

المملكة المغربية



مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج

مساهمة مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة  
المقيمين بالخارج  
في مساعدة أفراد الجالية المغربية  
وتسوية قضاياهم

2004

2004-1478 :  
9954-400-21-4 :. . . .  
- :

## مقدمة

تقوم مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج، برئاسة صاحبة السمو الملكي الأميرة الجليلة للا مريم، بدور أساسي في خدمة أفراد هذه الجالية. وتأتي في طليعة المهام الموكولة إليها، مساعدة هؤلاء المواطنين على

والقضائية التي تهمهم، والعمل على صون حقوقهم وممتلكاتهم، وكذا إمدادهم بالإرشادات والتوجيهات الكفيلة بتجنيبهم المشاكل التي يمكن أن تعترضهم. وهو الدور الذي أكد على أهميته وخصوصيته جلالة

20

2001، بمناسبة الذكرى الثامنة والأربعين لثورة

ومن منطلق حرصها على بلورة التوجيهات السامية الواردة بهذا الخصوص في الخطاب الملكي المذكور أعلاه، أقدمت المؤسسة على اعتماد هيكلية حديثة تم من خلالها إناطة دور بارز بالجهاز المكلف الجة شكايات وطلبات أفراد الجالية (بنية المساعدة القانونية)

وبنظام خاص للمعالجة المعلوماتية. وهو ما أضفى مزيدا من السرعة والعقلنة بخصوص تدبير تلك الشكايات والطلبات، والتدخل بشأنها لدى الجهات الإدارية والمؤسسية المعنية، وتتبع تطوراتها.

إعداد تقارير دورية حول تطور عددها، ومعالجتها، ومآل تدخلات المؤسسة بشأنها، فضلا عن إمكانية إعداد دراسات تحليلية بخصوصها، كلما دعت الحاجة إلى

وتعد هذه الدراسة إحدى ثمرات هذا المجهود التأهيلي، وهي وقفة تحليلية وتقييمية لعمل ص شكايات وطلبات أفراد الجالية، وذلك من خلال استقراء المعطيات الإحصائية المتعلقة 27803 شكاية وطلب توصلت بها

1998

8 2003 وتمت دراستها ومعالجتها معلومتيا من "بنية المساعدة القانونية" خلال بيانات إضافية لمجموعة من الملفات تم افتتاحها مباشرة لأغراض التحليل والتقييم<sup>(1)</sup>.

فاستنادا إلى ذلك، تسعى هذه الدراسة أساسا إلى الوقوف عند حجم تلك الشكايات والطلبات، وبيان نوعية القضايا والمشاكل المرتبطة بها، وكذا إلى إبراز المعنية بها، وتقييم مدى تعاون هذه الجهات مع المؤسسة خدمة لأفراد الجالية وصيانة لمصالحهم وحقوقهم. كما تهدف أيضا إلى الكشف عن

(1)

حول الشكايات والطلبات التي توصلت بها خلال المدة المتراوحة بين 1996 و1997، والتي همت 1145

وللتوضيح، فإن المقصود بالشكايات في هذه الدراسة، مختلف التظلمات سواء من الإدارات أو أشخاص معنويين آخرين، أو من أشخاص ذاتيين، فيما يقصد بالطلبات مختلف التماسات المساعدة، وخاصة منها تلك الرامية إلى الحصول على علاج، أو قطعة أرضية، أو استغلال سيارة أجرة، أو مسد

عليها للرفع أكثر من مستوى نجاعة ومردودية عمل المؤسسة، سواء بالنسبة لمجهودات التوعية والإرشاد والتوجيه التي تقوم بها لفائدة هذه الفئة من المواطنين، أو فيما يتعلق بتعزيز التنسيق والتعاون بينها وبين القطاعات والمؤسسات المخاطبة من طرفها، وكذا بينها وبين مختلف الجهات التي يمكن أن تسهم بشكل أو بآخر في تحسين الخدمات المقدمة لأفراد الجالية بخصوص قضاياهم ومشاكلهم.

وهكذا، فبعد التذكير بداية بالاهتمام الخاص الذي تحظى به شؤون وقضايا أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، تنكب الدراسة على رصد الوضعية الع للشكايات والطلبات واستنتاج أهم الخلاصات المتعلقة بحجمها ونوعية مواضيعها، لتتركز بعد ذلك على تحليل المعطيات المتعلقة بعمل المؤسسة، ومآل تدخلاتها بشأن هذه الشكايات والطلبات، مع إبراز أهم الخلاصات التقييمية لحصيلة ذلك.

وبناء على ذلك، سيتم تقسيم هذه الد

**فصل تمهيدي : الاهتمام الخاص بشؤون وقضايا  
أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج  
: وضعية الشكايات والطلبات  
: عمل المؤسسة ومآل تدخلاتها**





## فصل تمهيدي :

الاهتمام الخاص بشؤون وقضايا أفراد الجالية  
المغربية  
المقيمة بالخارج



من المعلوم أن المغاربة المقيمين بالخارج يحرصون على إعطاء أحسن صورة عن بلدهم الأصلي من خلال عملهم المخلص والدؤوب خدمة لاقتصاديات بلدان إقامتهم وسعيا إلى تحسين ظروف عيشتهم وعيش ذويهم، في إطار الاحترام الكامل لقوانين وقيم هذه<sup>(1)</sup>.

إلا أنهم يواجهون أحيانا في أماكن تواجدهم مشاكل تستدعي تدخل مؤسسات بلدهم المعنية للدفاع عن حقوقهم المشروعة وصون كرامتهم.

ومن المعلوم أيضا أن هؤلاء المغاربة، المعترزين بحضارتهم وقيمهم الدينية والوطنية، والمتمسكين بمقدسات البلاد ومثلها العليا، تربطهم بوطنهم أواصر متينة تجعلهم يقبلون على زيارة أرض الوطن بشكل منتظم ومنتزاد، ليس فقط لإحياء صلة الرحم بذويهم وبوطنهم، بل أيضا للإسهام بفعالية ومسؤولية، من

المجهود الوطني من أجل النهوض بالبلاد ودعم سبل ازدهارها ورفقيها. وهو ما يستدعي باستمرار اتخاذ جميع التدابير والترتيبات الكفيلة بتيسير عبورهم ووصولهم

---

(1) يتجاوز عدد المغاربة المقيمين بالخارج مليوني فردا يتوزعون على بلدان عديدة في القارات الخمس، إلا أن أغلبية واسعة منهم تتواجد ببلدان أوروبية وتأتي على رأسها حسب الإحصائيات الصادرة عن وزارة الشؤون الخارجية والتعاون : (1024766 فردا وهو رقم محين إلى 2002)، وتليها (حسب إحصائيات سنة 2001) هولندا (253000)، بلجيكا (204000)، إيطاليا (201000)، إسبانيا (182000) ألمانيا

(99000) وهو رقم محين إلى حدود يناير 2002 (17715)

(7800) ثم دول أوروبية أخرى (7200) (14000).

إلى أرض الوطن وقضاء عطلهم في أحسن الظروف ثم عودتهم سالمين مطمئنين إلى بلدان إقامتهم بالخارج.

إلا أن هذه الشريحة من المواطنين تعترض بعضها أحيانا مشاكل ومنازعات تمس ممتلكاتهم وحقوقهم، ويرجع سببها غالبا إلى عدم اتخاذهم الاحتياطات والضمانات القانونية عند إقدامهم على إبرام عقود أو القيام بمعاملات، فضلا عن أن عامل الهجرة، وبالتالي قصر مدة تواجدهم بأرض الوطن، لا يمكنهم من صيا على تتبع مشاريعهم، مما قد يشجع بعض المتعاملين معهم على الإخلال بالتزاماتهم. فهذا الوضع يبرر بالتأكيد حاجة هؤلاء المغاربة القاطنين بالخارج إلى مساعدة خاصة تمكنهم من صون حقوقهم، وتسوية منازعاتهم الإدارية والقضائية في

ايا الجالية المغربية

المقيمة بديار المهجر تحظى باهتمام خاص يجد مرتكزه الأساسي في العناية الملكية الموصولة (I) كما يجد تجسيده في تضافر جهود قطاعات حكومية (II)، ومؤسسات معنية ومن بينها على الخصوص مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج التي أنيط بها دور وازن وحيوي في هذا المجال (III).

I - عناية ملكية موصولة بشؤون المغاربة المقيمين

عناية خاصة بشؤون الجالية المغربية القاطنة بديار المهجر تبلورت أساسا في إحداث مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج، وإسناد رئاستها إلى صاحبة السمو الملكي الأميرة الجليلة للامريم. بين المهام الرئيسية التي أنيطت بهذه المؤسسة بمقتضى القانون المحدث لها<sup>(1)</sup> استمرار العلاقات الأساسية التي تربط أفراد هذه الجالية بوطنهم، وذلك من خلال تعزيز أواصر التواصل معهم، ومساعدتهم على تجاوز الصعوبات التي تعترضهم بسبب اغترابهم، ومدّهم بخدمات خاصة بهدف تيسير مشاريعهم وتسوية مشاكلهم.

وسيرا على نفس النهج، يولي جلالة الملك محمد السادس هذه الفئة من شعبه سايق عطفه، ويحرص أشد ما يكون الحرص على أن تحظى شؤونها وقضاياها بما تستد مصالحتها المشروعة وصون حقوقها.

20

2001 بمناسبة الذكرى الثامنة والأربعين لثورة الملك والشعب، منوها بما يرمز إليه إقبالهم المتزايد على زيارة بلدتهم من تعلق بوطنهم ومن ثقة في حاضره المؤسسات المعنية بشؤونهم بالتنسيق والتكامل.

---

(1) 19-89 الذي صدر ظهير شريف بتنفيذه بتاريخ 13 يوليوز 1990 ومرسوم بتطبيقه رقم : 2-89-460 17 يوليوز 1990 (الجريدة الرسمية عدد : 4055 18 يوليوز 1990).

وهكذا، فقد تضمن الخطاب المذكور توجيهات جلالة الملك السامية: "قصد إعادة النظر في هياكل ومهام وطرق تسيير مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج، كي تجعل في طليعة أعمالها،

والقضائية التي تهتم أفراد جاليتنا ومساعدتهم القانونية على صون حقوقهم، وحماية ممتلكاتهم، والتنسيق في ذلك مع السلطات العمومية، الوطنية والمحلية، لإمدادهم بالإرشادات والتوجيهات الكفيلة بجعلهم ث لهم من مشاكل، وما يصدر عنهم

من شكايات يمكنهم تفاديها بحسن استعمالهم للخدمات والإرشادات المقدمة لهم ..."

جلالته، تعليماته على أن تسهر هذه المؤسسة كذلك "على تعزيز الإشعاع الثقافي الوطني بديار الهجرة، وتعميق التشاور والتشارك مع جمعيات المهاجرين ذات التمثيلية والمشروعية والمصادقية ..."، فيما أكد حرص

"بالجانب الإنساني والاجتماعي في عملية

"، وذلك من منطلق الفعالية

التي أبانت عنها هذه المؤسسة في مجال العمل<sup>(1)</sup>.

## II - مجهود حكومي مضطرد لفائدة الجالية المغربية

انسجاما مع العناية الملكية الموصولة بالجالية المغربية المقيمة بالخارج، أولت الحكومات المتعاقبة

---

(1) هذا، وقد تبلورت أيضا هذه العناية الملكية بالجالية المغربية المقيمة

الإنسان تعنى بالسهر على احترام حقوق أفراد هذه الجالية.

اهتماما خاصا ومتناميا بشؤون وقضايا أفراد هذه الجالية، سواء فيما يتعلق بصون حقوقهم في أماكن إقامتهم بديار المهجر، أو فيما يرتبط بظروف عبورهم واستقبالهم بأرض الوطن لقضاء عطلهم، وكذا بخصوص تيسير ومتابعة مشاريعهم، والعمل على التسوية السريعة للمنازعات والمشاكل التي تعترضهم.

في هذا السياق، وفضلا عن الخدمات المقدمة لأفراد الجالية في بلدان إقامتهم من لدن سفارات وقنصليات المملكة، تم خلق لجنة وطنية تضم في عضويتها ممثلين عن إدارات ومؤسسات عمومية مختلفة، أسندت إليهم مهمة التنسيق مع المؤسسات المعنية بقضايا الجالية المغربية بخصوص اتخاذ ومتابعة الترتيبات الكفيلة بتيسير عبور أفراد هذه الجالية عند قدومهم لزيارة بلدهم، وتوفير أحسن الظروف لهم، ومقامهم بين أهلهم وذويهم، وعودتهم إلى بلدان إقامتهم بالخارج عند انتهاء فترة عطلهم.

الخارجية والتعاون، مكلفة بشؤون الجالية المغربية، من أجل تعزيز الجهود لخدمة أفراد هذه الجالية، في إطار

الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج، ومؤسسة محمد الخامس للتضامن، والمصالح الاجتماعية للقوات المسلحة الملكية التي لا تخفى مساهمتها الفعالة في إنجاح عملية العبور والاستقبال والعودة.

ويتجلى أيضا الاهتمام الخاص بشؤون الجالية المغربية المقيمة



18 7 13 يونيو 2001 : " بقضايا وتظلمات أفراد الجالية المغربية المقيمين بالخارج وتحسين ظروف استقبالهم" الرؤساء الأولين ورؤساء مختلف المحاكم وكذا إلى الوكلاء العامين للملك ووكلاء الملك لديها، والذي يؤكد على ضرورة حرصهم على " أفراد هذه الجالية وتظلماتهم وشكاويهم، والتعجيل بالبت فيها، واتخاذ ما يلزم فيها قانونا من إجراءات، وذلك مراعاة لظروفهم، وخصوصيات وضعيتهم، وقصر مدة إقامتهم بأرض الوطن".

حث المسؤولين المذكورين على تكوين خلية بمقر المحكمة التي يشرفون عليها، "تضم قاضيا وممثلا للنياحة العامة، من أجل استقبال أفراد جاليتنا أو ممثليهم، مثلما كان عليه الأمر في السنة الفارطة، حيث قامت هذه الخلايا بمجهودات تركت صدى حميدا لدى أفراد الجالية، على أن تظل هذه الخلية، رهن إشارة اللجنة المكونة على صعيد الإدارة المركزية، من أجل موافاتها بكل المعلومات التي قد تطلب منها في هذا الشأن..."

يمكن الإشارة إلى دورية وزير الداخلية رقم 8641/28 يونيو 2001 " بأفراد الجالية المقيمين بالخارج أثناء عودتهم ومقامهم "

عقد لقاءات واجتماعات مفتوحة ودورية معهم، تخصص لدراسة المشاكل المطروحة من طرفهم، وإيجاد الحلول

المناسبة لها"، كما تحثهم على "دائمة تحت رئاستهم الفعلية، بمقر العمالة أو الإقليم، تضم في عضويتها ممثلين عن جميع مصالح الدولة التي لها ارتباط مباشر بقضايا أفراد الجالية المقيمة بالخارج، وتتكلف بكل الجدية والحزم اللازمين، بحل مشاكل مواطنينا القاطنين بالخارج، مع تبسيط آليات الإدارية وتسخير جميع الإمكانيات لخدمتهم، وضمان حقوقهم بالسرعة الضرورية..."

### III- أهمية وخصوصية دور للمغاربة المقيمين بالخارج

على ضوء التوجيهات السامية الواردة في  
2001 20

المقيمين بالخارج

إلى إعادة تنظيم أجهزتها، وتحسين طرق عملها، وذلك من خلال اعتماد هيكلية حديثة تمكنها من أن تجعل في طليعة أعمالها مساعدة أفراد الجالية المغربية على صون حقوقهم، وتسوية مشاكلهم ومنازعاتهم ( ) ومن خلال وضع نظام معلوماتي خاص بتدبير شكاياتهم وطلباتهم(ثانيا) العمل وفق منهجية ذات أهداف تواصلية ووقائية لفائدة هذه الفئة من المواطنين ( ) .

: من خلال هيكلية حديثة تضطلع فيها "بنية المساعدة القانونية"

المقيمين بالخارج إلى تنظيم خاص، يختل

التنظيم المتعارف عليه في الإدارة العمومية، وذلك نظرا لطبيعة الأهداف المتوخاة من إحداثها والمهام المنوطة بها. فهذه المؤسسة، التي - كما هو معلوم - تتولى رئاستها صاحبة السمو الملكي الأميرة الجليلة للا مريم، تديرها لجنة إدارة تضم، بالإضافة إلى رئيس ونوابه، وكاتب عام وكاتب عام مساعد، وأمين صندوق عام وأمين صندوق عام مساعد، أعضاء يمثلون وزارات مختلفة، وأعضاء يمثلون الجالية المغربية المقيمة بالخارج يختارون من بين أعضاء مكاتب جامعات ووداديات العمال والتجار المغاربة المقيمين بالخارج، مهنية لبنوك المغرب<sup>(1)</sup>.

ومن أجل تنظيم عملها، أقدمت المؤسسة على اعتماد هيكلية داخلية من خلال توزيع للمهام يتوخى الفعالية وجودة الخدمات المقدمة لأفراد الجالية. وتتضمن هذه الهيكلية، التي تم تحديثها وتحسينها عملا بالتوجيهات الملكية السامية، جهازا للدراسة، يات متخصصة، يجدر التعريف بها تباعا من خلال مهامها وأنشطتها الرئيسية، مع تركيز أكثر على "بنية المساعدة القانونية"

في طليعة أعمالها المساعدة على التسوية السريعة للمنازعات الإدارية والقضائية التي تهم أفراد الجالية المغربية، ونظرا لكون هذه الدراسة تتعلق بالشكايات والطلبات التي تمت معالجتها من لدن هذه البنية.

---

(1) وذلك وفق ما تنص عليه المادة 3  
والمادة الأولى من المرسوم التطبيقي.

## 1- مرصد الجالية المغربية المقيمة بالخارج

يشكل هذا المرصد دعامة أساسية لعمل المؤسسة باعتباره آلية لتتبع مشاكل الهجرة ووضعية المغاربة المقيمين بالخارج، من خلال توفير بنك غراض تحليلية واقتراحية. ولهذه الغاية، أبرمت المؤسسة اتفاقية تعاون مع المنظمة الدولية للهجرة للاستفادة من دعمها وخبرتها، علما أن لهذه المنظمة رصيда مهما في مجال مقارنة ظاهرة الهجرة وتحليل تطورها في مختلف بقاع المعمور، وفي إطار هذا التعاون فقد صدرت سنة 2003 أول دراسة علمية مشتركة بين مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج والمنظمة الدولية للهجرة، اهتمت بتحليل المؤشرات الكمية والكيفية المتعلقة بالمغاربة المقيمين بأوربا وخاصة بألمانيا، بلجيكا، إسبانيا، فرنسا، إيطاليا وهولندا.

وفي سياق دعم نشاط هذا المر مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج ندوة دولية، بتعاون مع المعهد الوطني للإحصاء والاقتصاد التطبيقي وصندوق الأمم المتحدة للسكان، "تحولات الهجرة الدولية المغربية". كما عملت المؤسسة على تأهيل بعض أطرها لتدبير هذا الجهاز وضمان فعاليته واسد .

## 2- بنية التعاون والشراكة

يعمل هذا الجهاز على تعزيز التعاون مع السلطات العمومية، والقطاع الخاص، ووكالات ومؤسسات التعاون الأجنبية، وكذا مع المنظمات الدولية والجهوية . كما يعمل على تنمية الشراكة مع الجمعيات

العاملة لفائدة المغاربة المقيمين ب  
فيها شروط التمثيلية والمصادقية والمشروعية.

ومن بين ما تم إنجازه في هذا المجال، تجدر الإشارة

؛  
-اتفاقية التعاون مع هيئة المحامين بمدريد، الموقعة  
17 2001 والتي تهدف بكيفية خاصة إلى  
قاطنين

-اتفاقية التعاون مع المنظمة الدولية للهجرة، الموقعة  
25 2002 -

- تهدف إلى دعم مرصد الجالية المغربية المقيمة  
بالخارج، من خلال الاستفادة من خبرة هذه المنظمة  
والمعطيات المتوفرة لديها حول ظاهرة الهجرة و  
المهاجرين.

- علاقات الشراكة التي تمت إقامتها مع كل من جامعة

"بواتيي" (Poitiers)

أما بالنسبة لمجال التعاون مع جمعيات المغاربة  
المقيمين بالخارج، تجدر الإشارة إلى أن المؤسسة -  
من خلال هذه البنية- قامت في حدود إمكانياتها، بدعم  
مشاريع وبرامج أنشطة لفائدة الجالية المغربية تقدمت  
بها بعض هذه الجمعيات، وذلك بعد دراسة مضامينها،  
وأهدافها، وتقييم انعكاساتها الإيجابية على هذه  
الجالية من النواحي الثقافية والاجتماعية والتعليمية  
والرياضية ...

تعميق التشاور والتشارك مع الجمعيات ذات المصداقية والتمثيلية، وتشجيع التعاون فيما بينها، تواصل المؤسسة جهودها لخلق شبكات جموعية خدمة لمصالح أفراد الجالية المغربية المقيمة (1)، علما أن ذلك يشكل تفعيلا إضافيا لسياسة القرب منهم التي تنهجها المؤسسة.

### 3- نية الإنعاش الاقتصادي

انطلاقا من المحيط الاقتصادي الوطني وتطوراته، تعمل هذه البنية على إطلاع أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج على المعطيات والمستجدات المهمة في هذا المجال، وعلى إمكانيات الاستثمار ببلدهم، وذلك سواء أثناء اللقاء المباشر بهم بمقر المؤسسة المعارض والندوات المنظمة لفائدتهم، أو عن طريق "بالأنترنيت"

المنجزة لهذا الغرض والموزعة بالسفارات والقنصليات، وفي نقط العبور والاستقبال أثناء عودتهم إلى أرض الوطن لقضاء عطلة لهم. كما تعمل هذه البنية على هذه الجالية، ومواكبة مشاريعهم الاستثمارية، ومساعدتهم على تجاوز الصعوبات والعراقيل التي تعترضهم، وكذا دراسة تظلماتهم ذات (...)

---

(1) ضا فإن هذه البنية بصدد وضع اللمسات الأخيرة على مشاريع مختلفة تهم مجالي التعاون والشراكة.

والسعي إلى تسويتها بتعاون مع الجهات الإدارية المعنية<sup>(1)</sup>.

وعلاوة على المساهمة الإيجابية

العديد منها، أو بإعداد تقارير تحليلية واقتراحية بشأنها، فإن عمل هذه البنية في مجال إنعاش الاستثمار، ودعم وتأيير المستثمرين المغاربة المقيمين بالخارج، عرف قفزة نوعية خلال السنوات الأخيرة، بفضل الجهود التو

أفراد الجالية المغربية. وعلى اعتبار أن الجوانب المهمة من هذا المجهود سيتم عرضها في فقرة لاحقة تتعلق بالأنشطة التواصلية والوقائية لفائدة أفراد هذه الجالية، تكفي الإشارة هنا إلى الإنجاز المتمثل في إصدار "دليل المستثمر المغربي المقيم بالخارج"

18 جزء باللغتين العربية والفرنسية<sup>(2)</sup>.

