتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 02، الصادرة بتاريخ 08 جانفي 1992.

- المرسوم التنفيذي رقم 94-188 المؤرخ في 06 جويلية 1994 المتضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 44، الصادرة في 07 جويلية 1994.
- للمرسوم التنفيذي رقم 97-45 المؤرخ في 04 فيفري 1997 المتضمن إنشاء الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 08، الصادر بتاريخ 05 فيفري 1997.
- المرسوم التنفيذي رقم 93-119 المؤرخ في 15 ماي 1993 المحدد لإختصاصات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي الخاص بغير الأجراء وتنظيمه وسيره الإداري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 33، الصادر بتاريخ 19 ماي 1993.
- الامر (97-02) المؤرخ في 11 جانفي 1997، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 03، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1997، يتم القانون رقم (90-11) المؤرخ في 21 أفريل 1990 المتعلق بعلاقات العمل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 03، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1997.
- الامر (97-01) المؤرخ في 11 يناير 1997، يؤسس تعويض البطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لعمال البناء والأشغال العمومية والري ويحدد شروط منحه وكيفياته، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 3، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1997.
- القانون 97-45 المؤرخ في 4 فيفري 1997، المتضمن إنشاء الصندوق الوطني للعطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 08، الصادر بتاريخ 05 فيفري 1997.
- القرار الوزاري الذي يحدد مدة الاجل المضروب للتصريح بالعطل المرضية لدى هيئات الضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادرة بتاريخ 14 فيفري 1984.
- الأمر رقم 96-17 المؤرخ في 06 جويلية 1996، المعدل و المتمم للقانون 83-11، المؤرخ في 02 جويلية 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 42، الصادرة بتاريخ 07 جويلية 1996.

- المرسوم التنفيذي رقم (84-27)، المؤرخ في 11 فب راير 1984، يحدد كيفية تطبيق العنوان الثاني من القانون (83-11) المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 07، الصادرة بتاريخ 14 فيفري 1984.
- الأمر رقم (96-17) المؤرخ في 8 جويلية 1996 يعدل ويتم القانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المؤرخ في 02 يوليو 1983، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 42، الصادرة بتاريخ 07 يوليو 1996.
- المرسوم التشريعي رقم 94-04 يعدل و يتم لقانون 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المادة 41، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 20، الصادرة بتاريخ 13 أبريل سنة 1994.
- القانون رقم 83-13 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 28، الصادرة بتاريخ 05 جويلية 1983.
- الأمر رقم 96-19 المؤرخ في 06 يوليو 1996، يعدل ويتم القانون 83-13 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 42، الصادرة بتاريخ 7 يوليو 1996.
- المرسوم التشريعي رقم (94-11) المؤرخ في 26 ماي 1994، يحدث التأمين عن البطالة لفائدة الأجراء الذين قد فقدوا عملهم بصفة لا إرادية لأسباب اقتصادية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 34، الصادرة بتاريخ 1 جوان 1994.
- القانون (90-11) المؤرخ في 21 أفريل 1990، يتعلق بعلاقات العمل، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ال عدد 17، الصادر بتاريخ 25 أفريل 1990.
- المرسوم التنفيذي رقم 85-33 المؤرخ في 09 فيفري 1985، يحدد قائمة العمال المشبهين بالأجراء في مجال الضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 09، الصادرة بتاريخ 24 فيفري 1985.
- المرسوم (85-34) المؤرخ في 09 فيفري 1985، الذي يحدد اشتراكات الضمان الاجتماعي لأصناف خاصة من المؤمن لهم اجتماعيا، الجريدة الرسمية رقم 09 الصادرة بتاريخ 24 فيفري 1985.

