



## كلمة السيد الوزير

# اللقاء التنسيقي حول التواصل العمومي بالإدارة العمومية 14 يونيو 2017

# بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

## حضرات السيدات والسادة،

بداية، اسمحوا لي أن أرحب بجميع المشاركين في هذا اللقاء التنسيقي حول التواصل العمومي بالإدارة العمومية الذي يجمع مسؤولي التواصل بمختلف القطاعات الوزارية. ولا يفوتني أن أرحب بالضيوف الكرام ممثلي منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية شاكرا لهم دعمهم ومشاركتهم في إثراء أشغال هذا اللقاء، الذي نعتبره فرصة للتعرف على التجارب الرائدة في مجال التواصل العمومي ولتبادل الخبرات وللإستفادة من الممارسات الناجحة في هذا المجال.

وكلنا طموح أن تشكل هذه التظاهرة موعدا قارا وفضاء لتبادل التجارب الناجحة والممارسات الفضلى. فلطالما شكل التشاور وتقاسم الآراء والتجارب، في المجالات ذات الصلة بالتواصل بالإدارة العمومية، ضرورة لخلق دينامية مشتركة تسهم في ضمان نجاح البرامج القطاعية والتقائيتها.

كما نعتبرها مناسبة لبحث سبل تجاوز مكامن الخلل في السياسة التواصلية العمومية التي وقف عندها جلاله الملك خلال استعراضه للصعوبات التي تواجه المواطن في علاقته مع الإدارة في خطابه يوم 14 أكتوبر 2016 بمناسبة افتتاح الدورة الأولى من السنة التشريعية الأولى من الولاية التشريعية العاشرة.

## حضرات السيدات والسادة،

يعتبر تحسين علاقة الإدارة بالمواطن أحد أهم مداخل إصلاح الإدارة، فأداء الإدارة العمومية وفعاليتها مرتبط بالأساس بمدى نجاحها في الاستجابة لتطلعات وانتظارات المواطن. إلا أن نيل رضا المواطن يظل رهينا بعدد من العوامل التي تتمثل في جودة الخدمات، وتبسيط المساطر، ودعم اللوجية والشفافية، وتقريب الخدمات من جهة، وباندماجها في محيطها وتفاعلها معه، وفي مدى قدرتها على تحقيق تواصل فعال معه من جهة أخرى.

فاستعادة ثقة المرتفقين في الإدارة وإعادة الاعتبار لنبل المرفق العمومي يتطلب القضاء على الصورة السلبية التي يكونها المرتفق عن الإدارة. وهذا لن يتأتى إلا بسلوك مسلك الشفافية والانفتاح على المواطن وملامسة احتياجاته ووضعها في صلب السياسة العمومية، لاسيما من خلال تعزيز التواصل العمومي.

ويستمد التواصل بين الإدارة والمواطن أهميته من كونه يعتبر عنصرا ومؤشرا مهما على مدى ديمقراطية المرفق العمومي وخدمته للمرتفق بكفاءة وفعالية،

ويبقى اعتماد آليات التواصل الملائمة للتعريف بالمشاريع المدرجة في البرامج القطاعية، وشرح الخيارات المعتمدة أو المراد اعتمادها، وتفسير الرهانات القائمة، وتقديم الحلول الناجعة والخدمات المقدمة، رهانا لا تستقيم بتغيبه أية سياسة عمومية.

فالتواصل العمومي ضروري لدفع السياسات الحكومية وتطوير حكمتها، ولتثبيت مصداقيتها وتقوية التراكمات والنتائج الإيجابية.

## **حضرات السيدات والسادة،**

إن انفتاح الإدارة على محيطها، وقربها من المرتفق وإشراكها له في مختلف السياسات يظل رهينا بمأسسة وتطوير التواصل العمومي ووضع تصور موحد ومتكامل لمعالجة مختلف أوجه القصور التي تشكل أزمة التواصل بين الإدارة والمرتفق.

فعلى الرغم من المجهودات المبذولة في سياق تعزيز التواصل، يبقى تأثير هذه الإجراءات محدودا. كما يلاحظ غياب عدد من المقومات الضرورية التي تؤسس له، وعلى رأسها:

- تباين المستوى التراتبي للبنيات الإدارية المكلفة بالتواصل واختلاف تموقع وظيفة التواصل بالقطاعات والوزارية. إذ يقتصر عدد من القطاعات على خلية مكلفة بالتواصل في حين ترقى هذه الوظيفة إلى مستوى مديريةية في البعض الآخر.
- والخلط بين الوظائف والمهام المسندة للمكلف بالتواصل المؤسساتي والملحق الصحفي الذي يتكلف بكل ما هو تواصل سياسي.
- وطغيان الطابع الموسمي واقتصار التواصل العمومي على البعد الإخباري، أو الإرشادي، أو البيداغوجي (من قبيل حملات التحسيس بالرشوة، أو بمخاطر الطريق، أو بضرورة التلقيح، أو بالاقتصاد على الماء أو بما سواها).

## حضرات السيدات والسادة،

وعيا منها بالمعوقات التي تشوب التواصل العمومي، وبأهميته ودوره المركزي في تثمين العمل الحكومي وتعبئة مختلف الفاعلين حول أهدافه، جعلت وزارة الإصلاح الإداري والوظيفة العمومية من مأسسة وتطوير التواصل العمومي أحد مكونات برنامجها لإصلاح الإدارة العمومية. وذلك من خلال وضع سياسة دقيقة للتواصل العمومي بين الإدارة والمواطن تتلاءم ودينامية الإصلاح التي انخرطت فيها الحكومة وتواكب الجهود التنموية التي تبذلها.

ولهذه الغاية، تعتمد الوزارة على استراتيجية استباقية للتواصل قوامها التنسيق بين مختلف المتدخلين بهدف تبسيط السياسات العمومية للجمهور، وتقوية مبادئ الحكامة المعتمدة في هذا الشأن.

وفي هذا السياق، يأتي اجتماعنا اليوم الذي نعتبره مناسبة للإعلان عن إحداث الشبكة المشتركة بين الوزارات المكلفة بالتواصل العمومي بالإدارات العمومية بعضوية مسؤولي التواصل بمختلف القطاعات الوزارية، أملاً أن تكون اللبنة الأولى على درب تعزيز التواصل العمومي بالإدارة العمومية.

ويتمثل الهدف الأبرز لهذه الشبكة في ضمان وحدة وتكامل رؤية التواصل العمومي بما يضمن الارتقاء بفعالية الاستراتيجيات القطاعية من خلال اقتراح أدوات وآليات جديدة تتبناها المؤسسات المعنية للتأكد من أن ممارسات التواصل المتبعة ذات بعد استراتيجي ومتناغمة مع الاستراتيجية الشاملة للحكومة .

## **حضرات السيدات والسادة،**

إننا على قناعة، أن نهج المقاربة التشاركية والتشاورية قصد الارتقاء بالتواصل العمومي من شأنه أن يجعله مندمجاً ومتلازماً مع مختلف المشاريع التنموية، مما سيمكن من تحسين الصورة المؤسسية للإدارة

العمومية ويضمن انخراط مختلف المتدخلين في السياسات القطاعية وكذا تنسيق وتكامل الأوراش التي تضطلع بها الحكومة.

وختاماً، أجدد الترحيب والشكر للسيدات والسادة الحضور. كما أود أن أتقدم بخالص الشكر والامتنان لممثلي منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، الذين لم يدخروا أي جهد لضمان نجاح هذه التظاهرة الهامة، متمنياً لأشغالنا كامل التوفيق والنجاح.

**والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.**