وقد جاء في رسالة السيد الرئيس المنتدب لمؤسسة الحسن الثاني إلى المستثمرين المغاربة المقيمين بالخارج، والتي تصدر كل جزء من هذا الإصدار، أن الدليل يضع بين أيدي هؤلاء المواطنين "

---

(1) في هذا الصدد، تجدر الإشارة إلى أن هذه التطلعات، مادامت لها صيغة إدارية فإن هذه البنية هي التي تتكلف بها، ولكن بمجرد أن تتطور إلى منازعات قضائية فهي تحال على بنية المساعدة القانونية، التي تتولى تدبيرها ومنابتها.

(2) وتهم هذه الأجزاء تباعا قطاعات الفلاحة، التربية والمواشي، الصناعة التقليدية، السياحة، العقار، التجارة الداخلية، التجارة الخارجية، النقل، الصيد البحري وتربية الأحياء المائية، الطاقة العمومية، التعليم والتكوين، الاتصال والمجال السمعي البصري، الصحة والنشاط الموازي للصحة، الثقافة والترفيه، الخدمات، وميدان البورصة والسوق المالي.

الإرشادات ذات الطابع العملي، وهو يسعى من خلال نشر هذه المعلومات إلى تجنب المستثمر الصعاب، وتقليص مخاطر الرسوب في برامج الاستثمارية"<sup>(1)</sup>

#### 4- بنية التواصل

باعتبارها الآلية الأساسية للسياسة التواصلية للمؤسسة، تقوم هذه البنية بعمل تواصلية دؤوب وهادف يتوخى، من جهة، توطيد الأواصر التي تجمع المهاجرين المغاربة بوطنهم، ومن جهة أخرى، إمداد هؤلاء المواطنين بالنصائح والإرشادات الكفيلة بتجنبهم ما يمكن أن يعترضهم من مشاكل ومنازعات، سواء بلدان إقامتهم أو داخل وطنهم، وكذا إطلاعهم على إمكانيات الاستثمار بوطنهم من خلال تزويدهم بمعلومات مبسطة، وتوجيهات عملية تهم الاقتصاد المغربي وما يوفره للمستثمرين من تسهيلات وحوافز.

ولتحقيق أكبر قدر من الفعالية، يرتكز هذا العمل فة وأدوات حديثة، سيتم عرضها في إطار الفقرة المتعلقة بالعمل التواصلية والوقائي لفائدة أفراد الجالية المغربية.

#### 5- بنية التربية والتبادل الثقافي والرياضة والشباب

يسهر هذا الجهاز على دعم تدريس اللغة العربية، وتعزيز الهوية الإسلامية، والإشعاع الثقافي

---

(1) تجدر الإشارة إلى أن هذه السلسلة من الدلائل يتم إعادة طبعها سنويا بعد تحيينها عند الاقتضاء، وتقوم المؤسسة بتوزيعها على نطاق واسع على المغاربة المقيمين بالخارج.

يار الهجرة، وتنمية التنشيط العلمي، والرياضي، والفني، والترفيهي، لفائدة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج.

ومن أهم البرامج والأنشطة التي تجدر الإشارة إليها في هذا الإطار :

-إنجاز دراسة تقييمية حول تعليم اللغة العربية وتعزيز الثقافة المغربية، تم على ضوء توصياتها تنسيق الجهود مع الجهات الحكومية المعنية لإعداد برنامج عمل يرمي إلى الرفع من مستوى هذا التعليم من خلال تحسين محتواه ومناهجه وتوسيع نطاقه الجغرافي ليشمل دولا أخرى بها جالية مغربية مهمة كإيطاليا وكندا.

فإن المجهود في هذا الصدد يركز حاليا فرنسا وبلجيكا (حيث تتمركز 86% من الأطر التعليمية) وذلك بالنظر للأهمية العددية للجالية المغربية المقيمة بهذه الدول، ويأتي بعدها بدرجات متفاوتة إسبانيا، ألمانيا، هولندا، بريطانيا، الدانمارك، و النرويج<sup>(1)</sup>.

هذا وقد دأبت المؤسسة على تنظيم لقاءات ندوات صيفية، بمشاركة الأطر التعليمية العاملة بالخارج، وبعض جمعيات آباء وأولياء التلاميذ، وصفوة من الأساتذة المهتمين بموضوع اللغة العربية.

- تطوير وتحسين النشاط السنوي للمخيمات الصيفية من خلال تبني صيغة جديدة تعرف بالمقام الثقافي والتربوي والترفيهي، وتشمل برامج متنوعة ذات طبيعة

---

<sup>(1)</sup>تستأثر نفقات التعليم بحصة وافرة من ميزانية المؤسسة تناهز 80%، يخصص معظمها لتسييد تعويضات الأطر التعليمية (مفتشين ومعلمين)الذين يقارب عددهم 500 .

تثقيفية، وتربوية، وترفيهية، وتستهدف أبناء الجالية المغربية المتراوحة أعمارهم ما بين 9 14 إعطاء الأسبقية للأطفال المتفوقين في دراستهم، ولبعض الأطفال الذين لا تسمح لهم وضعيتهم المادية والاجتماعية بقضاء عطلهم بالمغرب. المستفيدين، جندت المؤسسة كافة الوسائل المتاحة، لما لهذا النشاط من دور فاعل في تعزيز مقومات الهوية الثقافية والحضارية المغربية لدى الأجيال المتعاقبة من أبناء الجالية المغربية، وفي تدعيم الروابط التي تجمعهم ببلدهم الأصلي<sup>(1)</sup>.

- تكثيف الدعم للجمعيات والمراكز الثقافية التي تعنى بالتأطير الديني، الهادف إلى الحفاظ على الهوية الإسلامية، ومواصلة العمل للرفع من مستوى هذا النشاط الديني من خلال تعزيز مساهمة الوعاظ القارين المتواجدين ببعض الدول الأجنبية، وتحسين تركيبة البعثات الدينية التي يتم إيفادها سنويا، بمناسبة شهر رمضان المبارك، إلى جل الدول الأوربية<sup>(2)</sup>، وكذا من خلال إنجاز برامج إذاعية دينية انطلاقا من بعض الإذاعات المحلية بكل من فرنسا، بلجيكا، وهولندا، وذلك بتعاون مع الإذاعة الوطنية.

- المساهمة في تنظيم وتفعيل برامج الرحلات الدراسية إلى المغرب، التي يتم إعدادها بمبادرة من بعض المؤسسات أو الجمعيات المهتمة بتأطير ورعاية

---

(1) خلال السنوات الخمس الأخيرة، تم تسجيل مشاركة 3000 طفل في المقام الثقافي والتربوي والترفيهي.

(2) تضم هذه البعثات أساتذة جامعيين متخصصين في الدراسات الإسلامية، وخطباء، ووعاظ، ومقرئين مشهودا لهم بالكفاءة.

الشباب المغربي بالخارج، علما أن هذا النشاط يهدف، من جهة، إلى تعريف المشاركين ببلدهم، وتوطيد صلتهم به، ومن جهة أخرى، إلى تنمية علاقات التعاون والشراكة بين هذه المؤسسات أو الجمعيات وإد مؤسسات مغربية.

هذا، وعلاوة على أنشطتها الثقافية والاجتماعية المتنوعة ببلدان إقامة أفراد الجالية المغربية، سواء بأوروبا، أو بكندا، أولت المؤسسة اهتماما خاصا بالميدانين الفني والرياضي، من خلال تنظيمها لأنشطة هادفة، وتشجيعها للمواهب الواعدة بين أفراد الجالية المغربية.

#### 6- بنية المساعدة الاجتماعية والوقاية

تختص هذه البنية بمساعدة أفراد الجالية المغربية على حل بعض المشاكل الطارئة التي يواجهونها، أو للتخفيف من معاناتهم الظرفية. الإرشادات والاستشارات لهم في مسائل ذات طبيعة اجتماعية- نية، كالتجمع العائلي، والضمان الاجتماعي، وتصفية التركات. الجالية المغربية ذات الصبغة الاجتماعية كالاستفادة من استغلال سيارة أجرة، أو من قطعة أرضية، أو من -وفق الهيكل الجديدة للمؤسسة- من اختصاص هذه البنية التي تتولى دراستهم بشأنها لدى الجهات المعنية.

وتهم مساعدات المؤسسة، التي يستفيد منها عدد متزايد من أفراد الجالية المغربية، جوانب اجتماعية

مختلفة كإرجاع مواطنين مغاربة إلى بلدتهم بسبب تدهور أحوالهم المعيشية أو الصحية، أو نقل جثامين مغاربة معوزين متوفين بالخارج إلى توفير إعانة طبية، أو مساعدة قضائية للمحتاجين إليها )  
(.

الأجنبية، تتمثل على الخصوص في تيسير زيارتهم من طرف أقاربهم، وفي منحهم خلال شهر رمضان المبارك كميات من المواد الغذائية للإفطار ونسخا من المصحف

#### 7- بنية المساعدة القانونية

على ضوء التوجيهات الملكية السامية الواردة على 20 2001، أنيطت بهذه البنية المهام الأساسية التالية :

- دراسة تظلمات وطلبات أفراد الجالية المغربية القاطنين بالخارج، والتدخل بشأنها لدى الجهات المعنية قصد إيجاد الحلول الممكنة لها، صونا لحقوقهم وحفاظا على ممتلكاتهم.

- تقديم الخدمات الاستشارية عند الطلب، وتوجيه أفراد الجالية المغربية إلى المساطر الإدارية أو القضائية الواجب اتباعها.

- العمل على توعية أفراد الجالية المغربية<sup>(1)</sup> المتبعة في مجالات مختلفة، وإثارة انتباههم إلى الاحتياطات الواجب اتخاذها، والضمانات المطلوب مراعاتها عند الإقدام على معاملات، أو إنجاز مشاريع، وهو ما يمكنهم من تفادي المشاكل والمنازعات.

- إنجاز تقارير دورية ودراسات علمية بناء على بنك المعطيات الذ  
وطلبات أفراد الجالية المغربية.

وبخصوص طبيعة قضايا أفراد الجالية المغربية المعروضة على هذه البنية، وعلمنا أن بعض أنواع الشكايات والطلبات تم إسناد معالجتها والتدخل بشأنها -وفق الهيكل الجديدة للمؤسسة- إما إلى بنية )

(، أو إلى بنية المساعدة الاجتماعية والوقاية ) علاج أو من قطعة أرضية أو من استغلال سيارة أجرة) فإن مجال تدخل بنية المساعدة القانونية لدى الجهات المعنية يبقى شاسعا، حي

الشخصية، (نفقه، إرث، طلاق، تعسف زوج، إهمال، حالة مدنية...)، والقضايا المدنية (تنفيذ عقد، كراء، (...، والجنائية )

حيازة عقار، شيك بدون رصيد، خيانة أمانة... ) لاجتماعية )

(... ) (... )

---

(<sup>1</sup>) وذلك أساسا بواسطة منشورات، ومباشرة عند استقبالهم، وخلال  
مة لفائدتهم ...

والمشاكل الجمركية والضريبية، والتظلمات من مرفق  
القضاء أحيانا كمشكل البطء في إنجاز الإجراءات، أو  
عدم تنفيذ أحكام، أو عدم الإخبار بمآل شكايات مقدمة  
إلى النيابة العامة (1)  
كتلك المتعلقة بالتحفيظ العقاري، ونزع الملكية، وفواتير  
الماء والكهرباء والهاتف، والشكايات ذات صبغة بنكية  
كتلك المتعلقة بقرض أو برهن؛ أو  
الإقامة كالمشاكل المتعلقة بالتأشيرة، وتمديد رخص  
ائلية، بالإضافة إلى بعض أنواع

(2).

هذه البنية بخصوص الشكايات والطلبات المعروضة  
عليها، فبعد تسجيلها بمكتب الضبط وبالحاسوب،  
تخضع هذه الشكايات  
المعلوماتية من طرف أطر مختصة (3)  
تكون حسب الحالات موضوع المراسلات التالية :

---

(1) يتمثل في تتبع إجراءاتها وتطوراتها، بتنسيق مع وزارة العدل، وفي إطار

(2) من المعلوم أن هذه الدراسة تهم الشكايات والطلبات المعالجة من  
طرف بنية المساعدة القانونية بالنسبة للفترة الممتدة من فاتح يناير  
1998 8 2003

ذات صبغة اجتماعية والتي توصلت بها المؤسسة قبل الشروع في  
العمل بالهيكل الجديدة، التي بناء عليها -  
أصبحت هذه الأنواع من الشكايات والطلبات من اختصاص بنية الإنعاش  
، أو بنية المساعدة الاجتماعية والوقاية حسب الحالات.  
(3) وعددهم وقت إنجاز هذه الدراسة 24 إطارا، أغلبهم يتوفر على  
علوميات.

- رسالة التدخل لدى الجهة الإدارية أو المؤسسة المعنية، مع مراسلة صاحب الشكاية أو الطلب لإخباره بنتبع قضيته.

- رسالة تذكير توجه عند الاقتضاء إلى الجهة المخاطبة.

- مراسلة المعني بالأمر لطلب معلومات إضافية أو

- بمجرد ما تتوصل المؤسسة بجواب الجهة المخاطبة.

- الأمر توجيهه لسلوك مسطرة إدارية أو قضائية.

- في الحالات الاستثنائية التي يتقرر فيها ذلك بناء على الدراسة كما هو الشأن في حالة عدم اختصاص

هذا، ورغم أن عدد الشكايات والطلبات المعروضة على هذه البنية في تزايد، كما سيتم بيان فإن عملية تدبيرها، والتدخل بشأنها، وتتبع تطوراتها، عرفت نقلة نوعية بفضل منهجية العمل الجديدة المرتكزة على نظام خاص للمعالجة المعلوماتية<sup>(1)</sup>.

---

(1) ارتفاع وتيرة استقبال أفراد الجالية خلال فترة عودتهم الصيفية إلى . لذلك، فبالإضافة إلى مشاركة بنية المساعدة القانونية

## ثانيا : من خلال نظام معلوماتي متطور خاص بتدبير ومعالجة الشكايات والطلبات

تجسيدا لحرص المؤسسة على أن يتسم تدبير وتتبع شكايات وطلبات أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج بالسرعة والفعالية، تم توفير نظام معلوماتي خاص لمعالجة هذه الشكايات والطلبات. انعكاسه الإيجابي على منهجية العمل، التي أصبحت أكثر سرعة وعقلنة، فإن استخدام هذا النظام يتيح ية التواصل المستمر مع أفراد الجالية المغربية، وكذا إمكانية الاستغلال العلمي للمعطيات الإحصائية

وهكذا، فالبيانات المتعلقة بكل شكاية أو طلب يتم تخزينها في صفحة مرئية على الحاسوب، تدرج فيها تباعا كل الإجراءات المتخذة، والمراسلات الموجهة، والأجوبة الواردة بشأنها. بالإمكان عند الحاجة أو الطلب، استخراج نسخ منها . كما أنه بالإمكان الاهتداء بسرعة إلى الشكايات والطلبات التي يستفسر عنها أصحابها بفضل البحث المتعدد المداخل الذي يتيح الحاسوب، وبالتالي أصبح من السهل إفادة أفراد

---

(كسائر الأجهزة الأخرى) في الديمومة الصيفية بالمؤسسة لاستقبال اد الجالية الراغبين في تقديم شكاياتهم وطلباتهم، فقد دأبت المؤسسة على إيفاد أطر من هذه البنية للعمل في مراكز الاستقبال -مالابطا، والقنيطرة، والعرائش، وذلك لتمكين أفراد الجالية من عرض تظلماتهم والتماساتهم والاستفسار عن تطورات قضاياهم، يوفرها في عين المكان النظام المعلوماتي الذي

الجالية المغربية بالمعلومات المتوفرة حول تطورات شكاياتهم وطلباتهم، سواء عند استقبالهم، أو بواسطة الهاتف أو "الأنترنت".

بهذه الشكايات والطلبات، أصبح يتم مباشرة من طرف الأطر المختصة دون ضياع الوقت في توجيه الملف إلى وحدة الطباعة، علما أن مكاتب أطر البنية زودت كلها

وفضلا عن ذلك، فقد أتاح استخدام هذا النظام المعلوماتي امكانية الجرد الآلي لمراسلات المؤسسة التي مر على تاريخها شهران دون أن تتوصل بأجوبة بشأنها، وبالتالي مكن من القيام بصفة منتظمة بتوجيه تذكير إلى الجهات المعنية.

للمؤسسة بكل من طنجة والقنيطرة والعرائش، تعمل بدورها بهذا النظام المعلوماتي خلال فترة العبور الصيفية، وهو ما يسمح بتقديم خدمات مختلفة في عين المكان لأفراد الجالية دون حاجة لانتقالهم

: من خلال نشاط تواصلتي ووقائي دؤوب لفائدة الجالية المغربية

الأساسية في استراتيجية عمل المؤسسة، نظرا لما له من دور فاعل في توطيد الأواصر التي تجمع أفراد الجالية المغربية بوطنهم، وتعزيز مقومات هويتهم

الدينية والحضارية، وكذا في توعيتهم، وإمدادهم بخدمات إعلامية وإرشادية كفيلة بجعلهم يتجنبون ما يمكن أن يعترضهم من مشاكل أو من مساس بحقوقهم<sup>(1)</sup>.

من هذا المنطلق، عرف هذا النشاط تحسنا نوعيا وكميا مضطردا سواء بالنسبة للوسائل

المنظمة لفائدة المغاربة المقيمين بالخارج، وذلك باعتماد أسلوب التواصل الهادف.

---

(1) ومما يؤكد أهمية العمل التواصلي والتوعوي أن مشاكل ومنازعات عديدة، موضوع تظلمات أفراد الجالية المغربية، ناتجة إما عن جهلهم بالمساطر الجاري بها العمل، أو عن تقصيرهم في اتخاذ الاحتياطات عند إقدامهم ع

ومما يمكن الإشارة إليه في هذا المضمار :

- "الأنترنيت"<sup>(1)</sup>  
بانتظام تنويع مضامينه وتحيين معطياته، علما أنه يلقى  
إقبالا ملحوظا من طرف أفراد الجالية المغربية.

-  
يعتمد النظام المعلوماتي، ويسهر على تلقي شكايات  
وطلبات أفراد الجالية المغربية، وإمدادهم بالمعلومات  
والاستشارات والإرشادات المفيدة لهم، سواء مباشرة  
أثناء استقبالهم أو بواسطة الهاتف<sup>(2)</sup>.

- إنجاز دليل عملي معروف بدليل " "   
معلومات موجزة ونصائح عملية مختلفة لفائدة أفراد  
الجالية المغربية، ويوزع على نطاق واسع خاصة خلال  
عملية العبور والاستقبال، وتتم إعادة طبعه سنويا بعد  
تحيين معلوماته عند الاقتضاء<sup>(3)</sup>.  
ير  
"دليل المستثمر المغربي المقيم بالخارج"  
18 جزء تهم قطاعات مختلفة<sup>(4)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> وهذا الموقع هو : « www.alwatan.ma »

<sup>(2)</sup> 2002 توافد على هذا المركز 5592

الجالية المغربية المقيمة بالخارج، فيما يفضل آخرون الإتصال هاتفيا  
بهذا المركز ) 297 اتصالا هاتفيا خلال الثلاثة أشهر  
(2003.

<sup>(3)</sup> هذا الدليل الذي يصدر سنويا في 150000 نسخة يتضمن سيلا  
مهما من المعلومات المقترضة والإرشادات العملية حول :  
الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج (هيكلتها، مهامها وأهم  
أنشطتها)، المغرب بالأرقام، المحطات السياحية، السلامة الطرقية،  
الخدمات الصحية، الطرق السيارة، الاتصالات الهاتفية، الصرف،  
الجمارك، البعثات الدبلوماسية والقنصلية، النقل الوطني والدولي.  
<sup>(4)</sup> وقد سبق الإشارة إلى هذه السلسلة بشي من التفصيل في  
الفقرة المتعلقة ببنية الإنعاش الاقتصادي.

- تنظيم برامج وأنشطة تواصلية للتوعية عبر وسائل الإعلام المسموعة والمرئية والمكتوبة سواء الوطنية أو الأجنبية خاصة بفرنسا وبلجيكا وهولندا. وفي هذا بكيفية خاصة، إلى " الإذاعية والسكيتشات الهزلية" التي تم إنجازها، والتي نالت استحسان أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، على اعتبار أنها تحمل في طياتها رسائل تحسيسية هادفة.

- تنظيم معارض وطنية تحت الرعاية الملكية السامية، تجاوز نجاحها كل التوقعات، نظرا لمدى الإقبال عليها والأهداف التي حققتها. هذه المعارض التي دأبت المؤسسة على تنظيمها سنويا، بكل من طنجة والدار البيضاء، تشكل فضاء رحبا لتشجيع الاستثمار، وتعزيز الثقافة المغربية بكل مكوناتها، ومجالا خصبا لتبادل

المستديرة المقامة حول مواضيع مختلفة. مناسبة لمد جسور التواصل مع أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج وتوعيتهم، والعمل قدر الإمكان على تسوية مشاكلهم في عين المكان أو على الأقل تمهيد معالجتها، علما أن المؤسسة تعمل على إشراك إدارات مغربية مختلفة في هذه التظاهرات، فضلا عن مؤسسات اقتصادية من القطاعين العام والخاص، وفعاليات ثقافية وفنية...<sup>(1)</sup>.

---

(1) على سبيل المثال، خلال المعرض الذي تم تنظيمه بطنجة-

( 16 21 يوليوز 2002) تم تسجيل مشاركة 40

6 فيما عرف المعرض المنظم بالدار البيضاء )

80 (2002

بالنسبة للمعرضين معا، أكثر من 33000 .

- تنظيم مخيمات صيفية، سيما في إطار " الثقافي والتربوي والترفيهي" وهي صيغة جديدة سبقت الإشارة إليها في سياق عرض بعض أنشطة بنية التربية والتبادل |

- تنظيم ندوات علمية وأيام دراسية حول مواضيع (اقتصادية، ثقافية، دينية، قانونية...) تهم أفراد الجالية المغربية، والمشاركة في تظاهرات مختلفة ( )، ومهرجان " "

( ) ببروكسيل، علما أن بنية المساء القانونية، التي كانت ضمن بعثة المؤسسة، تم تعزيز طاقمها بكل من ممثل وزارة العدل وممثل إدارة الجمارك لتنسيق العمل، سواء بالنسبة لمعالجة المشاكل التي يعرضها أفراد الجالية المغربية، أو في مجال توعية وإرشاد هذه الفئة من المواطنين.