- (85-224) المؤرخ في 20 أوت 1985، يحدد شروط التكفل بخدمات الضمان الاجتماعي المستحقة للمؤمن لهم اجتماعيا الذين يعملون أو يتكفونون في الخارج، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد، 35، الصادر بتاريخ 21 أوت 1985.
- المرسوم التنفيذي رقم (96-434) المؤرخ في 30 نوفمبر 1996 يعدل ويتمم المرسوم رقم-35 (85) المتعلق بالضمان الاجتماعي للأشخاص غير الأجراء الذين يمارسون عملا، المؤرخ في 09 فيفري 1985، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 74، الصادر بتاريخ 01 ديسمبر 1996.
- المرسوم التنفيذي رقم (97-46)، المؤرخ في 04 فيفري 1997، يحدد نسب الاشتراكات الواجبة الدفع إلى الصندوق الوطني لتعويض العطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية في قطاعات البناء والأشغال العمومية والري بعنوان العطل المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 08، الصادرة بتاريخ 05 فيفري 1997.
- الأمر رقم (15-01) المؤرخ في 15 جويلية 2015، المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2015 ، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 40 ، الصادرة بتاريخ 30 جويلية 2015 .
- المرسوم التنفيذي رقم (14-08) المؤرخ في 09 أوت 2014، يعدل ويتمم الأمر رقم (70-20) المؤرخ في 19 فيفري 1970، المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، الصادر بتاريخ 20 أوت 2014.
- المرسوم التنفيذي رقم (15-315)، المؤرخ في 10 ديسمبر 2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 68، الصادر بتاريخ 27 ديسمبر 2015.
- المرسوم التنفيذي رقم (17-143)، المؤرخ في 18 أفريل 2017، يحدد كفاءات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 25، الصادرة بتاريخ 19 أفريل 2019.
- المرسوم التنفيذي رقم (14-03) المؤرخ في 24 فيفري 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد 16، الصادرة بتاريخ 23 مارس، 2014.
- قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 01 الصادرة بتاريخ 11 جانفي، 2012.

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، القرار رقم 50 المؤرخ في 21 جانفي 2018، إنشاء لجنة مكلفة بالدعم التقني لعملية رقمنة إدارة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، المادة 3.
- القانون رقم (04-15)، المؤرخ في 01 فيفري 2015، يحدد القواعد التي تتعلق بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06، الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015.
- القانون رقم (21-08)، المؤرخ في 30 ديسمبر 2008، يتضمن قانون قانون المالية لسنة 2009، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 74، الصادرة بتاريخ 31 ديسمبر 2008، المادة 58
- المرسوم التنفيذي رقم 08-125 المؤرخ في 15 أفريل 2008، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 22، الصادر بتاريخ 30 أفريل 2008.

7-التقارير والاتفاقيات الدولية

- الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، إدارة الشؤون القانونية، الشبكة القانونية العربية، الميثاق العربي للعمل، الصادر بتاريخ 1965/03/21.
- مركز المعلومات والتأهيل لحقوق الإنسان، إعلان حول التقدم والإنماء في الميدان الاجتماعي، الصادر بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2542 (د-42) بتاريخ 12 ديسمبر 1969، الباب الثاني، المادة 11.
- الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، إدارة الشؤون القانونية، الشبكة القانونية العربية، دستور منظمة العمل العربية، المادة 03.
- منشورات منظمة العمل الدولية، المعايير الدولية والصكوك الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان، الطبعة الأولى، مكتب العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 2020
- الإتفاقية رقم 102، المتعلقة بالمعايير الدنيا للضمان الاجتماعي مؤتمر العمل الدولي، جنف، سويسرا، 28 جوان 1952، المواد: 08، 14، 20، 26، 32، 40، 47، 54، 60.

- التوصية رقم 202؛ المتعلقة بالأرضيات الوطنية للحماية الاجتماعية؛ مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا، كاي 2012، الفقرة الأولى
- الإتفاقية 118 المتعلقة بالمساواة بين المواطنين وغير المواطنين في مجال الضمان الاجتماعي، مؤتمر العمل الدولي 1962، المادة 03،
- الإتفاقية الاتفاكية رقم 121، المتعلقة بالإعانات في حالة إصابات العمل، المؤتمر العام لمنظمة العمل الدولية، الدورة الثامنة و الأربعين، جنيف، سويسرا، 17 جوان 1964، المادة 06
- الإتفاقية رقم 128، المتعلقة بإعانات العجز والشيخوخة والورثة، مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 29 جوان 1967، المادة 09،
- الإتفاقية رقم 130 المتعلقة بالرعاية الطبية وإعانات المرض، منظمة العمل الدولية، مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 25 حوان 1969، المادة 10
- الإتفاقية رقم 157، المتعلقة بالحفاظ على الحقوق في مجال الضمان الاجتماعي، مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا 1982، المادة 02
- مؤتمر العمل الدولي، رضىات الحماية الاجتماعية من أجل العدالة الاجتماعية وعولمة عادلة، البند الرابع من جدول الأعمال، مكتب العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 2012،
- الإتفاقية رقم 168، المتعلقة بالنهوض بالعمالة والحماية من البطالة، مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 1988، المادة 02،
- الإتفاقية رقم 183، المتعلقة بحماية الأمومة، مؤتمر العمل الدولي، جنيف، سويسرا، 05 جوان 2000، المادة 02
- إرشادات الرابطة الدولية للضمان الاجتماعي، 2021
- المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية 2012/07/17
- دليل الارشادات التوجيهية للجمعية الدولية للضمان الاجتماعي حول جودة الخدمات، 2016.
- دليل الإرشادات التوجيهية للـ ISSA -جودة الخدمات في الضمان الاجتماعي، 201