- المساهمة في إعداد وتنظيم عدة رحلات دراسية إلى المغرب، في إطار الشراكة مع جمعيات عاملة في مجال تأطير ورعاية الشباب، وذلك من أجل تعزيز التواصل مع الشباب المغربي المقيم بالخارج، وتمتين أواصر تعلقه بوطنه واعتزازه بمغربيته.



## الفصل الأول :

وضعية الشكايات والطلبات

إن أهم ما يلاحظ بخصوص وضعية الشكايات والطلبات  
الدراسة، هو حجمها العددي المثير للانتباه من جهة  
(I)، ونوعية مواضيعها التي تتسم رغم تنوعها  
بخصوصيات مرتبطة بعامل الهجرة من جهة ثانية (II).

### I- حجم عددي مثير للانتباه

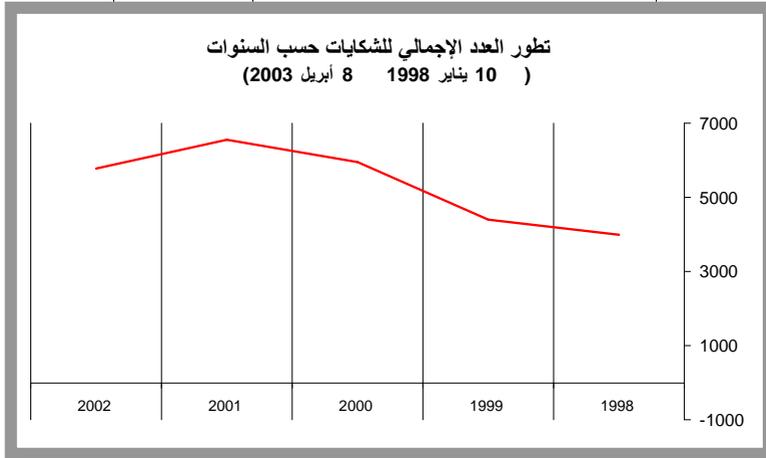
للشكايات والطلبات التي توصلت بها المؤسسة خلال  
1998 8

2003 27803 . فهذا العدد  
يثير ملاحظات وخلاصات أساسية سواء بالنسبة  
طوره الكمي الذي يميل إلى الارتفاع ( )  
بالنسبة لخريطته الجغرافية التي تعكس مدى تواجد  
الجالية المغربية ببلدان الإقامة وكذا بالنسبة للمناطق  
المغربية التي قد ينحدرون منها أو يرتبطون فيها  
بمعاملات معينة (ثانيا).

: تطور كمي يميل إلى الارتفاع

الدراسة، هو كمها الهائل والذي يميل بصفة عامة إلى  
الارتفاع كما هو مبين في الجدول التالي :

3996	1998
4396	1999
5942	2000
6547	2001
5771	2002
1151	8 1
	2003
27803	



2002

مع السنتين السالفتين<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> يمكن تفسير هذا التراجع النسبي بعملية الاستقبال النموذجية التي أقدمت عليها وزارة العدل خلال السنوات الأخيرة، وذلك بإحداث لجنة مركزية بالوزارة وخلافاً محلية بالمحاكم، قصد استقبا الجالية أثناء الفترة الصيفية واتخاذ ما يلزم في تظلماتهم، وقد سجل الوزارة بخصوص عملية الاستقبال خلال صيف 2002

ما يناهز 710 فرداً، فيما بلغ عدد الوافدين على 8864، ليصل مجموع من تم استقبالهم من أفراد

لهذه الشكايات والطلبات عرف تزايداً مضطرباً يعكس مدى إقبال أفراد الجالية على المؤسسة لعرض تظلماتهم وطلباتهم. ويمكن تفسير ذلك بعدة عوامل، أهمها :

1- تنامي التعريف بالمؤسسة في أوساط الجالية المغربية، وذلك بفضل اللقاءات المباشرة معهم سواء في بلدان إقامتهم، أو خلال عملية العبور، أو أثناء تواجدهم بالمغرب لقضاء عطلة، وكذلك بفضل الأنشطة المختلفة التي قامت بها المؤسسة

أفراد الجالية وأبنائهم داخل الوطن وخارجه ( منشورات، ودلائل إخبارية وتوجيهية، أنشطة ثقافية وترفيهية، شراكات مع جمعيات أفراد الجالية لدعمها ومساعدتها...<sup>(1)</sup>). ومما يعزز هذا المؤشر، أن هذه الشكايات والطلبات الموجهة إلى المؤسسة، رغم تعدد مصادرها، فإنها في أغلبيتها الساحقة (22685) صادرة مباشرة عن المعنيين بالأمر، فيما يتوزع ما تبقى من العدد الإجمالي على مصادر أخرى وهي حسب الأهمية العددية للشكايات والطلبات: القنصليات (2507)، وديوان سمو الأميرة الجليلة

(866)، والجمعيات (616)

(370)

الشؤون الخارجية والتعاون (175) (90)

(406).

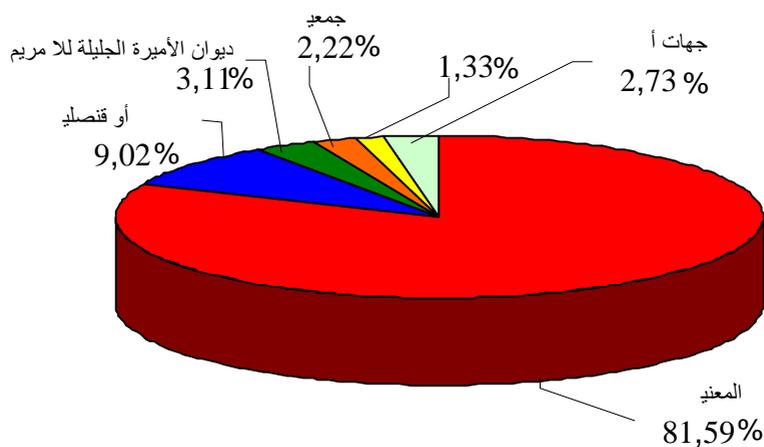
(88)

---

الجالية من طرف قطاع العدل إلى 9574. )  
الجالية المغربية المقيمة بالخارج خلال صيف  
2002، الموجهة نسخة منه إلى المؤسسة رفقة مراسلة رقم  
560 7 ( ) 10 يونيو 2003.  
<sup>(1)</sup> أنظر في هذا الصدد الفصل التمهيدي وعلى الخصوص الفقرة  
المتعلقة بالنشاط التواصلي والوقائي لفائدة الجالية المغربية المقيمة

ويمكن إبراز هذه المعطيات من خلال الجدول والرسم  
البياني التاليين :

22685	يون بالأمر
2507	قنصلي
866	ديوان الأميرة الجليلة للا مريم
616	جمعبي
370	
175	- الخارجية
90	
88	
406	جهات أ
27803	



2- تنامي ثقة أفراد الجالية في المؤسسة واستيعابهم للدور المنوط بها، باعتبارها مؤسسة وطنية ترأسها الأميرة الجليلة للأمير، وتسهر على تقديم خدمات مختلفة لهؤلاء المواطنين وفي طليعتها إرشادهم ومساعدتهم على حل ما قد يعترضهم من مشاكل

تجمعهم بوطنهم الأصلي. والملاحظ أن هذه الثقة في المؤسسة بقيت قائمة بالنسبة للعديد من أفراد الجالية حتى بعد عودتهم بصفة نهائية إلى المغرب، حيث تبين من خلال المعطيات الإحصائية أن 1309 ( 5% ) عرضها على المؤسسة من طرف هذه الفئة من المواطنين<sup>(1)</sup>.

ومهما يكن من أمر، فإن الثقل العددي المتزايد

الجهود في هذا المجال لتحقيق أكبر قدر من المردودية، فهو يستدعي تعاونا وطيدا من طرف الجهات الإدارية والمؤسسية المعنية بالقضايا المرتبطة

السريعة لتلك التي مازالت قيد التتبع، أو من أجل

---

(1) ومما لاشك فيه، أن ثقة أفراد الجالية في المؤسسة وفي أهمية خدماتها، تتعزز باستمرار بفضل النظام المعلوماتي المستحدث والخاص ببنية المساعدة القانونية، والذي لا تخفى إيجابياته، سواء في تدبير ومعالجة شكاياتهم وطلباتهم، أو في توفير معلومات محينة بإمكانهم الحصول عليها بسرعة وسهولة إما مباشرة بمقر المؤسسة، وفي مراكز الاستقبال التابعة لها، أو بواسطة الهاتف أو "الأنترنيت" كما سبق بيانه.

تنسيق أفضل للجهود مع المؤسسة في المجال  
الوقائي للحد من تظلمات أفراد الجالية<sup>(1)</sup>.

ثانيا : خريطة جغرافية تعكس مدى تواجد الجالية المغربية

بالوقوف عند توزيع هذا الكم من الشكايات  
والطلبات حسب بلدان إقامة المعنيين بالأمر بالخارج،  
يتبين أن نصفها تقريبا، أي ما مجموعه 13949  
مغاربة مقيمين بفرنسا، فيما يتوزع النصف الثاني على  
كل من هولندا (11%)، إيطاليا (9%)، بلجيكا (9%)  
سبانيا (5%)، ألمانيا (4%)

(12%).

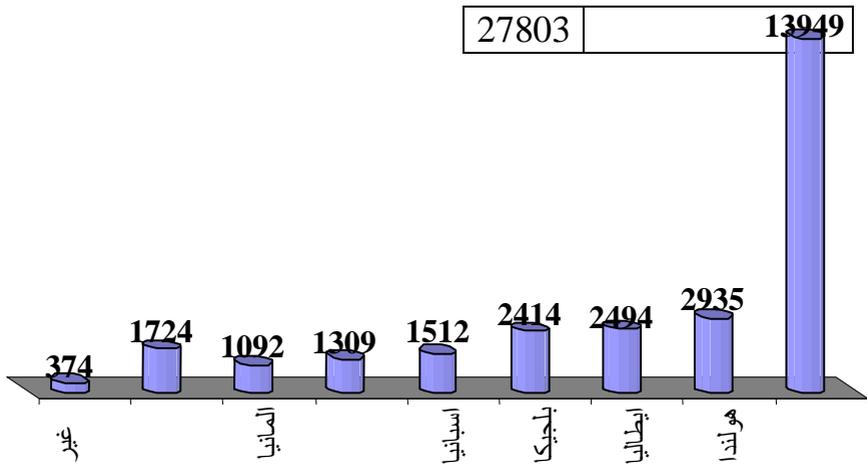
ويظهر الجدول التالي بتفصيل توزيع العدد الإجمالي  
للشكايات والطلبات حسب بلد إقامة المعنيين بالأمر :

---

(1) أنظر في هذا الصدد ما سيرد في الفصل الثاني.

7	
7	روسيا
7	اليونان
6	
6	
6	
6	
6	جنوب أفريقيا
5	التشيك
4	الجنوبية
4	
4	
2	
2	
2	
2	اليمن
2	اليابان
2	
2	رومانيا
1	كولومبيا
1	بيرو
1	تركيا
1	أوكرانيا
1	
1	
1	استراليا
1	
374	غير معروف

13949	
2935	هولندا
2494	ايطاليا
2414	بلجيكا
1512	اسبانيا
1309	
1092	المانيا
262	
227	
169	
168	ليبيا
131	
108	
89	
76	
71	الإمارات العربية
70	
66	
53	
24	
23	
18	
17	
16	
15	
13	غينيا
10	
8	موريتانيا



والملاحظ أن هذا التوزيع يتناسب إلى حد كبير مع الأهمية العددية لتواجد المواطنين المغاربة بهذه (1) (5% أسبانيا، 4% ألمانيا، 5% إسبانيا، 5% فرنسا، 1% غير معروف)

والمعاملة عوامل سهولة الوصول، فإن المؤسسة تحرص على أخذ هذا العنصر الجغرافي نشطتها التواصلية والوقائية لفائدة أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، كما أنها تعمل جاهدة على تعزيز "سياسة القرب" تنتهجها، وذلك على الخصوص من خلال مواصلة مساعيها لإحداث تمثيلات لها بالخارج، سيما بالدول التي بها جاليات مغربية مهمة عددياً.

(1) أنظر في هذا الصدد الهامش الوارد في بداية الفصل التمهيدي.

به القضايا والمشاكل التي تضمنتها شكايات وطلبات  
أفراد الجالية، فيلاحظ أن عمالة الدار البيضاء -  
2092

وبليها تباعا إقليم الناظور (1702)  
-أصيلة (1113) (1336)

(1110) - (977)، وإقليم  
القنيطرة (879) ليصل مجموع الشكايات والطلبات  
المرتبطة بهذه العمالات والأقاليم 9209 %  
33,12  
وأقاليم أخرى أقل عددا.

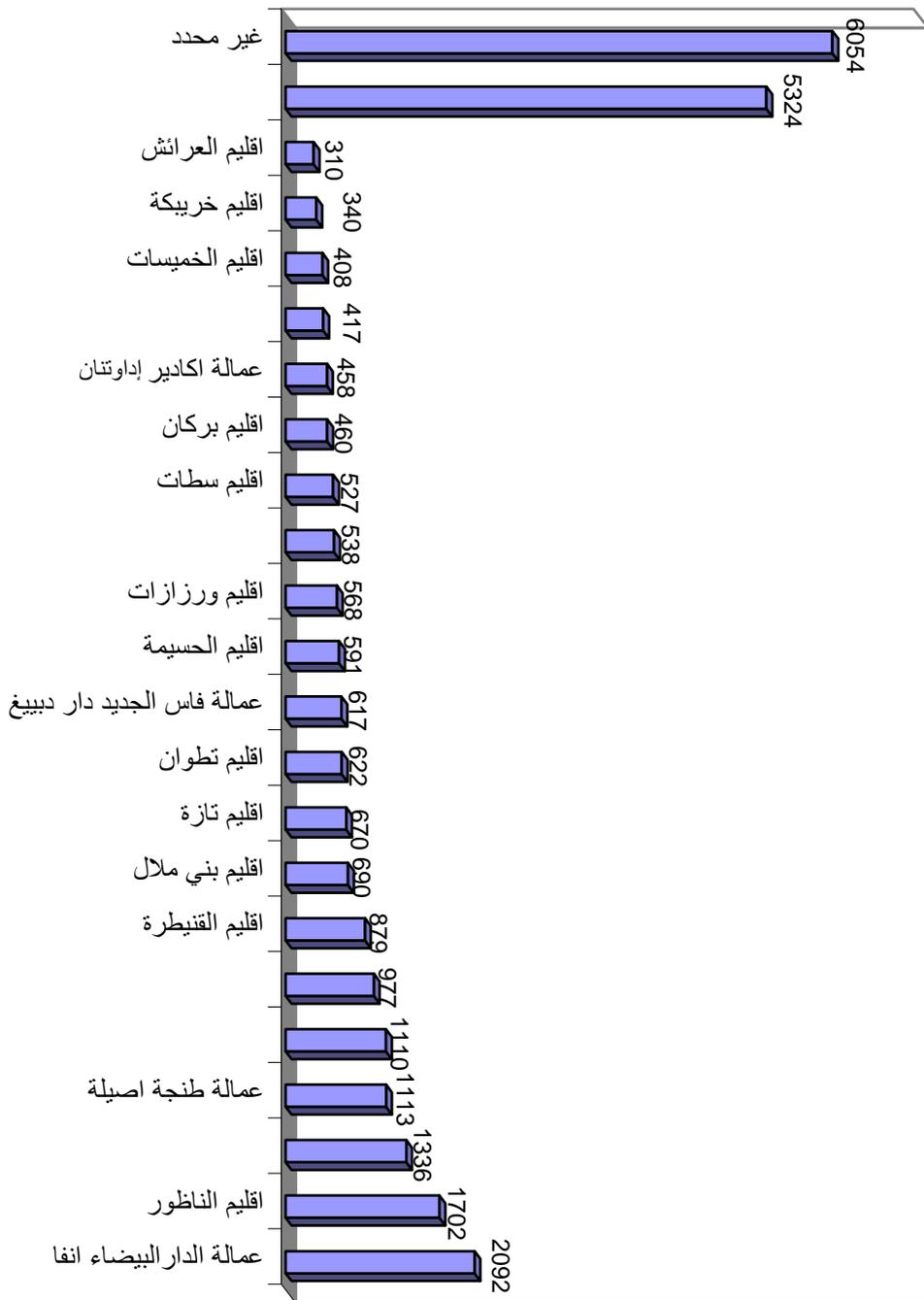
للشكايات والطلبات حسب العمالة أو الإقليم بالمغرب :

العمالة أو الإقليم	
عمالة الدار البيضاء انفا	2092
اقليم الناظور	1702
	1336
عمالة طنجة اصيلة	1113
	1110
	977
يم القنيطرة	879
اقليم بني ملال	690
اقليم تازة	670
اقليم تطوان	622
عمالة فاس الجديد دار ديب	617
اقليم الحسيمة	591

	العمالة أو الإقليم
568	اقليم ورزازات
538	
527	اقليم سطات
460	اقليم بركان
458	
417	
408	قليم الخميسات
340	اقليم خريبكة
310	اقليم العرائش
294	عمالة الصخيرات -
278	اقليم الجديدة
258	عمالة الحى المحمدي عين السبع
256	اقليم الرشيدية
256	عمالة الحى الحسنى عين الشق
246	اقليم تزنيت
241	اقليم تارودانت
220	
213	اقليم خنيفرة
195	اقليم اسفى
187	عمالة ابن امسيك مديونة
184	اقليم سيدي قاسم
167	اقليم تاويرت
153	
145	اقليم صفرو
145	اقليم الحاجب
140	اقليم ابن سليمان
131	اقليم كلميم
124	اقليم شفشاون

	العمالة أو الإقليم
119	اقليم تاونات
109	اقليم قلعة السراغنة
101	عمالة سيدي البرنوصي زناتة
98	عمالة مولاي رشيد سيدي عثمان
96	
79	اقليم ايفرن
75	اقليم زاكورة
75	
73	اقليم وادي الذهب
63	اقليم شيشاوة
62	اقليم اشتوكة ايت بها
61	اقليم الصويرة
59	اقليم ازيلال
53	اقليم الاسماعلية
52	
50	
38	اقليم جرادة
38	
33	اقليم فجيح
32	اقليم طاطا
31	اقليم العيون
23	اقليم بولمان
21	اقليم طانطان
19	-الدار البيضاء-
12	اقليم الحوز
9	عمالة سيدي يوسف بن علي
8	
2	اقليم اسا الزاك

	العمالة أو الإقليم
6054	غير محدد
27803	



ويعكس هذا الارتباط الجغرافي إلى حد ما الأهمية العددية لأفراد الجالية المنحدرين من هذه العمالات والأقاليم، كما يؤشر إلى مدى استمرار روابطهم الأسرية ومعاملاتهم المالية في مناطق من التراب الوطني أكثر من غيرها. وبالتالي، فهذا التوزيع حسب العمالات والأقاليم يكتسي أهمية بالغة، علما أنه يشكل أحد العناصر الأساسية التي تحرص المؤسسة على أخذها بعين الاعتبار من أجل توجيه جغرافي أفضل لمجهوداتها، سواء فيما يتعلق ببرمجة الأزمختلفة مثل المعارض أو فيما يخص إحداث مراكز وأجهزة للاستقبال والإرشاد.

## II- نوعية ذات خصوصيات مرتبطة بعامل الهجرة

بالتركيز على الشكايات والطلبات التي كانت موضوع مراسلات المؤسسة إلى الجهات المعنية، يتبين أن القضايا والمشاكل التي يعاني منها أفراد الية المغربية تتسم بطابع التنوع، سواء بالنظر لمواضيعها، أو بخصوص الجهات الإدارية أو المؤسسة المعنية بحلها.

المؤسسة بشأنها الإدارات والمؤسسات المعنية بها، فإن الجدول التالي يبرز بتفصيل نوعياتها ومواضيعها هميته العددية :

5177	
616	
615	
484	-سيارة
391	كهرباء
363	نزع ملكية
258	تحفيظ
218	-أشياء أخرى
145	
149	أوراق شخصية
123	
13	تسجيل-
1844	-
10396	

1296	
1255	
264	
123	
98	تنفيذ
36	
29	
907	-مدنية
4008	

1572	بت في قضية
769	-
437	تنفيذ
91	
243	-
3112	

711	إنتزاع حيازة
438	
307	
127	
111	سجين
101	شيك بدون رصيد
93	خيانة امانة
65	تهديد
11	
6	
492	-جنائية-
2462	

## شخصي

171	
158	
147	حالة مدنية
85	
74	
68	اهمال
62	تطبيق
30	
335	-

	شخصية
1130	
	٦
245	
148	
60	
29	
22	
4	
124	-اجتماعية
632	

(1) "دبلوماسية"

44	
38	تأشيرة
16	
16	
105	-
	دبلوماسية
219	

1- يقصد بالشكايات والطلبات ذات نوعية دبلوماسية تلك التي يتعلق موضوعها بقضايا اعترضت أفراد الجالية في مكان إقامتهم والتي للسفارات أو القنصليات المغربية دور في معالجتها.

نكي

23	
9	رهن
4	
2	
129	-بنكية
167	

153	استغلال سيارة
121	قطعة ارضية
25	
12	
194	-
505	

ا بخصوص الجهات الإدارية أو المؤسسية المعنية بهذه الشكايات والطلبات، فسيتم إدراج الجدول البياني المتعلق بها في إطار الفصل الثاني من هذه

ومع تنوع مواضيعها، فإن الشكايات والطلبات  
موضوع الدراسة تكتسي خصوصيات بحكم ارتباطها  
بعامل الهجرة. وهذا يتجلى ليس فقط بالنسبة للقضايا  
( )  
أيضا بالنسبة لتلك التي اعترضت أفراد الجالية داخل  
(ثانيا).

: قضايا ومشاكل مرتبطة ببلدان الإقامة

تتعلق هذه القضايا والمشاكل بمواضيع مختلفة  
كالمنازعات العائلية، وال  
العائلي، ونزاعات الشغل، ووضعية السجناء. إلا أن جلها  
يهم مجال الأحوال الشخصية، حيث مكنت الدراسة من  
ملامسة المشاكل الأساسية التالية :

-1

يبرم الزواج أحيانا وفق قواعد القانون المحلي  
( )، وهو ما  
بين الزوجين في حالة نشوب نزاعات بينهما سواء في  
عين المكان، أو بعد رجوعهما أو رجوع أحدهما إلى

ومراعاة لهذه المشاكل ولضرورة الحد منها،  
70.03 )

الصادر بتنفيذه الظهير  
3 1.04.22  
5 2004؛ الجريدة الرسمية عدد 5184  
2004) بمقتضيات مهمة، عملا بالتوجيهات الواردة في  
2003 10  
بمناسبة افتتاح السنة التشريعية الثانية من الولاية

البرلمانية السابعة، إذ أكد جلاله الملك في مجال  
ل المغاربة المقيمين بالخارج على رفع:  
"أشكال المعاناة عنهم، عند إبرام عقد زواجهم.  
بتبسيط مسطرته..." .

وهكذا، فقد خولت المدونة المذكورة للمغاربة  
المقيمين بالخارج إمكانية إبرام عقود زواجهم وفقا  
للإجراءات الإدارية المحلية لبلد إقامتهم إذا توفر الإيجاب  
بول والأهلية والولي عند الاقتضاء، وانتفت الموانع ولم  
ينص على إسقاط الصداق وحضره شاهدان مسلمان  
( 14 ) .

طبقا للقانون المحلي لبلد إقامتهم، أن يودعوا نسخة  
منه داخل أجل ثلاثة أشهر من تاريخ إبرامه، بالمصالح  
نصلية المغربية التابع لها محل إبرام العقد.  
توجد هذه المصالح، ترسل النسخة داخل نفس الأجل  
إلى الوزارة المكلفة بالشؤون الخارجية التي تتولى  
إرسالها إلى ضابط الحالة المدنية وإلى قسم قضاء  
الأسرة لمحل ولادة كل من الزوجين، وإذا لم يكن لهما أو  
لأحدهما محل و  
قضاء الأسرة بالرباط وإلى وكيل الملك بالمحكمة  
الابتدائية بالرباط ( 15 ) .

## 2-نزاعات بين الأزواج

تأخذ هذه النزاعات أحيانا طابع الحدة حيث يترتب  
عنها هجر أحد الزوجين لبيت الزوجية، أو لجوء الزوجة  
، علما أن قضاء هذا البلد  
عادة ما يفصل في المنازعات المعروضة عليه وفق  
قانونه الداخلي حيث يصدر أحكاما بالتطليق أو بالفصل

الجسماني بين زوجين مغربيين، وذلك بالرغم من أن

. وأمام هذه الوضعية،  
يلتحق الزوج أحيانا بأرض الوطن ويلجأ إلى إقامة دعوى  
ضد الزوجة لطلب رجوعها إلى بيت الزوجية بالمغرب،  
متمسكا باستمرار العلاقة الزوجية وفق القانون  
المغربي، علما أن المحاكم المغربية تحكم عادة  
لصالحه في هذه الحالة، مما ينشئ وضعية مزدوجة  
( - ) . ومثل هذه الوضعية  
" "

الصادرة عن القضاة الأجنبي والمغربي بخصوص

ومما لا شك فيه أن المستجدات التي تضمنتها

الطلاق، والتطليق وخاصة بسبب الشد  
الطلاق بالاتفاق، والطلاق بالخلع ستسهم في الحد

3- مشكل عدم تنفيذ الأحكام الصادرة عن القضاء المغربي على

تثير بعض الشكايات صعوبة تنفيذ أحكام صادرة

لى بيت الزوجية، وذلك بسبب  
إقامة المحكوم عليه خارج أرض الوطن ورفضه الامتثال

فبخصوص مجمل هذه المشاكل والقضايا المرتبطة  
ببلدان الإقامة تساهم المؤسسة في إيجاد التسويات  
(مع تفضيل سبيل المصالحة بين الزوجين)

بالتنسيق مع المصالح الاجتماعية لدى السفارات والقنصليات المغربية بالخارج. كما تواصل جهودها في اتجاهين: من ناحية، تقوية مجهود التوعية والتوجيه لفائدة أفراد الجالية المغربية وتحسيس كل الجهات التي يمكن أن تساهم فيه، ومن ناحية أخرى، إثارة اهتمام الوزارات المعنية بالمشاكل المطروحة، وذلك في أفق التفكير في إبرام أو مراجعة الإتفاقيات القضائية في مجال الأحوال الشخصية، وكذا من أجل العمل على تعزيز التعاون الدولي في مجال تنفيذ الأحكام المغربية بالخارج.

ثانيا : قضايا ومشاكل اعترضت أفراد الجالية بأرض الوطن

بالنظر إلى تعدد وتنوع هذه القضايا والمشاكل يمكن تصنيفها إلى قضايا ومشاكل تم عرضها على قطاع العدل، وهي تشكل موضوع أغلبية الشكايات ( ) ومشاكل تم عرضها على قطاعات أخرى ( ).

- قضايا ومشاكل عرضت على قطاع العدل

يمكن في هذا الإطار الفصل ما بين قضايا في مواجهة الخواص عرضت على المح (1) (2).

1-

الأحوال الشخصية.

\*

تحتل هذه القضايا مركز الصدارة بالنسبة لمجموع المنازعات التي عرضت على القضاء، علما أنها

أنواع مختلفة منها ما هو من اختصاص  
(قضايا مرتبطة ببيع، أو شراء، أو كراء  
...) ومنها ما هو من اختصاص القضاء الجنائي  
(سيما انتزاع حيازة عقار، وباقي الإعتداءات على حق  
الملكية) (1).

---

(1) باعتبار مجمل هذه الأنواع، فإن المنازعات المرتبطة بالعقار تشكل  
كما مهما وتأتي في الصف الأول من الناحية العددية سواء بالنسبة  
لمراسلات المؤسسة الموجهة إلى الجهة المعنية، أو بالنسبة  
(الإيجابية أو السلبية) التي توصلت بها المؤسسة، أو  
بالنسبة للقضايا التي ما زالت قيد التتبع. ويمكن الرجوع إلى تفاصيل

ويمكن اعتبار هذا المعطى الكمي والنوعي

الأصلي، وذلك بنية الإقامة به خلال زيارته للمغرب أو بعد عودته إليه بصفة نهائية، أو من أجل إسكان أفراد عائلته المستقرين بأرض الوطن، أو كذلك بنية استغلاله كليا أو جزئيا بالكراء أو بغيره.

إلا أن هذه الرغبة النبيلة تعترضها أحيانا عدة مشاكل يلعب عامل الهجرة فيها دورا أساسيا. فبالإضافة إلى أن أفراد الجالية قد يجهلون القوانين

فإنهم بحكم إقامتهم الطويلة بالخارج، يضعون أحيانا ثقة مفرطة في المتعاملين معهم، وبالتاحتيات الضرورية لضمان مصالحهم، مما قد يجعلهم عرضة للنصب والاحتيال والتزوير، أو يجعلهم يقدمون على شراء عقارات موضوع منازعات، أو غير صالحة للبناء بالنظر لتصاميم التهيئة، أو معرضة لمشاكل جملة لكونها غير محفظة، أو لكون شرائها لم يتم تسجيله

تعاونية أو ودادية سكنية تدار بكيفية غير سليمة وتعاني من مشاكل مختلفة تجعلها أحيانا موضوع مساطر قضائية طويلة.

كما أن أفراد الجالية بحكم إقامتهم بالخارج، وبالتالي قصر المدة التي يقضونها بالمغرب بمناسبة عطلة السنية، يشجع أحيانا بعض المتعاملين معهم على استغلال هذا الوضع والإضرار بمصالح وممتلكات هؤلاء المغاربة القاطنين خارج أرض الوطن.

منهم قد يتماطل في أداء باقي الثمن بعد أن قام بحيازة العين المشتراة، والمقاول قد يتماطل في إنجاز في غياب المراقبة بعد أن

أداء الكراء أو يسئ استغلال العين المكتراة أو يدخل عليها تعديلات دون موافقة المالك وبالتالي تناسل

من هنا تتجلى فائدة وأهمية المجهود الوقائي ل إرشاد وتوجيه أفراد

الجالية إلى اقتناء عقارات ذات وضعية قانونية سليمة، وتنبيههم إلى الاحتياطات التي يجب اتخاذها والضمانات التي يتعين توفرها عند إقدامهم على إبرام معاملات أو إنجاز مشاريع، سيما باعتماد التوثيق، والتحفيز، أو التسجيل بالسجل العقاري في أسرع وقت، وكذا تحذيرهم من السقوط في فخ بعض الإشهارات غير الدقيقة في هذا المجال<sup>(1)</sup>.

هذا، وتسعى المؤسسة إلى التنسيق والتعاون في هذا المضمار ليس فقط مع القطاعات الحكومية المعنية، بل أيضا مع مؤسسات مختلفة كالوكالة الوطنية للمحافظة العقارية، وهيئات العدول والموثقين والمحامين.

---

(<sup>1</sup>) يجدر التذكير إلى أن هذا المجهود التوعوي والتوجيهي تقوم به المؤسسة مباشرة عند استقبال أفراد الجالية، وبواسطة المنشورات والوصلات الإشهارية الإذاعية و" التحسيسية .. بمناسبة أنشطتها المختلفة. أنظر في هذا الصدد ما تم عرضه في إطار الفصل التمهيدي بال

## \* قضايا الأحوال الشخصية

ترتبط هذه القضايا في مجملها بمواضيع الزواج، والطلاق، والتطليق، والنفقة، والإهمال، وتثير في أغلب الحالات المشاكل الناتجة عن تطبيق قانون بلد الإقامة على أفراد الجالية بدل القانون المغربي. فهذا الوضع تستفيد منه عادة الزوجة إذ يسهل عليها الحصول على حكم بإنهاء العلاقة الزوجية وما يترتب عنه وفق القانون الأجنبي، الأمر الذي يدفع الزوج أحيانا إلى رفع

استمرار العلاقة الزوجية وفق القانون المغربي، يحكم عادة برجوع الزوجة إلى بيت الزوجية، وهي وضعية معقدة تمت الإشارة إليها في فقرة سابقة متعلقة (1).

عدد مهم من القضايا المتعلقة بتصفية التركات، حيث يتظلم أفراد الجالية المغربية من هضم حقوقهم الإرثية تواجههم بالخارج بسبب تحايلات قام بها ورثة . فمن المؤكد أن هذا المشكل يطرح بالأساس ضرورة تعزيز إجراءات المحافظة على التركات، وتكثيف مراقبة مسطرة تصفيتها.

---

(1) - كما سبق الإشارة، فقد أتت مدونة الأسرة بمستجدات في هذا الإطار تسعى إلى الحد من هذه المشاكل، وهكذا فقد جاء في المادة 128 منها أن "الأحكام الصادرة عن المحاكم الأجنبية بالطلاق أو بالتطليق أو بالخلع أو بالفسخ، تكون قابلة للتنفيذ إذا صدرت عن محكمة مختصة وأسست على أسباب لا تتنافى مع التي قررتها هذه المدونة، لإنهاء العلاقة الزوجية، وكذا العقود المبرمة بالخارج أمام الضباط والموظفين العموميين المختصين، بعد استيفاء الإجراءات القانونية بالتذليل بالصيغة التنفيذية، طبقاً لأحكام المواد 430 431 432 من قانون المسطرة المدنية".

في هذا الصدد، فإنها إذ تحرص على متابعة القضايا  
الرائجة أمام القضاء بتنسيق مع وزارة العدل، فهي  
توجه كذلك جهودها إلى الجانب الوقائي عن طريق  
توعية وإرشاد أفراد الجالية ...

تثير هذه التظلمات، مشاكل مختلفة تتعلق بالبطء

مقدمة إلى النيابة العامة، وعدم تنفيذ أحكام قضائية،  
و صدور أحكام نهائية لا تستجيب لطلبات المعنيين  
بالأمر من أفراد الجالية.

\*

بلغ عدد هذه التظلمات التي تدخلت المؤسسة  
بشأنها لدى وزارة العدل ( )  
1572. ويمكن اعتبار هذا المعطى مؤشرا على مطال  
القضاء بالإسراع بالبت فيما يعرض عليه من قضايا،  
علما أن أفراد الجالية المغربية، بحكم إقامتهم بالخارج،  
قد يكونوا تعودوا على السرعة التي يسير عليها القضاء  
الأجنبي بالنظر لما يتوفر عليه من إمكانيات مادية

والملاحظ أن وزارة العدل أولت أهمية بالغة لهذا  
الموضوع كما يظهر من خلال المناشير التي تحت  
المسؤولين القضائيين المعنيين على العمل من أجل  
التعجيل بالبت في قضايا أفراد الجالية<sup>(1)</sup>.

(1) يمكن الإشارة في هذا الصدد إلى المنشور عدد 11 21 يونيو  
1998 (في موضوع قضايا أفراد الجالية) الذي بعد التذكير بخصوصية  
ظروف أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج  
الكافية بدراسة قضاياهم وفق مساطر مبسطة وسريعة"

فيها دعاويهم مع هذه الفترة (فترة عطلتهم الصيفية)  
لهم تتبعها بصفة شخصية. وهذا ما تم التأكيد عليه في مناشير موائية  
7 يوليو 2000 : 16  
منها على

وفي هذا الإتجاه، تم تنسيق الجهود بين الخلايا الخاصة المكونة على صعيد مختلف المحاكم واللجنة المكونة على صعيد الإدارة المركزية(والمكلفة بعملية استقبال أفراد الجالية المغربية) المتخذة بخصوص قضايا أفراد الجالية، عن طريق معالجتها بالحاسوب، وذلك ليتسنى تتبع سير إجراءاتها بمختلف المحاكم ومعرفة مالها. العدل المتعلق بنتائج عملية استقبال أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج خلال صيف سنة 2002 هذه الجهود مكنت من اتخاذ الترتيبات المناسبة من البت في قضايا أفراد الجالية المغربية<sup>(1)</sup>.

\*

## إلى النيابة العامة

769 حالة يمكن القول أنها ناتجة بالأساس عن انعدام التواصل بين النيابة العامة والمعنيين بالأمر بحكم إقامة هؤلاء خارج أرض الوطن. فالنيابة العامة قامت بحفظ الشكايات بسبب عدم معرفة عنوان المشتكى به، أو بسبب غياب المشتكى

---

18 7 13 يونيو 2001) حيث وقع حث المسؤولين القضائيين بمختلف المحاكم على " بقضايا أفراد هذه الجالية وتظلماتهم وشكاويهم، والتعجيل بالبت فيها، واتخاذ ما يلزم فيها قانونا من إجراءات، وذلك مراعاة لظروفهم وخصوصيات وضعيتهم، وقصر مدة إقامتهم بأرض الوطن".<sup>(1)</sup> تقرير تمت الإشارة إليه في هامش سابق. وهو تقرير تقييمي معزز بدليل من 6

الجالية مشفوعة بجداول إحصائية ورسوم بيانية بخصوص عملية قبالتهم خلال صيف 2002.

نفسه وعدم الإستماع إليه، أو لأسباب أخرى.

في هذا الصدد، تجدر الإشارة بعد دخول قانون المسطرة الجنائية الجديد حيز التطبيق، أنه "يتعين على وكيل الملك إذا قرر حفظ الشكاية، أن يخبر

" (الفقرة الأخيرة من 40). وعليه، فمن شأن هذا الإجراء أن يمكن من تفادي تظلمات أفراد الجالية من عدم معرفة مآل الشكايات التي يقدمونها إلى النيابة العامة.<sup>(1)</sup>

### \* تظلمات من عدم تنفيذ أحكام صادرة لفائدة أفراد الجالية

إن مشكل عدم تنفيذ الأحكام القضائية في

المجهود الحكومي المضطرد لمواجهة هذه المعضلة وما استتبعته من عملية واسعة لتصفية الملفات المعنية<sup>(2)</sup>. فالمؤكد إذن أن هذه العملية ستمكن كذلك من تفادي، أو على الأقل تقليص تظلمات أفراد الجالية نفيذاً للأحكام الصادرة لصالحهم.

بخصوص هذا النوع من التظلمات - هذه الدراسة ب 437 - هو أن عامل الهجرة له أيضا

---

<sup>(1)</sup> هذا بالطبع يقتضي ضبط عناوينهم بالخارج على شكاياتهم، لذلك يمكن حت أفراد الجالية على كتابة عناوينهم بالخارج على جميع شكاياتهم وطلباتهم المقدمة إلى الإدارات والمحاكم حتى يتسنى إطلاعهم على تطوراتها في الوقت المناسب.

31 37/98

.1998

7

16

<sup>(2)</sup>  
1998

الوطن، فإن المحكوم له يتعذر عليه تتبع إجراءات التنفيذ ومعرفة الصعوبات التي تعترض ذلك ليعمل ما بإمكانه قانونا لتجاوزها<sup>(1)</sup>.

\*

من خلال مجموعة من الشكايات بلغ عددها 91 يعبر أفراد الجالية المعنيون بالأمر عن اندهاشهم من صدور أحكام دون أن يخبروا بسير إجراءاتها وسيما طرق الطعن التي تم سلوكها، وذلك بالرغم من كونهم أحيانا كلفوا محامين للنيابة عنهم واتباع جميع المساطر القانونية للدفاع عن حقوقهم.

ويمكن القول أن هذا النوع من المشاكل يرجع أساسا إلى ضعف التواصل بين المعنيين بالأمر والمحامين الذين ينبون عنهم والذين قد يعتبرون أنه لا

---

(1) للإشارة، فإن تقرير وزارة العدل المشار إليه سابقا والمتعلق بنتائج عملية استقبال أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج خلال صيف 2002 يمشكل عدم تنفيذ بعض الأحكام القضائية الصادرة لفائدة أفراد الجالية، أوضح أنه تم في هذا الصدد حث الأعوان القضائيين المنوطة بهم مهمة التبليغ والتنفيذ، والأعوان الموظفين التابعين للمحاكم والذين تناط بهم هذه المهمة في بعض "على التعجيل بتبليغ مختلف الإجراءات المطلوبة، وتنفيذ الأوامر والأحكام والقرارات النهائية التي استوفيت الإجراءات المتطلبية لتنفيذها"، كما تم حث النيابة العامة بالمحاكم الابتدائية تسريع الإجراءات الرامية إلى استعمال القوة العمومية في عمليات التنفيذ بالنسبة للقضايا التي تتطلب ذلك" (9).

هذا ويتضح من المعطيات الإحصائية المرفقة بهذا التقرير أنه من أصل 52 تظلما من عدم تنفيذ أحكام ورد خلال هذه الفترة الصيفية على الإدارة المركزية، وقع تنفيذ 18 حكما، فيما بقيت الجهود متواصلة لتنفيذ باقي الأحكام التي تتطلب ذلك.

حاجة إلى إخبار موكلهم المقيمين بالخارج بتط قضاياهم والمساطر المتبعة بشأنها، مكتفين عادة بانتظار عودتهم إلى أرض الوطن لإمكان ربط الاتصال بهم.

وقد يدفع ضعف التواصل هذا بعض المحامين إلى عدم سلوك طرق الطعن الممكنة قانونا، أو عدم تصحيح

موكلهم شكلا<sup>(1)</sup>.

هذا المشكل من خلال بحث سبل تكثيف التعاون مع جمعية هيئات المحامين.

- قضايا ومشاكل عرضت على قطاعات أخرى

باعتبار الملفات التي تدخلت المؤسسة بشأنها لدى الجهات المعنية، فقد وصل عدد هذه القضايا إلى 10396 من نصفها عرض على قطاع الداخلية فيما عرض الباقي على إدارات أخرى. الأمر بقضايا مختلفة أغلبها يرتبط بتمديد أو تجديد جوازات السفر، وتسوية الوضعية الجمركية، وأداء الضرائب، والرخص الإدارية، ونزع الملكية، والتحفيز

---

(1) فراد الجالية، في حالة عدم توفرهم على تكوين قانوني، لا يدركون عادة فرص تصحيح المسطرة، أو الطعن في الأحكام

الدعوى أم خسروها.

يمثل هذا الموضوع ما يناهز نصف القضايا الإدارية،

(5177).

الجالية المغربية في هذا الصدد، إلى كون هؤلاء يستغلون عادة فرصة زيارتهم للمغرب خلال عطلتهم السنوية الصيفية ليباشروا الإجراءات الرامية إلى تمديد أو تجديد جوازات سفرهم، علما أن حالات عديدة تتعلق بضياح جواز السفر أو انتهاء مدة صلاحيته دون أن ينتبهوا إلى ذلك في الوقت المناسب.

للصيغة الإستعجالية لهذه الطلبات المرتبطة بقصر مدة إقامة أصحابها بالمغرب، فإن المؤسسة دأبت على تسليم هؤلاء مباشرة رسائل توجيهية ليقدموها إلى الإدارة المعنية التابعة لوزارة الداخلية.

وللإشارة، فإن وزارة الداخلية، مراعاة منها لنفس

الجالية المتعلقة بجوازات  
(<sup>1</sup>).

### \* مشكل تسوية الوضعية الجمركية

يرجع هذا المشكل إلى عدم مراعاة المقترحات القانونية والشروط التنظيمية المتعلقة بكيفية خاصة

---

(<sup>1</sup>) وذلك وفق ما جاء في منشور وزير الداخلية رقم : 8641/28 يو 2001 : "العناية بأفراد الجالية المغربية المقيمين بالخارج أثناء عودتهم ومقامهم بالمملكة".

بالاستيراد المؤقت للسيارات (وهذا يهم أغلب التظلمات الجمركية أي 484 حالة) رجة أقل باستيراد (218). وذلك ناتج في غالب الأحيان إما عن جهل أفراد الجالية بهذه القواعد والشروط، وإما عن تقصيرهم في القيام بالتدابير اللازمة ( المصالح الجمركية، إلقاء بوثائق ضرورية...).

مراعاة ضوابط الإستيراد المؤقت للسيارات، سيم الأجل الأقصى لذلك، يجعل المعني بالأمر في وضعية ذلك أن المقتضيات الجاري بها العمل تفرض عليه بعد انصرام الأجل المحدد في (6) أشهر إما تعشير السيارة بأداء الرسوم والمكوس الجمركية المستحقة قانوناً، أو إعادة تصديرها، وفي حالة عدم قيامه بذلك، تبقى السيارة

وكذا الغرامات الناتجة عن التأخر في القيام بذلك.

وقد تتعد هذه الوضعية في حالة سرقة السيارة -وقدمت بالفعل معاينة بعض الشكايات التي تعرض هذا -علما أن الأنظمة الجمركية لا تتضمن مقتضيات خاصة بهذه الحالة.

الإدارة المعنية على إيجاد حل ملائم لها ولو بفرض تأمين على السرقة يضمن أداء الواجبات الجمركية.

هذا، وسواء تعلق الأمر بالتظلمات التي تخص الوضعية الجمركية للسيارات، أو تلك المرتبطة بالوضعية الجمركية للأشياء الأخرى المستوردة، فهي تبرز بالتأكيد أهمية الجهود التي تقوم بها كل من المؤسسة وإدارة الجمارك للتعريف بالقوانين والأنظمة

الجمركية، ليس فقط من خلال المنشورات والدلائل المبسطة، بل أيضا أثناء اللقاءات والأنشطة التواصلية الجالية المغربية المقيمة بالخارج.