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1-Ouvrage:

- Kaplan, Robert S.& Atkinson, Antony A.," Advanced Management Accounting" , 3rd ED., prentice Hall, Inc., 1998
- Kopits & Caring,Transparency in Government operation “ ,Washington , IMF , 1998
- Larbi lamri,le système de securité sociale en algerie, une approche économique, office des publication universitaires, 2004
- Mclancy, Eddie & Atrill, Peter, " Management Accounting for decision makers" ,5th Ed.,prentice Hall Co,2007
- Mourad Hannoug et Mohamed Khadir, Précis **de sécurité sociale**, OPU , Ed , 1966.
- Tadjedine Bachir, e- gouvernement en algérie –etat des lieux obstacles et solutions, premiere edition ,imprimeur dar el imam malek, Algerie ,2023

2-Thèses et mémoires

- Badaoui Saliha, **La sécurité sociale et état en Algérie, les logiques en place et leurs implications**, thèse de Magister en sciences économiques, Université d’Alger 3, 1996.
- Ben Mansour Sonia ,**Financement De Systèmes De Santé Dans Les Pays De Maghreb** Cas : Algérie, Maroc ,Tunisie, Mémoire en vue de l’obtention du diplôme de magister en science économique,commerciale et de la science de gestion ,Université mouloud Mammeri,Tizi –ouzo ,2012.

3-Revues:

- Leila MOUACI, Nadjia DAHAK, **La Pérennité Financière des Caisses de Sécurité Sociales en Algérie**, journal Al Bashaer Economic, Volume VII, n°01, Université tahri Mohamed, bechar, Algerie, 2021 .

- Alqahtani, Abdullah et al, the Extent of Compréhension and Knowledge with Respect to Digital Citizenship Among Middle Eastern and US students at UNC, Journal of Education and Practice, Vol.8, No.9, 2017.

4-Rapports:

- République Algérienne Démocratique et populaire, e- commission, e-Algérie 2013
- Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications, “**Rapport Annuel N°04**” (Algerie: ARPT, 2004)

ثالثا: المواقع الإلكترونية

- التحديات العالمية التي تواجه الضمان الاجتماعي، تقرير صادر عن الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي ISSA، 2016، ص 05، متاح على الرابط:
<https://www.issa.int/sites/default/files/documents/publications/7-TenChallenges>
- الميثاق العربي لحقوق الإنسان، القمة العربية السادسة عشر، تونس، ماي 2004، النسخة الأحدث، متاح على الرابط: <https://nshr.org.sa/wp-content/uploads/2013/10> ،
- تعريف منظمة العمل العربية متاح على الرابط <https://alolabor.org/aboutalo>
- الموقع الرسمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (www.casnos.dz)
- وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، السياسة الوطنية للضمان الاجتماعي، متاح عبر الموقع: <https://www.mtess.gov.dz/ar>
- تقرير الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي، إضاءات على السياسة الاجتماعية، أنظمة الضمان الاجتماعي : التجاوب مع الأزمة، متاح على الموقع <https://ww1.issa.int>

- Annuaire statistique de l'Algérie n°35, ONS, 2017, P : 307 sur le site : https://www.ons.dz/IMG/pdf/securite_sociale_2017.pdf
- Bernardo Araujo , **Digital Transformation In Public Administration: 5 Essential Technologies**, Updated at 10/03/2023.
- ،، <https://www.sydle.com> متاح على الموقع
- خطاب السيد الأمين العام بعنوان "آفاق التحول الرقمي في الجزائر"، الإجتماع الافتراضي لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب التاسع، يوم 16 ديسمبر 2021، على الرابط الإلكتروني <https://www.unescwa.org>
- دليل ارشادات ISSA الرابط <https://www1.issa.int/ar/guidelines/sq/174849>

الملاحق

الملحق رقم (01): *استمارة مقابلة*

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البليدة 2 علي لونيسي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

استمارة مقابلة

عنوان الدراسة: دور الرقمنة في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
بالجزائر

مقابلة مع السيد: مناصر ياسين.....