\*

يتضح من خلال دراسة هذه التظلمات (616) ( أن أغلبها يتعلق بالعقار، ويؤكد ذلك ما تم الإشارة إليه سابقا من حرص أفراد الجالية على امتلاك عقارات ببلدهم الأصلي، وذلك بتوظيف مدخراتهم في شراء منازل جاهزة، أو اقتناء بقع أرضية والقيام ببنائها لاستعمالها للسكن، أو للكرأ جزئيا أو كليا، أو أحيانا للبيع. إلا أنهم يفاجؤون أحيانا بما يفرض عليهم من الضرائب المترتبة على تلك المعاملات، سيما الضريبة على القيمة المضافة، والضريبة الحضرية، والضريبة

المعنيين من أفراد الجالية على أداء ما بذمتهم من ضرائب، مرده إلى عدم توصلهم بالإشعار المتعلق بها بحكم تواجدهم خارج أرض الوطن، فيما يتبين من ية المشتكين تقاعسوا عن الأداء إما لتقصير من طرفهم- يعود إلى ظروفهم الخاصة المرتبطة ببعدهم عن أرض الوطن- وإما لجهلهم بالأجال المنصوص عليها وما يترتب عن عدم احترامها من غرامات وزيادات عن التأخير.

ففي ضوء هذه الاعتبارات، يمكن استخلاص، من جهة، أن مراعاة الظروف الخاصة لأفراد الجالية المغربية تتطلب التفكير في ما يمكن اتخاذه من تدابير تنظيمية لمنحهم تسهيلات خاصة بناء على تدخل المؤسسة، من قبيل تقسيط الواجبات المستحقة ومنح إعفاءات من غرامات التأخير كلما ثبت أن المعني بالأمر كان

كما يمكن استخلاص، من جهة ثانية، أهمية التنسيق في هذا المجال بين مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج وإدارة الضرائب<sup>(1)</sup> ضرورة مواصلة الجهودات المبدولة من طرف كل منهما بخصوص تحسيس وتوعية أفراد هذه الجالية بأنواع تلف المعاملات وأجال أدائها والغرامات المترتبة عن عدم احترامها<sup>(2)</sup>، وذلك لما لهذه الجهودات من تأثير إيجابي ليس فقط في الحد من

---

(1) في هذا السياق، تجدر الإشارة هنا إلى تجربة مفيدة سنتها المؤسسة بتعاون مع إدارة الضرائب ولقيت استحسانا واسعا، وتتمثل في إقدامها، خلال الفترة الصيفية - قديم أفراد الجالية إلى المغرب - على تخصيص مكاتب بمقرها لممثلي إدارة الضرائب، حيث يتم توجيه أفراد الجالية الذين يقدون على المؤسسة خلال هذه الفترة، إلى هؤلاء الموظفين الذين يقومون بدراسة تظلماتهم المتعلقة بالضرائب مباشرة واتخاذ ما يلزم بشأنها في الحال.

(<sup>2</sup>)

الضرائب التي يتم طبعها بكيفية منتظمة وتوزيعها على نطاق واسع على أفراد الجالية.

كما أن المعارض التي تنظمها المؤسسة لفائدة أفراد الجالية تساهم في التعريف بالجوانب الضريبية لمعاملاتهم وذلك من خلال المنشورات زعة، والندوات المنظمة، والعروض المقدمة بمساهمة ممثلي إدارة الضرائب وفعاليات اقتصادية.

المشاكل الضريبية التي تعترض أفراد الجالية، بل أيضا في تشجيع الإستثمار.

\*

يشير هذا المشكل تظلمات عد (615)

تجارية، ورخص استغلال سيارات أجرة، ورخص  
. إلا أن معاينة الملفات تظهر أن  
هذا النوع الأخير من الرخص يمثل موضوع الغالبية  
العظمى لتظلمات أفراد الجالية بهذا الخصوص، وهذا  
تم الإشارة إليه سابقا حول رغبة  
أفراد الجالية في امتلاك عقارات ببلدهم الأصلي.  
كانت هذه التظلمات تثير في مجملها مشكل عدم  
استجابة الإدارة المعنية لطلبات رخص البناء المقدمة  
من طرف أفراد الجالية، فإن هذا المشكل في الواقع،  
يتطلب التفريق بين صنفين من الحالات :

- الصنف الأول يتعلق بحالات يتظلم فيها المعنيون بالأمر  
من التأخير في الحصول على رخصة البناء بعد أن  
تقدموا بملفات تستوفي جميع الشروط المطلوبة، علما  
أنهم غالبا ما يبرمجون الشروع في عملية البناء خلال  
تواجدهم بأرض الوطن بمناسبة عطلتهم الصيفية.  
هذا الصدد، يستحسن أن تعمل المصالح المعنية على  
اتخاذ التدابير الكفيلة بجعل طلبات رخص البناء التي  
يتقدم بها أفراد الجالية، تحظى بالأولوية في الدراسة  
من طرف اللجنة المختصة، على اعتبار إقامتهم خارج  
الوطن وضرورة التحاقهم بعملهم عند نهاية عطلتهم

- ثاني، فيتعلق بحالات أخرى عديدة يتظلم فيها المعنيون بالأمر من رفض تسليمهم تلك الرخص، والحال أن هذا الرفض تم بناء على أسباب معينة كمخالفة تصميم التهيئة المعمول به، أو لكون القطعة الأرضية موضوع الطلب غير صالحة للبناء بعد أن تم بشأنها سلوك مسطرة نزع الملكية لا لأنها موضوع منازعات قضائية، كما هو الشأن بالنسبة لبعض الوداديات السكنية. من هنا تبرز أهمية ما تقدمه المؤسسة من خدمات لمساعدة أفراد الجالية، وإرشادهم إلى اقتناء عقارات صالحة للبناء، وحثهم على التأكد من وضعيتها القانونية وذلك بمراجعة الوكالات الحضرية، والاطلاع على تصاميم التهيئة أو مشاريعها،

التي لا يمكن تسجيل شرائها في السجل العقاري<sup>(1)</sup>.

### \* مشكل نزع الملكية من أجل المنفعة العامة

(363)

أفراد الجالية بالأساس من نزع ملكيتهم منذ أمد طويل دون توصلهم بالتعويضات المترتبة عن ذلك، بل وأحيانا دون إطلاعهم على الأشواط التي قطعتها هذه العملية وبالتالي التطورات المرتقبة لتسوية ملفاتهم بالرغم من

---

(<sup>1</sup>) بالإضافة إلى الخدمات المقدمة في هذا الصدد خلال استقبال أفراد الجالية، وبواسطة وسائل التواصل المختلفة، تسهر المؤسسة على إشراك مسؤولين وفاعلين في القطاع العقاري خلال التي تنظمها، والتي تتضمن عروضاً وموائد مستديرة حول المشاكل التي يواجهها أفراد الجالية في مجال المعاملات والاستثمارات

إيفاد من ينوب عنهم أحيانا للاستفسار عن ذلك لدى الجهات المعنية ( إاعات المحلية، إدارة الأملاك المخزنية، وزارة التجهيز...).

نزع الملكية عادة ما تكون معقدة وطويلة وبالتالي لا يتأتى لأفراد الجالية، بحكم عامل الهجرة، التتبع المباشر لتشعباتها وتطوراتها، فضلا عن عدم إدراكهم في غالب الأحيان لشروطها وشكلياتها.

لذا، تعمل المؤسسة جاهدة على تعزيز التنسيق مع الإدارات المعنية قصد تتبع مراحل هذه المسطرة بالنسبة للمعنيين من أفراد الجالية ليتسنى لها إخبارهم بتطوراتها في الوقت المناسب.

على هذه الإدارات، بذل أقصى الجهود للتعجيل بصرف لجالية الذين تم نزع ملكيتهم.

## \* مشاكل مرتبطة بالتحفيظ والتسجيل العقاري

258 حالة يتظلم فيها المعنيون بالأمر من عدم الاستجابة لمطلب التحفيظ، أو التأخر في ذلك، أو رفض تسجيل حقوق عينية بالسجل

وفي الواقع، فإن هذا المشد إلى طول مسطرة التحفيظ، وأحيانا تعقدتها في حالة وقوع تعرضات من طرف الغير. وبحكم تواجدهم خارج أرض الوطن، فإن أفراد الجالية المعنيين بالأمر ليس بإمكانهم التتبع المباشر للمراحل التي قطعها ملفاتهم، فضلا عن عدم إدراكهم في غالب الأحيان ككلية والموضوعية التي تخضع لها هذه المسطرة، والتي تشكل في حد ذاتها ضمانات أساسية لصون الحقوق.

لذا، فبالإضافة إلى تدخلاتها لدى المحافظات العقارية لتتبع تطورات المساطر بالنسبة للمعنيين بالأمر من أفراد الجالية، وبالتالي سهرها على إخبار هؤلاء ناسب، توجه المؤسسة جهودها - كما هو الشأن بالنسبة لمواضيع أخرى تم إثارتها - إلى الجانب التحسيسي والتوعوي، وذلك بمختلف الوسائل، ليكون أفراد الجالية على بينة من المساطر اللازمة قانونا في هذا الباب والضمانات المترتبة عنها.

وفي مجال تنسيقها وتعاونها مع الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية، تجدر الإشارة إلى حرص المؤسسة على إشراك هذه

الوكالة في المعارض التي تنظمها لفائدة أفراد الجالية. كما تجدر الإشارة إلى المبادرة التي اتخذتها هذه الوكالة والمتمثلة في توجيه نسخ من تقريرها السنوي لمؤسسة قصد إطلاعها على نتائج عملية استقبال أفراد الجالية خلال الفترة الصيفية من لدن مختلف المحافظات العقارية، وخاصة فيما يتعلق بعدد المستقبلين، ونوعية المشاكل التي عرضوها وما تم معالجته منها<sup>(1)</sup>.

---

(<sup>1</sup>) من ذلك التقرير الأخير المتعلق بالفترة الصيفية لسنة 2002

## الفصل الثاني :

عمل المؤسسة ومآل تدخلاتها

تجسيدا للتوجيهات الملكية السامية الواردة في

20 2001

والأربعين لثورة الملك والشعب، عبأت المؤسسة كافة الوسائل المتوفرة لديها، وعملت على تحديث هيكلتها من أجل الرفع من مستوى خدماتها بخصوص تظلمات وطلبات أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج، جاعلة بذلك هذه المهمة في طليعة أعمالها.

ومن خلال معاينة نشاط مختلف الأجهزة وخاصة بنية المساعدة القانونية، يمكن القول أن عمل المؤسسة عرف بالفعل نقلة نوعية بفضل ما قامت به عطيات الإحصائية بخصوص الشكايات والطلبات موضوع الدراسة، ليس فقط بالنسبة لسير عمل المؤسسة وتوجيهه بشكل هادف (I) تدخلاتها لدى الجهات المخاطبة (II).

## I- عمل المؤسسة بخصوص الشكايات والطلبات

لقد سبق الوقوف في الفصل التمهيدي لهذه عند منهجية العمل المتبعة بخصوص تدبير وتتبع الشكايات والطلبات المعروضة على بنية المساعدة القانونية والمرتكزة على النظام الخاص للمعالجة المعلوماتية الذي تديره الأطر العاملة بهذه البنية<sup>(1)</sup>، وبالتالي سيتم التركيز هنا على استقراء ما

---

(1) في هذا الصدد، أنظر الفصل التمهيدي وعلى الخصوص، الفقرتين المتعلقتين بنية المساعدة القانونية والنظام المعلوماتي الخاص

توفره المعطيات الإحصائية بخصوص خدمات المؤسسة لفائدة أفراد الجالية الذين تقدموا لديها بتظلمات أو

ففي هذا الإطار، وبغض النظر عن الشكايات والطلبات التي بعد دراستها من طرف بنية المساعدة القانونية، تقرر حفظها لأسباب محددة<sup>(1)</sup> بما فيها مراسلة أفراد الجالية المغربية وإرشادهم-، بلغ مجموعها 26718 96%

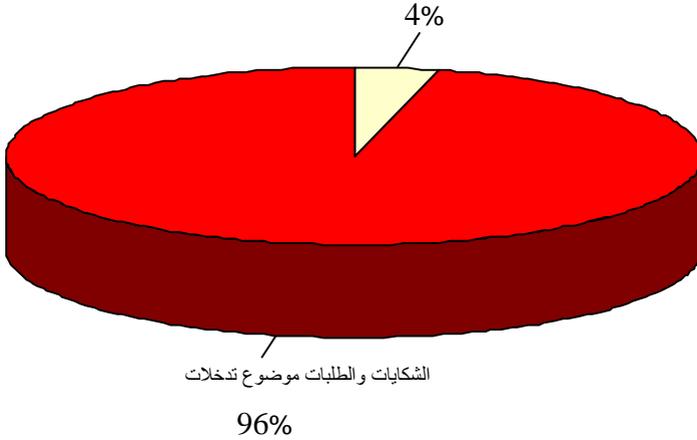
.27803

وبين ذلك الجدول والرسم البياني التاليين :

1085	بشأنها وحفظها من طرف المؤسسة
26718	
27803	

(<sup>1</sup>) 27803 1085  
 4% ويرجع حفظ أغلبها (424) إلى كونها تنقصها معلومات ولم يقع الإدلاء بها رغم مراسلة المعنيين بها من طرف المؤسسة، فيما (297)  
 المرتبطة بالإقامة غير القانونية بالخارج ومشكل الموافقة على تأسيس جمعية بالخارج...)  
 من أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج(230)، أو لكون الشكاية غير واضحة ولم تتوصل المؤسسة بالتوضيح الضروري رغم مراسلة المعني (79) (55) (مثلا لكون القضية صدر بشأنها (...).

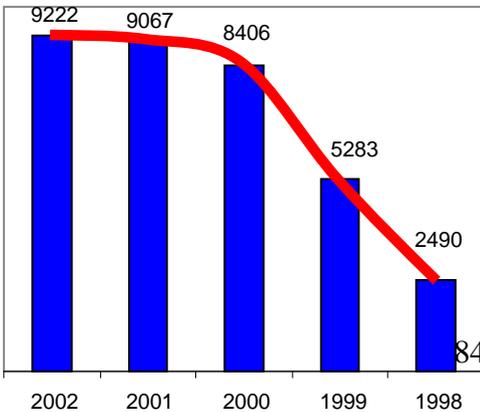
الشكايات والطببات التي تقرر عدم  
التدخل بشأنها وحفظها من طرف



(26718)، وجهت هذه الأخيرة، من فاتح يناير 1998  
37761 2003 08

ويلاحظ من خلال استقراء توزيعها حسب السنوات  
( 1998 8 2003 ) أنها

في تزايد سنوي مضطرب كما يظهر ذلك الجدول  
والرسم البياني أدناه :



2490	1998
5283	1999
8406	2000
9067	2001
9222	2002
3293	1

	2003	8
37761		

فهذا الكم المهم من المراسلات تم توجيه جله (24887) إلى الإدارات والمؤسسات المعنية بمواضيعها، (12874) إلى أفراد الجالية المعنيين

لإخبارهم بتطورات قضاياهم، أو لإرشادهم وتوجيههم

		مرسل إليه
22631		معنية
2256	تذكير بموضوع الشكاية أو	"
8867	إخباره بتطورات قضيته	
4007		"
37761		

طلاقاً من هذه المعطيات الأولية، يمكن القول أن المؤسسة إذ تركز جهودها لمساعدة عدد مهم من أفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج على التسوية السريعة لقضاياهم من خلال تدخلاتها

المعنية بها ( )، فهي تقدم أيضاً خدمات إر

وتوجيهية متميزة بالنسبة لعدد آخر مهم من أفراد هذه  
الجالية (ثانياً).

## : تدخلات منتظمة لدى الإدارات والمؤسسات المعنية

باستثناء الحالات المستعجلة التي يتم بشأنها الاتصال بالجهات المعنية عن طريق الهاتف، والتي لا تندرج في نطاق الدراسة الحالية لعدم توفر معطيات إحصائية شاملة ومضبوطة بخصوصها، فإن المراسلة تشكل الآلية الأساسية لتدخلات المؤسسة بخصوص . فعند الانتهاء من دراسة التظلم أو

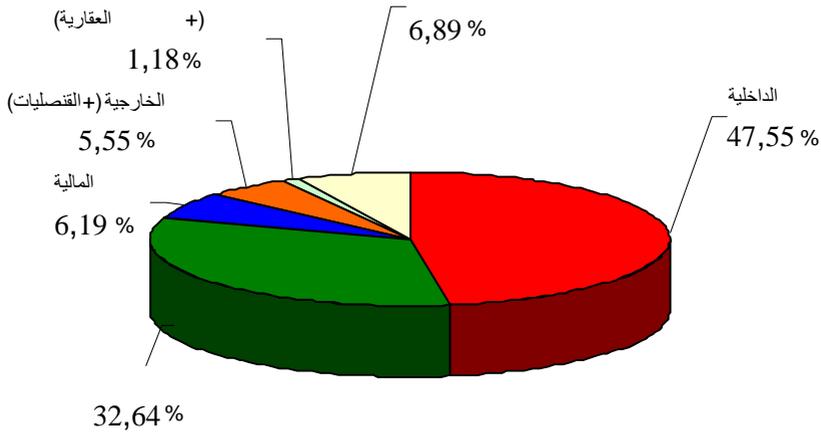
الطلب واتخاذ قرار التدخل بشأنه، يتم توجيه مراسلة في موضوعه إلى الجهة المعنية مصحوبة بالشكاية أو مرفقاتهما بعد احتفاظ المؤسسة بنسخ من . وهكذا، فقد وجهت المؤسسة إلى الإدارات

والمؤسسات المعنية ما مجموعه 22631 بعضها لطلب معلومات، وأغلبها للتدخل لفائدة المعنيين . وتأتي في طليعة الإدارات : الداخلية، العدل، المالية، الخارجية، والمحافظة العقارية، وبدرجة أقل مؤسسات

للكهرباء، والخطوط الجوية الملكية. ويبين الجدول التالي توزيع مراسلات المؤسسة حسب الإدارة أو المؤسسة المعنية ( التذكير) :

	الجهة المخاط
10762	الداخلية
7386	) + النيابة
1401	المالية
1257	الخارجية (+القنصليات)
266	( +)
136	
133	
127	
88	
74	
63	
60	التربية الوطنية
56	
40	
35	المكتب الوطني للكهرباء
31	التجهيز
25	
25	الخطوط الجوية الملكية
22	التشغيل
16	والشؤون الإسلامية
16	التعليم العالي
9	الصيد البحري
603	
22631	

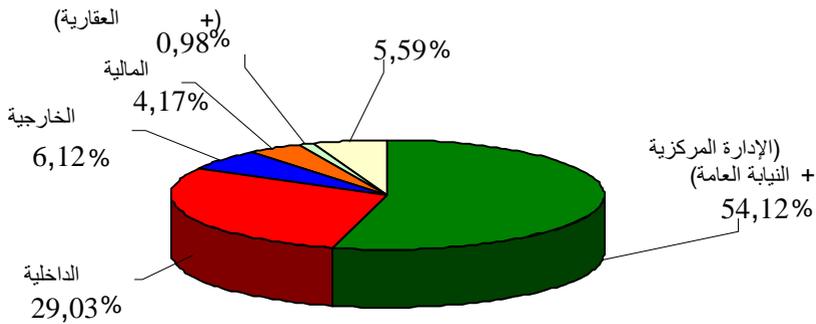
أما الرسم البياني التالي فيقتصر على إبراز الجهات الأكثر مخاطبة من طرف المؤسسة :



وللإشارة فقد همت مراسلات المؤسسة إلى الجهات المذكورة أنواعا مختلفة من الشكايات والطلبات ق عرض أهم مواضيعها في الفصل الأول من هذه . إلا أن ما تجدر ملاحظته في هذا الصدد هو أن المؤسسة لا تكتفي بمراسلة الجهة المعنية مرة واحدة وانتظار جوابها مهما تأخر، بل إنها بفضل المعالجة المعلوماتية للشكايات والطلبات وكذا للمراسلات المتعلقة بها، دأبت على توجيه تذكير بكيفية منتظمة إلى الجهات المعنية، بعد القيام بواسطة الحاسوب بجرد لمراسلاتها التي مر على تاريخها ستون (60) يوما دون أن تتوصل بأجوبة بشأنها. وهذه المهلة المعقولة تأخذ بعين الاعتبار ما يتطلبه أحيانا موضوع تلك الشكايات والطلبات من أبحاث طويلة بل المصالح المختصة التابعة للجهات المخاطبة.

وهكذا، ففي حدود الفترة موضوع الدراسة تم توجيه ما مجموعه 2256 رسالة تذكير تتوزع حسب الإدارات والمؤسسات المخاطبة كما هو مبين في :

التذكير	الجهة المخاطبة
1221	) + النيابة (
655	الداخلية
138	الخارجية
94	المالية
22	( + )
11	
7	
5	
6	
97	
2256	



ثانيا : خدمات إرشادية وتوجيهية متميزة لفائدة أفراد الجالية

كما سبق بيان ذلك في إطار الفصل التمهيدي لهذه الدراسة، فإن علاقة المؤسسة بأفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج تتعزز باستمرار من خلال نهجها سياسة القرب منهم، والتواصل الدؤوب معهم، لمدان إقامتهم بالخارج، أو أثناء استقبالهم

خلال المعارض والندوات العلمية المنظمة لفائدتهم، أو بواسطة موقع المؤسسة بالإنترنت، والإصدارات، والدلائل المنجزة لفائدتهم والموزعة على نطاق<sup>(1)</sup>. فضلا عن كونها تمثل فرصا بالغة الأهمية لتوطيد الأواصر التي تجمع المهاجرين المغاربة بوطنهم الأصلي، فإن هذه اللقاءات وأساليب التواصل لأخرى على تعددها وتنوعها، تشكل بالنسبة للمؤسسة، مناسبات سانحة من جهة، لإمداد أفراد الجالية بخدمات استشارية والمساهمة في توعيتهم

إنتباههم إلى الاحتياطات الواجب اتخاذها، والضمانات المطلوب مراعاتها عند الإقدام على معاملات أو إنجاز مشاريع، وهو ما يمكنهم من تفادي المشاكل والمنازعات، ومن جهة أخرى وبكيفية موازية فرصة لتلقي تظلمات وطلبات أفراد الجالية الراغبين مباشرة، والقيام بعد دراستها حسب الحالات، إما بالتدخل بشأنها لدى الجهات المعنية أو بإرشاد وتوجيه المعنيين بالأمر إلى سلوك المساطر القضائية أو

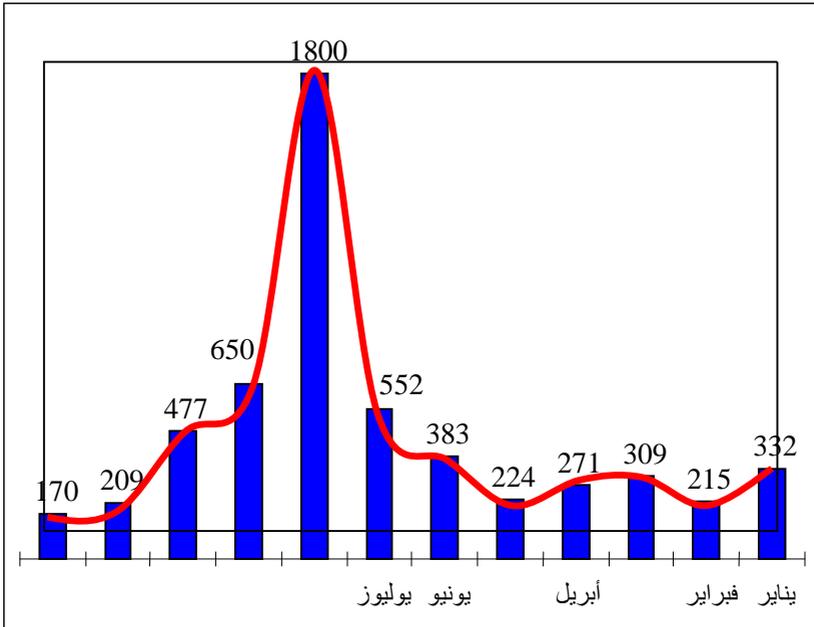
---

(<sup>1</sup>) انظر تفاصيل أخرى في الفصل التمهيدي، سيما الفقرة المتعلقة بالنشاط التواصلي والوقائي لفائدة الجالية المغربية.

ويوضح الجدول والرسم البياني أدناه تطور أفراد الجالية المغربية بالنسبة لسنة 2002 حيث يلاحظ أن عددهم ارتفع بالخصوص خلال شهر غشت وهو ما يفسر بارتفاع وتيرة عودتهم إلى المغرب خلال هذا الشهر بحكم استفادتهم من عطلتهم

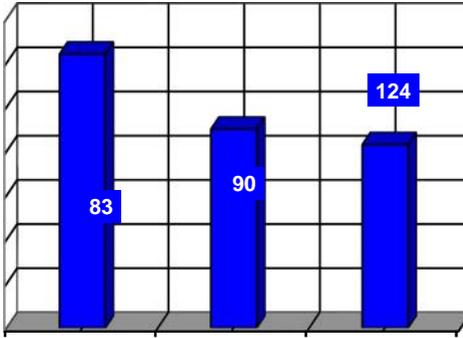
الشهر	
1800	
650	
477	
209	
170	
5592	

الشهر	
332	
215	
309	
271	
224	
383	يونيو
552	يوليوز



هذا، وتعزيزا للدور الذي يقوم به مركز الاستقبال  
بالمؤسسة في هذا المضمار،  
2003 مركزا هاتفيا للإرشاد يساهم بدوره في  
إمداد أفراد الجالية الذين يتصلون به بخدمات إخبارية  
رية وتوجيهية.

ويتبين من خلال الجدول والرسم البياني التاليين  
توزيع الاتصالات الهاتفية بمركز الإرشاد من طرف أفراد  
الجالية خلال الثلاثة أشهر الأولى من سنة 2003 :



الشهر	عدد الاتصالات
يناير	83
فبراير	90
مارس	124
المجموع	297

أما بخصوص خدمات الإرشاد والتوجيه  
تقديمها بواسطة المراسلة، فيتبين من خلال المعطيات  
الإحصائية أنها استأثرت بقسط مهم من عمل  
المؤسسة، حيث تم تقديم ما مجموعه 4007  
من هذا القبيل. ويتعلق الأمر أساسا بنصح وتوجيه  
أفراد الجالية إلى ما يتعين اتخاذه من مبادرات، أو القيام  
ما شخصا أو بواسطة من ينوب عنهم،  
علما أن المؤسسة ليس من صلاحياتها القيام بذلك  
نيابة عنهم، على أنها تبقى رهن إشارتهم لتتبع  
قضاياهم وتقديم ما يمكن من المؤازرة والمساعدة

بشأنها سواء بالنسبة لتلك التي تعترضهم ببلد الإقامة، أو تلك التي يواجهونها بالمغرب<sup>(1)</sup>.

هكذا، فقد تم غالبا إرشاد وتوجيه المعنيين

سلوك طرق الطعن الممكنة، أو تفضيل خيار الصلح إذا كان ممكنا ومناسبا، كما تم أحيانا نصحهم باللجوء إلي خبرة، أو معاينة، أو طلب وثائق رسمية للإدلاء بها أو كشهادة الملكية، أو نسخة تنفيذية لحكم قضائي، أو شهادة الإقامة، أو شهادة العمل، أو شهادة بنكية ...

الدراسة على اعتماد تصنيف لهذه الخدمات الإرشادية والتوجيهية يفصل بين ما يتعلق بمرفق القضاء وما يهم إدارات أخرى أو مؤسسات، وهو

:

57,06	2286	توجيه إلى القضاء
42,94	1721	توجيه إلى إدارة أخرى أو
100%	4007	

(1) أفراد الجالية المعنيون من المؤسسة تتبعها وإخبارهم بتطوراتها رغم كونهم اوكلوا بشأنها محامين للنيابة عنهم. فهذا الوضع يعد إلى حد ما مؤشرا على ضعف التواصل بين بعض المحامين وموكليهم من أفراد الجالية، لذا، وكما سبقت الإشارة، تعمل المؤسسة من أجل تعزيز التعاون وتنسيق الجهود في هذا المضمار وغيره مع جمعية هيئات المحامين.

أما بالنسبة لتوزيع الإرشادات حسب نوعية موضوع الشكاية أو الطلب فيوضحه الجدول التالي :

نوعية	
قضايا مدنية	1041
	888
قضايا جنائية	692
قضايا أحوال شخصية	531
	518
"دبلوماسية"	45
قضايا اجتماعية	37
قضايا بنكية	15
	119
	49
	<b>4007</b>

هذا، ويجدر التأكيد بأن عمل المؤسسة في هذا الصدد لا يقف عند حدود تقديم الإرشادات والتوجيهات، بل يتواصل ما أمكن ليس فقط بتتبع القضايا المعنية، ومواكبة تطوراتها، ومعرفة مآلها، بل أيضا بتقديم الدعم الممكن للمعنيين بها في الحالات التي تتطلب ذلك.

إلى ما أفرزته المعطيات الإحصائية بخصوص مآل تدخلات المؤسسة، سواء ما ارتبط منها بجواب الجهة المخاطبة، أو ما لم يكن كذلك<sup>(1)</sup> استنتاج خلاصة مزدوجة مفادها أن الحصيلة المسجلة إيجابية إلى حد كبير رغم أنها لا ترقى إلى طموح ( )، وأنها بالتالي تبقى قابلة للتحسين من خلال تجاوب أفضل للجهات المخاطبة، وتعزيز التنسيق والشراكة معها، وكذا مع غيرها من القطاعات والمؤسسات التي يمكن أن تسهم بشكل أو بآخر في تحسين الخدمات المقدمة لفائدة أفراد الجالية (ثانياً).

(1) ) 1998 8

(2003)، يلاحظ أن المؤسسة توصلت من الجهات المخاطبة بما 7914 جواباً في حين وجهت إلى هذه الجهات 22631 دون احتساب رسائل التذكير، فبخصوص هذا التفاوت المثير للإنتباه، لا بد من التوضيح بأن هذا الكم من مراسلات المؤسسة يشمل في

1- المراسلات التي وردت بشأنها أجوبة بلغ مجموعها، كما سبقت : 7914 وهي أجوبة إما إيجابية أو سلبية أو غير نهائية (وسيتم لاحقاً تحديد معنى وعدد كل منها).

2- مجموعة مهمة من الرسائل المتعلقة بطلبات تمديد أو تجديد جواز السفر قامت المؤسسة بتسليم رسائل إلى المعنيين بالأمر مباشرة نظراً للصبغة الاستعجالية للطلب، من أجل الإيداء بها إلى الإدارة المعنية (قطاع الداخلية). وللإشارة، فهذه الرسائل التي تتضمن حث الإدارة المعنية على إعطاء عناية خاصة للموضوع المعروض عليها، يكون لها عادة أثر إيجابي بحيث تبادر هذه للطلب بنوع من السرعة وهو ما قد يجعلها تعتبر -

أنه لا داعي لتوجيه مراسلة جوابية في الموضوع إلى المؤسسة.  
3- مجموعة أخرى من المراسلات وجهتها المؤسسة إلى إدارات ومؤسسات مختلفة قصد مدها بوثائق ومعلومات إضافية بناء على طلبها .

4- مجموعة أخرى من المراسلات تنتظر الجواب وعددها 8104.

: حصيلة إيجابية رغم أنها لا ترقى إلى طموح المؤسسة

بالنظر إلى هامش التصرف المخول للمؤسسة في مجال التدخل لمساعدة أفراد الجالية على تسوية مشاكلهم ومنازعاتهم، ولتوعيتهم وإرشادهم، يمكن القول بداية أنها راكمت منذ تأسيسها رصيدا مهما من الممارسة مكنها من التأقلم السريع مع المستجدات، والتحسين المضطرد لمستوى أدائها خدمة لأفراد الجالية المغربية المقيمة بالخارج. لذلك أصبح لها دور وازن في هذا المجال يمكن تلمس إيجابياته بشكل عام من ثلاث زوايا أساسية :

- من زاوية الدعم المعنوي لأفراد الجالية الذين بحكم تواجدهم خارج أرض الوطن، وبالتالي عدم تمكنهم من ياهم المعروضة على الإدارة أو القضاء، يتخوفون عادة من ضياع حقوقهم أو عدم إنصافهم. لذلك، فإن توجههم إلى مؤسسة وطنية من مستوى مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج يذكرهم الشعور بالثقة والإطمئنان مادامت هذه المؤسسة تتولى تتبع قضاياهم وإطلاعهم على طورتها ومآلها.

- من زاوية حث الجهات المخاطبة على دراسة شكايات وطلبات أفراد الجالية بما يلزم من عناية، والعمل بما يمكن من السرعة على إعطائها الحلول الملائمة، علما أن المؤسسة تحرص على تتبعها ومعرفة مآلها لإطلاع المعنيين بذلك، وفي حالة تأخرها أكثر من شهرين تقوم بتوجيه تذكير بشأنها إلى الجهات المعنية.

- من زاوية إثارة اهتمام القطاعات الحكومية المعنية إلى المشاكل والقضايا المتكررة التي يعاني منها أفراد الجالية، قصد تنسيق العمل واتخاذ التدابير الممكنة سواء كانت ذات طبيعة علاجية أو وقائية.

فعلى ضوء هذه الاعتبارات المرتبطة بدور المؤسسة في حد ذاته بخصوص قضايا أفراد الجالية، يمكن تقييم حصيلة تدخلات المؤسسة بالنسبة ( 8 )  
(2003)، وذلك باستقراء المعطيات الإحصائية المتعلقة تباعا بتلك التي هي قيد التتبع ( )  
التي عرفت مآلا إيجابيا ( )  
سلبيا ( ).

#### - الشكايات والطلبات قيد التتبع

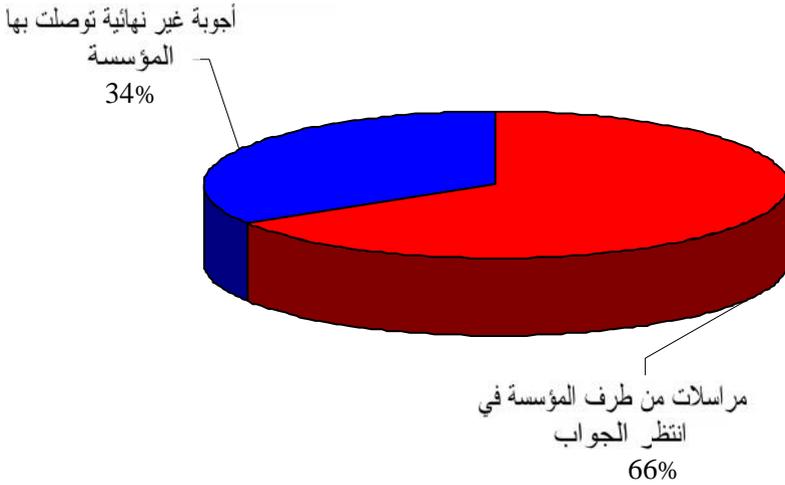
(عدددها)  
12236) سبق للمؤسسة بعد دراستها أن وجهت بشأنها مراسلات إلى الجهات المعنية بها، إلا أنها، إلى غاية تاريخ ضبط المعطيات الإحصائية لهذه الدراسة، إما لم ترد بشأنها أجوبة وإما وردت أجوبة غير نهائية<sup>(1)</sup> لذلك فهذه الشكايات والطلبات توجد قيد التتبع من قبل

---

(1) وهي أجوبة تم من خلالها إبلاغ المؤسسة بأن تحقيقا أو بحثا فتح في موضوع المراسلة، أو بأن القضية رائجة أمام القضاء، أو بأن الجهة المخاطبة راسلت بدورها في الموضوع إدارة تابعة لها وفق التسلسل جهة أخرى تعتبرها كذلك معنية بالقضية.

وهكذا، فإن الشكايات والطلبات قيد التتبع تتوزع حسب الحالتين المذكورتين على النحو التالي :

8104	
4132	شكايات وطلبات وردت بشأنها أجوبة غير نهائية
12236	



وتمثل هذه الشكايات والطلبات في مجموعها 47,1 %

فيما (26718)،

لك التي لم ترد بشأنها أجوبة ( هذه الدراسة ) 30,3 %

( ) .

أما توزيع المراسلات في انتظار الجواب حسب الجهة  
المخاطبة والمدة المنصرمة بين تاريخ المراسلة و8  
2003، فيوضه الجدول التالي :

بين 8 2003				الجهة المخاطبة
6 أشهر	ما بين 6 2 أشهر	شهر		
821	2332	320	3473	
567	1722	225	2415	قطاع الداخلية
110	507	47	664	الخارجية
43	497	16	556	المالية
21	62	13	96	( +)
19	70	07	96	
13	66	08	87	
13	49	10	72	
07	36	02	45	
02	13	01	16	
109	332	44	485	
<b>1725</b>	<b>5686</b>	<b>693</b>	<b>8104</b>	

فالملاحظ من خلال هذا الجدول أن  
التي تنتظر الجواب تهم في أغلبيتها الساحقة ( 7108 ) : العدل، الداخلية، الخارجية،  
المالية، والمحافظه العقارية، وهي القطاعات نفسها

كما يتبين أن مجموعة مهمة من المراسلات  
(8104) بشأنها باي جواب من  
الإدارات أو المؤسسات التي تمت مراسلتها ( 8  
2003 ) علما أن مجموع المراسلات الموجهة  
إلى هذه الجهات بلغ 22631.

مر على معظمها (5686) ما بين شهرين وستة أشهر،  
وأن عددا مهما آخر  
( 1725 ) تم توجيهه منذ أكثر من ستة أشهر.

وهكذا، يتبين أن الشكايات والطلبات التي هي  
موضوع مراسلات تنتظر المؤسسة أجوبة بشأنها -  
وغالبا منذ مدة تتجاوز الشهرين- عددها مرتفع نسبيا،  
وهو ما يمكن اعتباره إلى حد ما مؤشرا على مدى  
البطء الذي يطبع أحيانا تجاوب الجهات  
المؤسسة، وهذه النقطة ستتم مناقشتها لاحقا.

بشأنها أجوبة غير نهائية، فهي تتوزع حسب الجهة  
المجيبه والمدة بين الجواب ومراسلة المؤسسة إلى  
: 2003 8

المدة المنصرمة بين				الجهة المجيبة
6 أشهر	بين 2 6 أشهر	شهرين		
441	950	722	2113	) + النيابة (
215	560	435	1210	الداخلية + ) (
26	178	41	245	المالية
44	98	33	175	الخارجية (+القنصليات)
5	68	28	101	+) ) (
2	10	11	23	
2	10	8	20	
5	5	9	19	
2	10	5	17	
3	7	6	16	
1	3	5	9	
37	86	51	184	
789	1987	1356	4132	

يبين هذا الجدول، أن الأعداد المهمة من الأجوبة غير النهائية وردت من قطاعات: العدل، الداخلية،

الخارجية، المالية، والمحافظة العقارية، علما أنها هي نفسها التي توصلت بأكثر عدد المؤسسة، كما يؤكد ماسبقت الإشارة إليه حول البطاء الذي يطبع إلى حدما تجاوب الجهات المخاطبة مع

#### - الشكايات والطلبات ذات المآل الإيجابي

للمؤسسة أن تدخلت بشأنها والتي عرفت مآلا إيجابيا  
9444 35 %

(26718). وتشمل هذه المجموعة مايلي :

- شكايات وطلبات مختلفة توصلت بشأنها المؤسسة بأجوبة إيجابية من الجهات المعنية وعددها 2751 ويقصد بالأجوبة الإيجابية تلك التي يستفاد منها أن

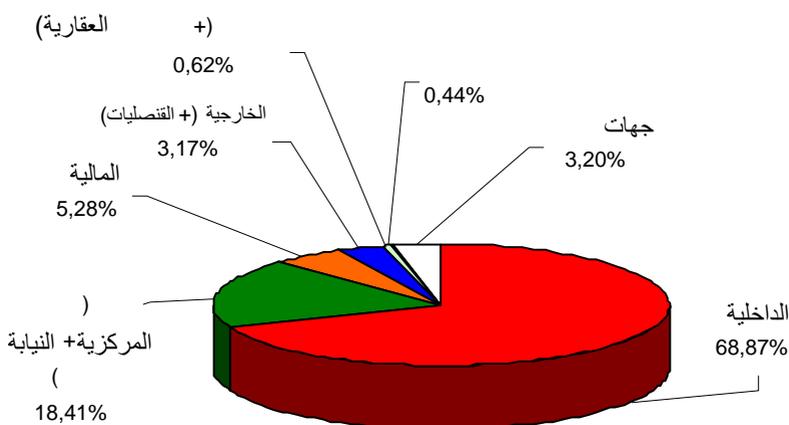
وجد التسوية المرضية بالنسبة للمعني بالأمر.

- المؤسسة بشأنها بتسليم رسائل للمعنيين بالأمر مباشرة للإدلاء بها إلى الإدارة المعنية نظرا لحالة الاستعجال وعددها 5143.

- شكايات وطلبات مختلفة تم بشأنها إرشاد المعنيين بالأمر وتبين أنها وجدت حولا إيجابية وعددها 1150.

وبحسب الجهة المعنية، تتوزع الشكايات والطلبات ذات المآل الإيجابي كما هو مبين في الجدول :

الجهة المعنية	
الداخلية	6504
)	1739
(	
النيابة +	499
المالية	299
الخارجية (+ القنصليات)	59
( +)	42
	31
	23
	20
	5
جهات أخرى	223
	9444



وهكذا يلاحظ أن قطاعات: الداخلية، العدل،  
المالية، الخارجية، والمحافظه العقارية، تصدر توزيع  
:

9041 ، علما أن معظم القضايا التي تضمنتها الشكايات

ختصاص قطاع الداخلية وخاصة تمديد أو تجديد جوازات

( 5160 ) (143)، ثم قضايا تهمة

(356) (349)

مآل شكايات مقدمة إلى النيابة العامة(170)

عدم تنفيذ أحكام(143) (278)

مشاكل إدارية من اختصاص قطاع المالية وتهمة على

الخصوص الوضعية الجمركية (347)، والوضعية الضريبية

(129)

الخارجية وهي أساسا ذات صبغة اجتماعية أو

"دبلوماسية"، ثم قضايا التحفيظ العقاري(56).

ما فيما يخص توزيع الأجوبة الإيجابية (2751)

حسب الجهة المجيبة والمدة الفاصلة بين الجواب

ومراسلة المؤسسة، فهو يتضح من خلال الجدول

:

المنصرمة بين تاريخ				
6 أشهر	بين 2 6 أشهر	شهري		الجهة المجبية
141	542	383	1061	الداخلية
299	421	271	991	
40	175	108	323	المالية
14	38	23	75	الخارجية
2	11	30	43	( <sup>+</sup> )
2	5	18	25	
4	6	13	23	
1	1	12	14	
-	3	11	14	
1	1	1	3	
38	86	50	179	
542	1289	920	2751	

المنصرمة بين تاريخ				
6 أشهر	بين 2 6 أشهر	شهري		الجهة المجبية
19,70	46,85	33,44	%	

يلاحظ هنا أيضا أن الصفوف الأولى في توزيع الأجوبة الإيجابية التي وردت على المؤسسة تحتلها : الداخلية، العدل، المالية، الخارجية، والمحافظة العقارية، علما أنها هي نفسها التي

أكبر عدد من قضايا أفراد الجالية. وتبلغ أجوبتها الإيجابية 2493، وهو ما يمثل نسبة 90,6% جابية الواردة على المؤسسة (2751).

كما يلاحظ، بخصوص المدة الفاصلة بين الأجوبة  
) 1289

(46,85%) وهو ما يناهز نصف العدد الإجمالي للأجوبة- ورد على المؤسسة بعد مدة تتراوح بين شهرين وستة أشهر من تاريخ المراسلات الموجهة من طرفها، فيما تطلب عدد مهم من الأجوبة (542)- 19,70% من المؤسسة انتظار مدة تفوق ستة أشهر عن تاريخ مراسلاتها.

## - الشكايات والطلبات ذات المآل السلبي

بلغ عدد هذه المجموعة من الشكايات والطلبات 1031، وهو ما يمثل نسبة 3,4%

- المؤسسة بشأنها (26718).  
في إطار هذه الدراسة-  
توصلت المؤسسة بشأنها بأجوبة تفيد تعذر أو استحالة التسوية لسبب معين كما سيتم بيان ذلك لاحقاً<sup>(1)</sup>.

وبخصوص نوعية هذه الشكايات والطلبات اضيغها، تجدر الإشارة إلى أن أغلبها (616)

إلى النيابة العامة، وبعدم تنفيذ أحكام، وبقضايا انتزاع حيازة عقار، والسرقه، وكذا مشاكل الحالة المدنية، وقضايا الأحوال الشخصية.  
أخرى وهو يتجاوز الثلث (372)، فيهم في معظمه -سيما رخص البناء-  
تسوية الوضعية الجمركية للسيارات، ونزع الملكية؛  
فيما يهم الباقي(43)

---

(<sup>1</sup>) تجدر الإشارة إلى أنه بالنظر للأهمية الخاصة لهذه المجموعة من الشكايات والطلبات بالنسبة للمقاربة التحليلية والاستنتاجية المعتمدة في هذه الدراسة، فقد تم توسيع أقصى ما أمكن نطاق معالجتها المعلوماتية بعد استخراج البيانات المتعلقة بذلك، وهو ما أفضى إلى جداول مفصلة بالنسبة لأسباب المآل السلبي، والجهات الإدارية أو المؤسسة المعنية، ومدى تجاوزها مع المؤسسة، وذلك فضلا عن الجدول المفصل المتعلق بنوعياتها ومواضيعها.