الرتبة : مدير فرعي بمديرية العصرية وأنظمة المعلومات بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال
الأجراء-الجزائر-.

تاريخ إجراء المقابلة2024/01/22.....

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على واقع الرقمنة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ودورها في تحسين خدماته.

لقد صممت هذه الاستمارة لمحاولة التعرف على وجهة نظركم والإجابة عن أسئلة المقابلة المتعلقة بدور الرقمنة في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بصفتمكم أحد القائمين على سيره، ونود أن نؤكد لكم مدى السرية الكاملة لكل ماتدلون به من آراء أو بيانات خلال إجابتكم على هذه الإستمارة البحثية والتي لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، حيث أنّ التعرف على وجهة نظركم حول مختلف القضايا التي شملتها إستمارة البحث سيساعد على إتمام الدراسة خدمة للبحث العلمي.

إشراف الدكتور: بيشاري كريم

إعداد الطالبة: ايريري سهام

بداية أرحب بسيادتكم وأشكركم على قبولكم إجراء مقابلة بحثية تتعلق بدور الرقمنة في تحسين خدمات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي.

س 1 : ما هي الإمكانيات التي سخرها الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي للعمال الاجراء من أجل تحسين الخدمات المقدمة للمؤمنين؟

.....

.....

.....

س 2 : ما هي العوائق التي إعتضت مساركم أثناء تطبيق الرقمنة و التحول من الاجراءات الورقية إلى المعاملات الرقمية؟

.....

.....

.....

س3: هل يتم إعتداد الرقمنة في جميع المعاملات الإدارية للصندوق؟

.....

.....

س 4: ما هي أهم التقنيات الرقمية المستعملة لدى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ؟

.....

.....

.....

س 5: ما هو تقييمكم لمدى تفاعل المواطن مع التقنيات الرقمية المستحدثة في تقديم الخدمة؟

.....

.....

.....

س 6: هل ساهم تطبيق الرقمنة على مستوى هياكل الصندوق في التقليل من عدد المواطنين أما

الشبابيك؟

.....

.....

.....

س 7: هل يتم تأهيل الموظفين وتكوينهم من أجل تحسين أدائهم في مجال التطبيقات الرقمية؟

.....

.....

.....

س 08: ماهي العوامل التي يجب توفرها والتي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تصميم الخدمات الرقمية؟

.....

.....

.....

س 9: ماهي الإيجابيات التي حققتها تطبيق الرقمنة على مستوى وكالتكم؟

.....

.....

س 10: هل يتم إدماج متطلبات ورغبات المؤمنين عند تصميم الخدمة الرقمية؟

.....

.....

.....

س 11: هل لديكم إستراتيجية مستقبلية لتقديم الخدمات كتبني نماذج أجنبية ناجحة خصوصا أن أغلب مؤسسات الضمان الإحتماعي في العالم تقوم بتطبيق أحدث البرامج والتقنيات كتقنيات الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية والبيانات الضخمة البلوكتشين وغيرها من التقنيات الحديثة؟

.....

.....

.....

Abstract

This study aims to highlight the reality of digital transformation in Algeria and its role in improving the level of public services. It focuses specifically on the social security sector and its efforts to provide quality services through the digitization of management and service systems.

The study employed a descriptive-analytical approach. The descriptive aspect involved presenting general concepts related to the study topic, while the analytical aspect focused on evaluating the extent to which social security institutions are investing in digital transformation technologies and assessing Algeria's experience in this field.

The findings reveal that Algeria has achieved positive and tangible results in digitizing public services, particularly in the social security sector. This is evident in the introduction of numerous digital applications and services. These steps have contributed to improving the level and method of service delivery compared to previous years. However, the pace of digital transformation remains slow. This is attributed to a number of obstacles, including inadequate digital infrastructure, Low human resource capacity, Lack of legal frameworks for digital transactions, Digital divide among users.

At the end we can give the following suggestions:

Provide comprehensive digital infrastructure, enhance human resource, capacity through training and qualification, establish legal frameworks for digital transactions, foster a digital culture in society, expand the range of digital services offered, eliminate paper transactions.

Keywords : digitization, digital transformation, Social security, national social fund.