" سية" (نزاعات عائلية بيلد الإقامة، تأشيرة ...) أو بنكية، أو طلبات مساعدة.

بحسب الجهة المخاطبة والمدة المنصرمة بين تاريخي المراسلة والجواب كما هو مبين في الجدول التالي:

المدة بين المراسلة				الجهة المخاطبة
شهرين	6 أشهر	2 أشهر	6 أشهر	
174	188	71	433	الداخلية
68	186	114	368	
44	37	4	85	المالية
16	20	2	38	الخارجية
17	1		18	
9	3		12	(+)
7	1	3	11	(
8	1		9	
7	1		8	
3	3		6	
4			4	
4			4	الدولية
				لتوزيع الماء والكهرباء
2	1		3	

المدة بين المراسلة				
	2 6 أشهر	شهرين 6 أشهر		الجهة المخاطبة
	2	1	3	للكهرباء
	1	2	3	
	1	2	3	مكتب جهوي للاستثما
1		1	2	
		2	2	التعليم العالي
		2	2	
		2	2	
		2	2	الإسلامية
		2	2	الصيد البحري
	2		2	
		1	1	التجهيز
		1	1	الشبيبة والرياضة
		1	1	
	1		1	
1			1	للتأمينات

المدة بين المراسلة					
	2 6 أشهر	شهرين 6 أشهر			الجهة المخاطبة
		1	1		مؤسسة للتهيز والبناء جهوية
		1	1		التربية الوطنية
	1		1		شركة التبغ الدار البيضاء
		1	1		شركة التأمين الوطنية
196	450	385	1031		

ويتضح من خلال هذا الجدول، أن قطاع الداخلية

433 جوابا منها 174

في أقل من شهرين من تاريخ المراسلة الموجهة من طرفها. وبالنسبة للصفوف الستة الموالية يأتي تباعا قطاع

368 جوابا منها 68

من شهرين، وقطاع المالية بما مجموعه 85 جوابا منها 44 في أقل من شهرين، ثم اتصالات المغرب بما مجموعه 18 جوابا منها 17 في أقل من شهرين، وقطاع الفلاحة

( ) 12 جوابا منها 9

من شهرين، ثم 11

منها 7 في أقل من شهرين.

وبالنسبة لمجموع الأجوبة السلبية (1031)

385 منها فقط وردت على المؤسسة في أقل من شهرين. وبذلك يلاحظ هنا أيضا أن معدل الأجوبة الواردة

الموالي يبينها مع توزيعها بحسب الجهات المخاطبة،  
مصدر الأجوبة وكذا أهميتها العددية :

		الجهة
355	غير مؤسس قانونا	الداخلية
39	انعدام الدليل	
21	عدم اختصاص الجهة المخاطبة	
13		
2	صعوبة تنفيذ الأحكام	
1	عدم تسوية وضعية جمركية - سيارة	
1		
1	المشتكى به غير معني بالقضية	
433		
56		
46		
44		
31		
28	حفظ شكاية من قبل النيابة العامة لإنعدام الدليل	
22		
18	غير مؤسس قانونا	
16	صعوبة تنفيذ أحكام	
15		
13		
11	حفظ شكاية من قبل النيابة مجهول	
10	حفظ شكاية من قبل النيابة العامة لكونها ذات صبغة مدنية	

		الجهة	
9	انعدام الدليل		
8			
7			
6	حفظ شكاية من قبل النيابة العامة لكون العنوان مجهول		
5			
4			
4	عدم اختصاص الجهة المخاطبة		
4	المشتكي غير معني بالقضية		
3			
3			
2	قرار استئنافي بالتأييد (في غير (		
2	متابعة جنائية في حق		
1	- للمطالب المدنية		
368			المالية -
34	غير مؤسس قانونا		
30	عدم تسوية وضعية جمركية-سيارة		
2	عدم تسوية وضعية جمركية-أشياء أخرى		
2			

		الجهة
1	رفض لانعدام الدليل	
69		
6	غير مؤسس قانونا	المالية -
6		
9	غير مؤسس قانونا	المالية -
1		
10		
14	قنصلية -	الخارجية
13	غير مؤسس قانونا	
5	قنصلية-غير مؤسس قانونا	
4		
1	رفض لانعدام الدليل	
1	عدم اختصاص الجهة المخاطبة	
38		
9	غير مؤسس قانونا	-
1		
10		
88	غير مؤسس قانونا	
6	رفض لانعدام الدليل	
2	عدم اختصاص الجهة المخاطبة	
1		
97		
1031		



يلاحظ من بي  
الذي عرفته هذه المجموعة من الشكايات والطلبات،

537

للسكايات والطلبات ذات المآل السلبي، اعتبرت غير  
(<sup>1</sup>) 229 حالة تم بشأنها صدور أمر  
قضائي أو حكم في غير صالح المشتكي شكلا، أو  
55 حالة تم بشأنها حفظ الشكاية من  
طرف النيابة العامة إما لانعدام الدليل(<sup>2</sup>)  
أو عنوانه ظل مجهولا، أو لكون الشكاية  
ذات صيغة مدنية.

---

(1) "غير مؤسس قانونا" في هذه الدراسة أن ما يطلب  
مشتكي لاحق له فيه، أو أن ما يدعيه لا أساس له من الصحة، من  
ذلك كطلبه الحصول على رخصة بناء قطعة أرضية ثبت للجهة  
المخاطبة أنها غير صالحة للبناء طبقا للقوانين والأنظمة الجاري بها  
العمل، أو طلب إتمام مسطرة تحفيظ عقار تبين بعد البحث أنه لا  
أن وقع تعرض على مطلب التحفيظ أفضى  
بإحالة الملف على القضاء، أو طلب إعفاء من ضرائب أو رسوم جمركية  
والحال أن القوانين والأنظمة لا تسمح بذلك، أو ادعاء غلط في فاتورة  
الماء أو الكهرباء أو الهاتف وثبت للجهة المخاطبة عدم صحة ذلك.  
(<sup>2</sup>) "بانعدام الدليل"

كادعائه تضرره من بناء جاره فتبين بعد البحث الذي قامت به المصالح  
المختصة بأن الضرر غير ثابت.

## \* خلاصة تقسيمة

يجدر التذكير بداية بأن الشكايات والطلبات التي  
توصلت بها المؤسسة من فاتح يناير 1998 8  
2003 بلغ مجموعها 27803، وبعد دراستها تقرر  
1085 منها للأسباب المشار إليها آنفاً، فيما تم  
26718

حيث وجهت المؤسسة بشأنها ما مجموعه 37761  
مراسلة معظمها (24887)  
المعنية بمواضيعها، وما تبقى (12874)  
الجالية المعنيين بالأمر، إما لطلب معلومات أو وثائق، أو  
لإخبارهم بتطورات قضاياهم، أو لإرشادهم وتوجيههم.

من هنا يتضح أن الثقل العددي للشكايات  
والطلبات يوازيه مجهود ملموس للمؤسسة يبرزه الكم  
المهم من المراسلات التي وجهتها في شأنها بعد  
معالجتها ودراستها. كما تبرزه من جهة أخرى نوعية  
الخدمات المقدمة من طرفها، إذ كما سبق التأكيد  
على ذلك، فإن المؤسسة لا تكتفي بمراسلة الجهات  
الإدارية أو المؤسسة مع إحالة الشكايات والطلبات  
عليها، كما أنها لا تتوقف عند إرشاد وتوجيه المعنيين  
من أفراد الجالية، بل إنها تحرص على التتبع المتواصل  
لل قضايا التي تتدخل بشأنها، وذلك بمواكبة تطوراتها،  
والتذكير بها عند الإقتضاء، ومعرفة مآلها، وإخبار  
المعنيين بذلك. هذا فضلا عن الخدمات التحسيسية  
والإستشارية لفائدة أفراد الجالية والتي أضحت في  
صميم عملها اليومي.

وهكذا، فمن أصل مجموع الشكايات والطلبات التي تدخلت المؤسسة بشأنها أي 26718 منها قيد التتبع - دود تاريخ إنجاز هذه الدراسة- 12236 (47,1%). وهو ما يعني، من جهة أولى، أن المؤسسة قامت بالمتعین بشأنها بعد دراستها، وأنها إما تنتظر الأجوبة عنها، وإما توصلت بأجوبة غير نهائية، ومن جهة ثانية، أنها تواصل تتبعها لتلك القضايا وحث الجهات المعنية سيما بواسطة رسائل التذكير، على إجابتها في أقرب الآجال حتى تتمكن من إخبار المعنيين بها بمآلها. إلا أنه لا بد من التشديد على أن مجموعة مهمة من هذه

للمؤسسة بالنظر إلى الوتيرة البطيئة التي تطبع تجاوب الجهات المخاطبة بخصوصها، علما أن أغلبها مر على تاريخ المراسلات الموجهة بشأنه ما بين شهرين وستة أشهر، وأحيانا أكثر من ستة أشهر بالنسبة للبعض الآخر،

( 26718 )  
4007 ( 14,5 )، تم بشأنها  
توجيه المعنيين بالأمر، كما أن 9444 (35%) عرفت مآلا إيجابيا، وهاتين المجموعتين معا تناهزان نصف العدد الإجمالي

المؤسسة، وهو ما يشكل مؤشرا جديرا بالاعتبار في تقييم مردودية وفعالية عمل المؤسسة بخصوص كيات وطلبات أفراد الجالية.

ومن أصل نفس المجموع أخيرا ( 26718 )

( 3,4%

1031

سلبيا، علما أن ما يسترعي الانتباه هو أن هذا المآل يبدو منطقيا من خلال ما تبين من المعطيات المتعلقة بأسبابه، بالنظر لكون المعنيين بالأمر إما لم شروطا قانونية معينة، أو صدرت ضدهم أحكام لأسباب محددة، أو أضعوا آجالا للطعن، أو لم يستطيعوا إثبات مزاعمهم، أو لم يقوموا بأداء ما بذمتهم قانونا، وما إلى . ومهما يكن من أمر، فإن المؤسسة بمجرد توصلها بالأجوبة، عملت على إخبار المعنيين بالأمر وإرشادهم عند الاقتضاء إلى السبل التي بقي بإمكانهم سلوكها.

ففي ضوء كل هذا، يمكن القول أن حصيلة عمل المؤسسة إيجابية إلى حد كبير رغم أنها لا ترقى إلى تطلعاتها بالنظر إلى البطء الذي مازال يطبع إلى حد ما تجاوب الجهات المخاطبة. وهو ما يستدعي، بالتأكيد، لتنسيق على هذا المستوى<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> يمكن تأكيد هذه الخلاصة الأساسية (أي أن الحصيلة إيجابية إلى حد كبير وتبقى قابلة للتحسين) بمقارنة هذه النتائج مع نتائج الدراسة التي قامت بها المؤسسة والتي همت 1145 كانت قد توصلت بها في الفترة ما بين أكتوبر 1996 و1997. 1125 شكاية وطلب تدخل بشأنها المؤسسة (بينما كانت 20 أخرى ما تزال قيد الدرس من طرف الأطر المختصة لديها) تسجيل النتائج التالية:

27%	307	الشكايات والطلبات موضوع إرشاد وتوجيه
61%	682	الشكايات والطلبات قيد التتبع
2%	20	إيجابيا
10%	116	الشكايات والطلبات التي تم حفظها )
		(مآلا سلبيا)

## ثانيا : حصيلة قابلة للتحسين

مما تجدر الإشارة إليه أن تعاون مختلف الجهات الإدارية والمؤسسية مع مؤسسة الحسن الثاني للمغاربة المقيمين بالخارج، بخصوص قضايا هذه الفئة من المواطنين، عرف تحسنا مضطردا خلال السنوات الأخيرة، سيما منذ 20

2001 بمناسبة الذكرى الثامنة والأربعين لثورة الملك والشعب، والذي عملت الحكومة على بلورة مضامينه بخصوص العناية بقضايا أفراد الجالية، من خلال سلسلة من المناشير الوزارية تمت الإشارة إلى بعضها سابقا<sup>(1)</sup>.

ومما لاشك فيه، - تؤكد المعطيات الإحصائية لهذه الدراسة- فيما يخص قضايا هذه الجالية، هو جدير بالاعتبار بالنظر لثماره الملموسة والتي يرجع الفضل فيها، بطبيعة الحال، ليس فقط إلى الجهد التأهيلي الداخلي وما

---

لهذه العينة من الشكايات والطلبات (1125) 27% منها تم بشأنها إرشاد وتوجيه المعنيين بالأمر(في حين أن النسبة الحالية هي 5%، 14) 61% منها كانت قيد التتبع ( حين أن النسبة الحالية 47,1%) 2% منها فقط عرفت مآل إيجابيا (في حين أن النسبة الحالية هي 35%) 10% تم حفظها إما لعدم اختصاص المؤسسة أو بعدما عرفت مآلا سلبيا (في حين أن النسبة الحالية بخصوص الشكايات والطلبات ذات المآل السلبي لا 3,4% فيما تم حفظ ما نسبته 4% للشكايات والطلبات موضوع الدراسة الحالية).

(1) مهدي، الفقرة المتعلقة بالمجهود الحكومي لفائدة الجالية المغربية.

هذا التحسن في تعاون مختلف الإدارات مع المؤسسة يستنتج أيضا من مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسة السالفة الذكر التي قامت بها المؤسسة والمينة في الهامش السابق.

استتبعه من تحسين متواصل للخدمات المقدمة من  
تعاون الجهات المعنية مع المؤسسة.

-والمؤسسة واعية بذلك-  
نجاحة أكبر يمكن تحقيقها في معالجة قضايا أفراد  
الجالية، وبالتالي ثمارا أفضل يمكن جنيها ليس فقط من  
خلال تعزيز التعاون والتنسيق بين المؤسسة والجهات  
( )، بل أيضا من خلال تقوية آليات عمل  
( ) .

### - من خلال تعزيز التعاون والتنسيق بين المؤسسة والجهات المخاطبة

بالرغم من التحسن الذي عرفه تجاوب الجهات  
المخاطبة وتعاونها مع المؤسسة، فإنه لم يصل بعد  
(سيما بالنسبة للجهات  
( ) . فقد أبرزت المعطيات الإحصائية أن مجموعة  
مهمة من مراسلات المؤسسة الموجهة إلى الجهات  
المعنية  
(5686) بقيت، إلى تاريخ ضبط معطيات هذه  
(8) (2003)  
مرور مدة تتراوح ما بين شهرين وستة أشهر من تاريخ  
ت، فيما بقيت 1725  
منذ مدة تزيد عن ستة أشهر.

كما أبرزت معطيات أخرى في نفس السياق، أن  
4132 أجوبة غير نهائية توصلت بها المؤسسة،  
1987 جوابا ورد بعد مرور ما بين شهرين وستة

أشهر على تواريخ مراسلاتها، و789  
من ستة أشهر على تواريخ المراسلات، فيما ورد  
(1356) في أقل من شهرين.

وبالنسبة للأجوبة الإيجابية وكذا الأجوبة السلبية  
فهي تثير نفس الملاحظة، إذ من أصل 2751  
إيجابيا توصلت به المؤسسة فإن 1289 )  
يماهز نصف العدد الإجمالي للأجوبة الإيجابية)  
المؤسسة بعد مدة تتراوح بين شهرين وستة أشهر  
من تواريخ المراسلات الموجهة من طرفها. 542  
جوابا ورد بعد مدة تفوق ستة أشهر من تواريخ  
المراسلات، فيما ورد الباقي (920)  
شهرين. 1031 جوابا سلبيا ورد على

450

شهرين إلى ستة أشهر من تواريخ المراسلات، فيما  
196 جوابا مدة أطول فاقت الستة أشهر، في  
حين أن 385 جوابا فقط ورد خلال شهرين من تواريخ

يتضح إذن من هذه المعطيات، أن معدل الأجوبة  
(شهران)

التجاوب مع المؤسسة بين الجهات المخاطبة كما تم  
بيان ذلك سابقا بواسطة الجداول.

والأجوبة، يعد أحد الأسباب الكامنة وراء هذا الوضع أو  
على الأقل المساهمة فيه إلى حد كبير.

توجهها بدورها وفق التسلسل الإداري إلى إدارة  
محلية، والتي يمكن أن تحيلها على سلطة أو مصلحة  
. ويسلك الجواب بدوره بكيفية تصاعدية، نفس

وهكذا فبالنسبة للقضايا التي تهم مثلا قطاع عدل، توجه المؤسسة عادة مراسلاتها إلى الإدارة المركزية، التي تحيلها أحيانا على محاكم الاستئناف، والتي يمكن أن تحيلها بدورها على المحاكم الابتدائية المعنية والواقعة في مجال نفوذها، لتسلك الأجوبة

المؤسسة التي تهم القنصليات المغربية والتي تبعثها لها عن طريق وزارة الخارجية والتعاون التي تحيلها أحيانا على السفارة التي بدورها تحيلها على القنصلية المعنية الواقعة في نطاق نفوذها، وهو نفس المسار معكوسا الذي غالبا ما تسلكه الأجوبة والمراسلات الموجهة إلى

فهذا المسار التدرجي الذي تسلكه المراسلات والأجوبة، وإن كانت له فائدته في تحديد المسؤوليات

وقد تبين من خلال هذه الدراسة، أنه في الحالات التي وجهت المؤسسة مراسلاتها إلى الجهات المعنية مباشرة بالقضية، توصلت بشأنها بأجوبة في أجل معقول كما هو واضح من بعض مراسلاتها الموجهة مباشرة إلى النيابة العامة قصد معرفة مآل شكايات مقدمة إليها. مما يدعو إلى التفكير في إمكانية تعميم هذا الأسلوب في تعامل المؤسسة مع مختلف الجهات المخاطبة من طرفها سيما عند ما يتعلق الأمر بمجرد طلب معلومات، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال تعيين مخاطبين لها لدى الجهات الإدارية الأكثر مخاطبة من طرفها، تمشيا مع تجربة الخلايا المحلية التي تعنى

بقضايا الجالية والتي تعمل أساسا خلال العطلة الصيفية.

من ناحية أخرى، تجدر الإشارة إلى أن الجواب يتأخر أحيانا لارتباطه بقضايا تتطلب إجراءات مسطرية طويلة، سيما بعض القضايا المعروضة على المحاكم، وبعض القضايا الإدارية كتلك المتعلقة بنزع الملكية من

بإمكان الجهات المخاطبة بشأن هذه القضايا إجابة المؤسسة في آجال معقولة لإطلاعها على تطورات تلك المساطر في انتظار إخبارها بمآلها، وذلك ليتسنى لها، من جهتها، إخبار المعنيين بالأمر من أفراد الجالية وللإشارة فهذا الأسلوب في التجاوب مع المؤسسة تسلكه أحيانا بعض الإدارات والمؤسسات المخاطبة ويتعين بالتالي تعميمه واتباعه

وتكثيف التنسيق بخصوص قضايا أفراد الجالية بين

من طرفها، سيما قطاعات الداخلية، والعدل، والمالية، والخارجية، والمحافظة العقارية، باعتبارها على التوالي القطاعات الأكثر مخاطبة، وهو ما يستدعي الوقوف عندها تباعا لإضافة بعض التوضيحات.

## 1- قطاع الداخلية

يحتل هذا القطاع صدارة ترتيب الجهات الأكثر مخاطبة من طرف المؤسسة على اعتبار أنها وجهة

إليه ما مجموعه 10762 (1) 655 تذكيرا، فيما  
2704 جوابا، منها ما هو غير  
نهائي (1210)، ومنها ما هو إيجابي (1061)، ومنها ما  
هو سلبي (433).

وفيما يتعلق بأهم القضايا عدديا المعروضة على  
هذا القطاع، فقد تبين من خلال المعطيات الإحصائية  
التي سبق إبرازها، أن تجديد جوازات ال  
صلاحيتها يأتي في الدرجة الأولى، وتليه المشاكل  
- سيما رخص البناء ورخص  
- وبنزع الملكية للمصلحة العامة، ثم مشاكل

فبالنسبة للنوع الأول من القضايا، لا بد هنا من  
الإشارة إلى المبادرة المهمة لوزارة الداخلية المتمثلة  
"مراكز قيادة تقنية"

تعرض أفراد الجالية المغربية، بارتباط مع المصالح  
" (2) .

تجاوبها في هذا الصدد، مع الرسائل الموجهة إليها من  
لمؤسسة بواسطة المعنيين بالأمر أنفسهم نظرا

ومع ذلك، يمكن تنسيق الجهود في اتجاه تحسيس

---

(1) منها أكثر من 5000 قامت المؤسسة بتسليمها مباشرة إلى المعنيين بالأمر من أفراد  
الجالية للإدلاء بها إلى الإدارة المعنية، والتي نظرا لصبغتها الإستعجالية  
لم تتوصل المؤسسة بمراسلات جوابية بشأنها.

(2) منشور وزير الداخلية رقم 8641 28 يونيو 2001  
"العناية بأفراد الجالية المغربية المقيمين بالخارج، أثناء عودتهم  
ومقامهم بالمملكة".

أفراد الجالية بهذه القضايا وبالشروط والمدة التي يتطلبها تجديد جواز السفر أو تمديد صلاحيته حتى يتخذوا مسبقا الاحتياطات والترتيبات اللازمة لذلك.

المذكورة وينزع الملكية من أجل المنفعة العامة، فبالإضافة إلى ما يستحسن اتخاذه من تدابير من طرف السلطة المعنية بخصوص إعطاء الأولوية لدراسة طلبات الرخص المقدمة من طرف أفراد الجالية، وكذا التعجيل بصرف التعويضات المستحقة عن نزع ملكية المعنيين منهم، فإن الحاجة تدعو إلى تعزيز التعاون والتنسيق في هذا الصدد على الخصوص - وفي غيره من قضايا أفراد الجالية المغربية - بين هذا القطاع والمؤسسة، ليس فقط فيما يتعلق بالعمل التحسيسي لفائدة أفراد الجالية، بل أيضا فيما يخص توفير التسهيلات الكفيلة بتمكين ممثلي المؤسسة من الاجتماع دوريا بمسؤولي الإدارات المعنية لاستعراض القضايا العالقة وتتبع تطوراتها ومآلها، ليتسنى، بذلك، إخبار المعنيين بها من أفراد الجالية

-2-

يأتي هذا القطاع في الدرجة الثانية بالنسبة لترتيب الجهات الأكثر مخاطبة من طرف المؤسسة، إذ أنه توصل منها بما مجموعه 7386 1221 تذكيرا، فيما ورد منه على المؤسسة 3472 جوابا، منها ما هو غير نهائي (2113)، ومنها ما هو إيجابي (991)، ومنها ما هو سلبي (368).

وتتعلق أهم القضايا المعروضة عليه -  
تسليط الضوء عليها في الفصل السابق-  
العقارية في مظاهرها المدنية والجنائية، والمشاكل  
المرتبطة بالزواج، والطلاق، والنفقة، والإهمال،

النيابة العامة، ومن عدم تنفيذ أحكام صادرة لفائدة  
أفراد الجالية المغربية.

ويجدر التذكير هنا، بأن وزارة العدل وعيا منها  
بالحجم المتزايد لقضايا أفراد الجالية المغربية المعروضة  
على هذا القطاع، وسعيا منها إلى إيلائها العناية  
الخاصة التي تستحقها، والمعالجة السريعة  
تتطلبها مراعاة لظروفهم الخاصة، عملت من خلال  
سلسلة من المناشير، على حث المسؤولين القضائيين  
بمختلف المحاكم على بذل مزيد من الجهود لدراسة  
قضايا هذه الفئة من المواطنين وفق مساطر مبسطة ما  
أمكن والتعجيل بالبت فيها بمقتضى القانون، "

تردج فيها دعاويهم مع فترة عطلتهم الصيفية حتى  
يتسنى لهم تتبعها بصفة شخصية"<sup>(1)</sup>.

وتفعيلا لذلك، اعتمدت وزارة العدل خلال  
السنوات الأخيرة تجربة إحداث لجنة على صعيد الإدارة  
المركزية وخلايا محلية على صعيد مختلف المحاكم

---

(1) " 11 21 يونيو 1998  
الجالية المغربية"، وقد تلتها، في نفس السياق، مناشير أخرى تمت  
الإشارة إلى بعضها في الفصل السابق.

أنيطت بها مهمة استقبال المعنيين بالأمر من أفراد الجالية، خلال الفترة الصيفية، وإرشادهم واتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص قضاياهم أو تزويدهم بالمعلومات المتعلقة بها، وكذا معالجة تلك الإجراءات المتخذة عن طريق الحاسوب ليتسنى تتبع سيرها بمختلف المحاكم ومعرفة مآلها. ويتبي  
وزارة العدل عن نتائج عملية استقبال أفراد الجالية أثناء صيف سنة 2002 "أن هذه العملية قد عرفت خلال هذه السنة تحسنا ملحوظا، وتطورا نوعيا إيجابيا من حيث لفائدة هذه الجالية، وذلك بفضل الجهود التي تميزت بها هذه الفترة..."<sup>(1)</sup>.

فهذه الجهود لا يمكن إذن إلا أن تسهم بشكل فعال في تسريع وتيرة معالجة قضايا أفراد الجالية وبالتالي في الحد من تراكمها، وهو بالطبع ما تسعى إليه المؤسسة. إلا أن المؤمل هو أن يستمر عمل اللجنة المركزية والخلايا المحلية المذكورة عل السنة، لتفادي تراكم قضايا هؤلاء المواطنين، ولمعالجة

يستحسن في هذا الصدد تعزيز التنسيق بين وزارة العدل والمؤسسة من خلال تعيين ممثل دائم لهذه الأخيرة لدى الأجهزة المذكورة، يتولى تذكيرها مباشرة

بشأنها هذا القطاع، وإطلاعها على ما استجد لديها

---

(<sup>1</sup>) للتذكير جاء هذا التقرير معززا بدليل 6 للإجراءات المنجزة لفائدة أفراد الجالية مشفوعة بجداول إحصائية ورسوم بيانية، وقد وجهت نسخة منه إلى المؤسسة بواسطة : 560 7 10 يونيو 2003.

من قضايا، وكذا تتبع الإجراءات المتخذة بشأنها وتطوراتها، علما أن هذا التنسيق يمكن أن يتعزز أكثر من خلال الاستغلال المتبادل لقاعدة المعطيات الخاصة بقضايا أفراد الجالية، والتي تتوفر عليها حاليا كل من

### 3- قطاع المالية ) (

تصنف المعطيات الإحصائية هذا القطاع في الصف الثالث بالنسبة لترتيب الجهات الأكثر مخاطبة من طرف المؤسسة علي اعتبار أنه توصل من هذه الأخيرة، بخصوص قضايا أفراد الجالية،  
1401 94 تذكيرا، فيما وجه إليها ما مجموعه  
653 جوابا، منها ما هو غير نهائي (245)، ومنها ما هو  
(323)، ومنها ما هو سلبي (85).

وترتبط معظم القضايا المعروضة على هذا القطاع -كما تم بيان ذلك في الفصل السابق- الجمركية، سيما مشكل تسوية الوضعية الجمركية للسيارات، وبالمنازعات الضريبية.

ووعيا منها بتكاثر وتفاقم هذه المشاكل، قامت وزارة المالية، من خلال إدارتي الجمارك والضرائب، بإعداد دلائل مبسطة تتضمن أهم المقتضيات الجمركية والضريبية . وقد لقيت هذه المنشورات، تي ساهمت المؤسسة في توزيعها على نطاق واسع على أفراد الجالية المغربية، استحسانا ملحوظا بالنظر إلى دورها في تحسيس وتوعية هذه الفئة من المواطنين، وفي تشجيعهم على الإستثمار في بلدهم الأصلي.

نفس الوزارة على إحداث خلايا بمديرياتها الجهوية، خلال  
لصيفية، مكلفة باستقبال أفراد الجالية المغربية  
وإرشادهم والإجابة عن تساؤلاتهم.

أما فيما يخص التنسيق بين هذا القطاع

فينبغي التذكير بالتجربة المفيدة التي سنتها

تخصيص مكاتب بمقرها لموظفين تابعين لهذه الإدارة،  
خلال الفترة الصيفية، قصد إرشاد وتوجيه المعنيين  
بالأمر من أفراد الجالية الذين يفدون على المؤسسة  
طوال هذه الفترة، والعمل على حل مشاكلهم الضريبية

فهذا النوع من التعاون الذي حقق نتائج مرضية،

. وقياسا

على ذلك، فهي تسعى كذلك إلى إقامة تعاون مماثل

#### 4- قطاع الخارجية

وجهت المؤسسة إلى هذا ال  
1257 138 تذكيرا، وتوصلت منه بأجوبة بلغ  
عددتها 288 ، منها 175 غير نهائية، و 75 إيجابية، و38  
سلبية، وهو بذلك يقع في المركز الرابع في ترتيب  
الجهات الأكثر مخاطبة من طرف المؤسسة.

وتتعلق معظم القضايا المعروضة على هذا

بالمنازعات العائلية التي تقع في بلدان إقامة أفراد الجالية المغربية وما يترتب عنها من مشاكل الإهمال،

أهمية من الناحية العددية تدخلت المؤسسة بشأنها لدى هذا القطاع كالمشاكل المرتبطة بالتجـ والضمان الإجتماعي، ووضعية السجناء، وتصفية الشركات على اعتبار أنها تهم السلطات الإدارية أو القضائية ببلدان الإقامة.

وبالرغم من التعقيد الذي تعرفه العديد من هذه

بحكم طبيعتها

(قضايا الأحوال الشخصية)

المصالح الإجتماعية لدى السفارات والقنصليات المغربية تقوم بما في وسعها لإيجاد التسويات الملائمة لهذه القضايا.

من زاوية أخرى، يجدر التذكير في هذا الإطار بأن

طريق سفارات وقنصليات المملكة جد مرتفع، حيث بلغ  
2507

وبذلك فإن هذه الجهات تمثل المصدر الثاني-  
المعنيين بالأمر -

التي توصلت بها المؤسسة. إلا أن الملفت للانتباه هو  
)

الجالية المغربية) الموجهة من طرف السفارات والقنصليات تستغرق وقتا طويلا، يتجاوز أحيانا شهرين،

قبل أن تصل إلى المؤسسة، وذلك يرجع أساسا لكونها

ومما لاشك فيه أن ما تتطلع إليه بخصوص إحداث تمثيلات خاصة بها بدول الإقامة -سيما تلك التي توجد بها جالية مغربية مهمة عدديا- أهدافه الأساسية القرب أكثر من قضايا هذه الجالية، وإحكام التنسيق مع مصالح السفارات والقنصليات المغربية في العمل من أجل تسوية ما يمكن من هذه في إمداد أفراد الجالية مباشرة بالإرشادات والتوجيهات والاستشارات المفيدة لهم في الوقت

## -5-

وجهت المؤسسة إلى هذا القطاع -  
المركز الخامس في ترتيب الجهات الأكثر مخاطبة من  
طرفها- 266 22 تذكيرا، فيم  
166 جوابا، منها ما هو غير  
نهائي (101)، ومنها ما هو إيجابي (43)، ومنها ما هو  
(12).

وتتمثل القضايا المعروضة على هذا القطاع -  
سبق بيان ذلك في الفصل الأول من هذه الدراسة-

التحفيظ، أو في الت  
تسجيل حقوق عينية بالسجل العقاري، أو التأخر في

وبالنظر لكون هذه التظلمات ترجع بالأساس إلى عدم إدراك معظم المعنيين بالأمر من أفراد الجالية المغربية للمساطر اللازمة قانونا في هذا المضمار، والتي تعتبر ضمانات أساسية لصون الحقوق- طولها وتعقيدها أحيانا في حال وقوع تعرضات- الجهود تنصب من جهة على تحسيس وتوعية أفراد الجالية بضرورة هذه المساطر -  
وأهمية الضمانات المترتبة عنها، ومن جهة أخرى على نصحهم وإرشادهم إلى اقتناء عقارات بعد التأكد من سلامة وضعيتها القانونية، والإقدام على تسجيل معاملاتهم العقارية بأسرع وقت ممكن بالسجل العقاري وكذا تحفيظ عقاراتهم غير المحفظة.

ومع أن كلا من المؤسسة والوكالة الوطنية للمحافظة العقارية تقومان على حدة بمجهودات حثيثة في هذا الاتجاه، فسيكون من المفيد أكثر تنسيق هذه الجهود وتأسيس تواصل مستمر بينهما بخصوص قضايا أفراد الجالية<sup>(1)</sup>، علما أن هذا التواصل عرف مؤخرا وجهين مهمين من أوجه ترجمته العملية من خلال

في المعارض التي تنظمها لفائدة أفراد الجالية المغربية، وكذا من خلال التقارير السنوية التي توجهها الوكالة الوطنية للمحافظة العقارية والمسح العقاري والخرائطية إلى المؤسسة والتي تتضمن أساسا معطيات حول عدد أفراد الجالية الذين تم استقبالهم

(1)

شكايات وطلبات أفراد الجالية المعروضة على المحافظة العقارية، وكذا من خلال تنظيم ندوات مشتركة، وإنجاز وصلات وبرامج إذاعية وتلفزية لفائدة أفراد الجالية المغربية ...

بمختلف المحافظات العقارية خلال الفترة الصيفية، ونوعية المشاكل التي عرضوها، وما تم معالجته منها<sup>(1)</sup>.

- مواصلة تطوير آليات عمل المؤسسة

لقد سبق التأكيد في الفصل التمهيدي لهذه الدراسة على المجهود التأهيلي الذي قامت به المؤسسة، بحيث أضحت هيكلتها الجديدة، وطريقة عملها، وبرمجة أنشطتها تستلهم التوجيهات الملكية السامية، وأصبحت بذلك مساهمتها في حل قضايا اد الجالية في طليعة أعمالها، من خلال تعبئة الطاقات المتوفرة وتحديث وعقلنة مناهج تدبير ومعالجة شكاياتهم وطلباتهم، كما أصبح الجانب الوقائي والتحسيبي لفائدة هذه الفئة من المواطنين يستأثر بمجال أوسع في اهتمامات المؤسسة.

على أن ما يجب التأكيد عليه أيضا، هو أن تحقيق أكبر قدر من النجاعة والسرعة في معالجة القضايا المرتبطة بتلك الشكايات والطلبات، رهين بمدى تعاون الجهات المعنية الأخرى وسرعة تجاوبها مع ذلك، تعمل هذه الأخيرة جاهدة على تكثيف التعاون وتعزيز التنسيق معها في هذا المضمار. كما تسخر إمكانياتها في اتجاه مواصلة تحسين وتطوير آليات عملها، سواء فيما يرتبط بإطارها القانوني، أو فيما

---

(1) تهم هذه المعطيات بالتحديد عملية استقبال أفراد الجالية خلال هور يونيو، يوليو، وغشت.

وللإشارة فإن التقرير المتعلق بالفترة الصيفية لسنة 2002

28 2003، يتضمن أيضا تحقيقا تقييميا للخدمات المقدمة إلى أفراد الجالية من طرف مختلف المحافظات العقارية.

يخص علاقات الشراكة والتعاون مع قطاعات وهيئات مختلفة، علما أن إثمار الجهود في هذا الصدد لا يتوقف على محض إرادتها بل يستدعي أيضا تفهما واستعدادا أكبر من طرف الجهات المعنية الأخر .

ولعل ما أفرزته نتائج الدراسة الحالية بخصوص مدى تجاوب الجهات المخاطبة مع مراسلات المؤسسة بخصوص شكايات وطلبات أفراد الجالية المغربية أهمية مواصلة المؤسسة لمجهوداتها في اتجاه تقوية وسائل عملها، وفي التحسيس أكثر بما يتطلبه ذلك من إمكانيات، ومن تعاون جميع الجهات المعنية.

وهكذا، فإذا كان القانون المحدث لها<sup>(1)</sup> والمرسوم التطبيقي<sup>(2)</sup>

الزمن، مرتكزا أساسيا لتنظيم وتسيير عمل المؤسسة، فإن الحاجة تدعو اليوم إلى مراجعة بعض مقتضياتهما بما ينسجم مع التطور الذي عرفه دورها أفراد الجالية، بناء على

2001 20

يستدعيه ذلك من تحديد جديد لصلاحياتها في هذا الصدد، ومن توضيح أكثر لعلاقاتها مع بعض القطاعات الحكومية<sup>(3)</sup>.

---

(1) 19-89 الذي صدر ظهير شريف بتنفيذه بتاريخ 13 يوليوز 1990 (الجريدة الرسمية عدد 4055 18 يوليوز 1990).

(2) 89-460 17 يوليوز 1990 (الجريدة الرسمية عدد 4055 18 يوليوز 1990).

(3) المحاور الأساسية في برنامج عمل المؤسسة، وهو ما تم التأكيد عليه في اجتماع مسؤولي وأطر المؤسسة تحت رئاسة الرئيس 15 2002، والذي خصص لعرض حصيلة أنشطة

---

مختلف بنيات المؤسسة وإبراز ما يتعين مواصلة العمل بشأنه في ضوء التوجيهات الملكية السامية الواردة في خطاب 20 2001.

وفي انتظار هذا التعديل، فإن المؤسسة تواصل بذل جهودها الحثيثة على المستويات الأساسية التالية :

1- العمل في اتجاه حث القطاعات الحكومية، التي لم تقم بعد بذلك، على تعيين مخاطب للمؤسسة من بين أطرها المسؤولة لإحكام التنسيق والتعاون معها بخصوص قضايا أفراد الجالية، وفق ما ينص عليه منشور 20 2002<sup>(1)</sup>.

-2

شبكة للتعاون والتنسيق والتشاور، من خلال إبرام اتفاقيات بين المؤسسة ومختلف القطاعات -سيما تلك الأكثر مخاطبة من طرفها- من أجل تعزيز التنسيق مع المؤسسة، وتخويلها التسهيلات الممكنة قانونا بخصوص تدخلاتها لفائدة أفراد الجالية، وك إبرام شراكات واتفاقيات تعاون مع مؤسسات وهيئات مختلفة، سواء داخل أرض الوطن كالوكالة الوطنية للمحافظة العقارية، وجمعية هيئات المحامين، وهيئتي العدول والموثقين؛ أو بالخارج، على غرار ما تم مع المنظمة الدولية للهجرة، وهيئة المحامين بمدريد، وجمعيات مهتمة بشؤون الجالية المغربية بالخارج، وذلك لما لهذه الشراكات من فوائد بالنسبة لأفراد

"

7/2002

(<sup>1</sup>)

المغاربة المقيمين بالخارج".

و تجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن وزارة العدل هي القطاع الوحيد إلى حدود تاريخ إنجاز هذه الدراسة- الذي بادر إلى تعيين بمفتشيه العامة كمنسق دائم مع المؤسسة بخصوص تتبع ومواكبة قضايا أفراد الجالية المعروضة على المحاكم.

باسم هذا المنسق ووسائل ربط الإتصال به، وذلك من خلال المراسلة الموجهة إليها تحت رقم 74 / 7 ( ) 1 يونيو 2002.

الجالية تتجسد في حسن الدفاع عن مصالحهم، والتتبع المنتظم لقضاياهم، والتواصل المباشر معهم، والتنسيق المستمر مع المؤسسة، فضلا عن دورها في مجال الوقاية والتحسيس لفائدة هذه الجالية.

3- مواصلة تعبئة الإمكانيات من أجل تعزيز "سياسة " من أفراد الجالية، من خلال إحداث أكبر عدد ممكن من التمثيليات الخاصة بالمؤسسة بدول الإقامة سيما تلك التي توجد بها جالية مغربية مهمة عدديا.



## خاتمة

لقد حاولت هذه الدراسة استقراء المعطيات المتوفرة بخصوص الشكايات والطلبات التي توصلت بها 1998

8 2003، وذلك برصد ملامحها ومؤشراتها الأساسية، سواء بالنسبة لحجمها ونوعية القضايا والمشاكل التي تثيرها، أو من حيث عمل المؤسسة بشأنها ومآل تدخلاتها لدى الجهات المعنية بها.

كما توقفت الدراسة عند تقييم حصيلة عمل المؤسسة ومدى تجاوب الجهات المخاطبة من طرفها، باعتبارها معنية أيضا بالقضايا المعروضة عليها، فتبين أن جهود المؤسسة قد أثمرت نتائج إيجابية إلى حد كبير، رغم أنها لا ترقى إلى طموحاتها بالنظر إلى البطء الذي يطبع في أحيان كثيرة، تجاوب هذه الجهات مع مراسلاتها. كما اتضح في ضوء تحليل تلك الحصيلة، أن بالإمكان تحسين هذا التجاوب بما يمكن المؤسسة من تحقيق مردودية أفضل في مساعدة أفراد الجالية على التسوية السريعة والمناسبة لقضاياهم ومشاكلهم، فر الجهود على المستويات

الأساسية التالية :

- على مستوى التعاون والتنسيق بين المؤسسة والجهات الأكثر مخاطبة من طرفها، وذلك من خلال ترسيخ المكتسبات في هذا الصدد، وبذل مزيد من الجهود من أجل تحسينها وتعميمها، علما أن

مردودية عمل المؤسسة رهينة بمدى تعاون وتجا تلك الجهات.

- على مستوى خدمات التوعية والإرشاد والتوجيه لفائدة أفراد الجالية، وذلك من خلال تعزيزها وتنسيق الجهود بشأنها ما أمكن، على اعتبار أن معظم القضايا والمشاكل التي تعترض هؤلاء المواطنين تعزى بالأساس إما إلى عدم اتخاذهم الاحتياطات

المشاريع، وإما إلى عدم إدراكهم للمساطر والمقتضيات الجاري بها العمل، سيما بالنسبة للمجالات العقارية والضريبية والجمركية، ويلاحظ أن عامل الهجرة بلعب دورا أساسيا في حصول تلك

- على مستوى آليات عمل المؤسسة، وذلك لال مواصلة المجهودات الرامية إلى

الذي عرفه دورها في مجال قضايا أفراد الجالية، بناء على التوجيهات الملكية السامية الواردة في خطاب 20 2001، وكذا من خلال تكثيف الجهود من أجل

والتنسيق والتشاور بواسطة اتفاقيات وشركات مع قطاعات ومؤسسات وهيئات مختلفة، بما يسهم في تحسين الخدمات المقدمة لأفراد الجالية المغربية.

# الفهرس

3 .....

## فصل تمهيدى : الاهتم

8.....الجالية المغربية المقيمة بالخارج.....

11 .. ملكية I- المقيمين

13 .....الجالية المغربية II- مجهود

III- أهمية وخصوصية

17 .....المقيمين

: من خلال هيكله حديثة تضطلع فيها "بنية المساعدة

القانونية" 17.....

1- مرصد الجالية المغربية المقيمة بالخارج.....19

2- بنية التعاون والشراكة.....19

3- بنية الإنعاش الإقتصادي.....21

4- بنية التواصل.....23

5- بنية التربية والتبادل الثقافي.....23

6- بنية المساعدة الاجتماعية والوقاية.....26

7- بنية المساعدة القانونية.....27

ثانيا : من خلال نظام معلوماتي متطور خاص بتدبير

31 .....

:

الجالية المغربية .....32

وضعيات الشكايات والطلبات.....38

I- مثير .....39

- 39 : تطور كمي يميل إلى الارتفاع .....
- 44 ثانيا : خريطة جغرافية تعكس مدى تواجد الجالية المغربية .....
- 52 II- نوعية خصوصيات الهجرة .....
- 58 :
- 58 1- .....
- 59 2- نزاعات بين الأزواج.....
- 3- مشكل عدم تنفيذ الأحكام الصادرة عن القضاء المغربي
- 60.....
- 61 ثانيا : قضايا ومشاكل اعترضت أفراد الجالية بأرض الوطن.....
- 61 - .....
- 61 1- .....
- 61 \*
- 65 \*قضايا الأحوال الشخصية.....
- 67 2- .....
- 67 \*
- \*تظلمات من عدم معرفة مآل شكايات مقدمة إلى النيابة
- 68.....
- 69 \* من عدم تنفيذ أحكام صادرة لفائدة أفراد الجالية.....
- 70 \* .....
- 71 - .....
- 72 \* .....
- 72 \*مشكل تسوية الوضعية الجمركية.....
- 74 \* .....
- 77 \*مشكل نزع الملكية من أجل المنفعة العامة.....

\*مشاكل مرتبطة بالتحفيظ والتسجيل العقاري.....79

..:

**81..... تدخلاتها**

82 ..... I-

87 : تدخلات منتظمة لدى الإدارات والمؤسسات المعنية .....

ثانيا : خدمات إرشادية وتوجيهية متميزة لفائدة أفراد

90 ..... الجالية

96 ..... II-

: حسيمة إيجابية رغم أنها لا ترقى إلى طموح

97 .....

98 ..... - الشكايات والطلبات قيد التتبع .....

103 ..... -

108 ..... -

118 ..... \*خلاصة تقييمية .....

121 ..... ثانيا : حسيمة قابلة للتحسين .....

- تعزيز التعاون والتنسيق بين المؤسسة والجهات

122 .....

126 ..... 1- قطاع الداخلية .....

128 ..... 2-

131 ..... 3- قطاع المالية ( ) .....

132 ..... 4- قطاع الخارجية .....

134 ..... 5-

136 ..... - من خلال مواصلة تطوير آليات عمل المؤسسة .....

142.....

