HiiL
user friendly justice

# الاحتياجات في مجال العدالة ومستويات الرضا بخصوصها في **المغرب**

## 2019

المشاكل القانونية في الحياة اليومية

جميـل أن يتمكـن العالـم اليـوم مـن صنـع مكانـس كهربائيـة سـهلة الاسـتخدام، لكننـا نعتقـد أن موضـوع العدالـة أكثـر إلحاحـاً.

نحـن ثائـرون ونسـعى إلـى إحـداث تأثيـر اجتماعـي. نهـدف إلـى تمكيـن 150 مليـون شـخص مـن تفـادي المشـاكل القانونيـة أو حـل مشـاكلهم القانونيـة الأكثـر إلحاحـاً بحلـول عـام 2030. لمـاذا؟

كل عـام، يواجـه مليـار شـخص مشـكلة جديـدة فـي مجـال العدالـة. والمفاجـئ فـي الأمـر أن 70% مـن هـؤلاء الأشـخاص لا يجـدون حـلاً مرضيـاً كمـا أن 30% لا يشـعرون بأنهـم ممكنـون بمـا فيـه الكفايـة لاتخـاذ الإجـراءات اللازمـة. ولذلـك تأثيـر كبيـر علـى حياتهـم ومجتمعهـم: مـن العنـف إلـى العلاقـات المدمـرة والمنازعـات التجاريـة.

باختصار، لا تحقق العدالة ما يحتاجه الناس في أصعب لحظاتهم.

تكمـن المشـكلة فـي أننـا مـا زلنـا نسـتخدم النمـاذج المطـورة فـي القـرون السـابقة ممـا يجعـل تحقيـق العدالـة اليـوم عمليـة بطيئـة وصعبـة ومكلفـة للغايـة.

نحـن نؤمـن حقـاً بـأن الرعايـة الأساسـية للجميـع فـي مجـال العدالـة ممكنـة. مـن خـلال البيانـات والتقنيـات، نشـارك فـي إنشـاء عدالـة عاليـة الجـودة اسـتناداً إلـى مـا يحتاجـه النـاس فـي عالـم اليـوم.

وفي معهد لاهاي للابتكار القانوني نسميها: العدالة السهلة الاستخدام.

وهـي العدالـة الميسـورة التكلفـة، التـي يمكـن الوصـول إليهـا، والسـهلة الفهـم. إنهـا العدالـة التـي تحقـق نجاحـاً

# جدول المحتويات


| | |
|---|---|
| الملخص التنفيذي | 4 |
| مقدمة للدراسة في المغرب | 14 |
| المشاكل القانونية في المغرب | 30 |
| الوصول إلى المعلومات والمشورة القانونية | 50 |
| حل المنازعة | 72 |
| الثقة والتمكين القانوني | 104 |
| المشاكل القانونية للمرأة | 118 |
| المنازعات العائلية | 140 |
| العدالة في مجال العمل | 162 |
| الاستنتاجات والتوصيات | 186 |


لقد دعمت هذا البحث وزارة الخارجية في مملكة هولندا. وكانت جمعية عدالة ونادي قضاة المغرب شريكين محليين لا يقدران بثمن، واستفاد هذا البحث بشكل كبير من تعاونهما.

هذا التقرير هو وثيقة حية وخاضعة للمراجعة. كلما يتم تنقيح التقرير سيتم نشره في www.hiil.org/projects. تم إنشاء هذا الإصدار من التقرير في 12 كانون الثاني 2019.

# ملخص تنفيذي

**أجرى معهد لاهاي للابتكار القانوني دراسة استقصائية للاحتياجات في مجال العدالة ومستويات الرضا بخصوصها على مستوى البلاد في المغرب بالتعاون مع وزارة الخارجية في مملكة هولندا. يتمثل هدفنا الأول في إضفاء الشفافية على طلب المواطنين المغاربة للعدالة. أما هدفنا الثاني فيتمثل في معرفة كيف ينظر الناس إلى المسارات المتاحة في مجال العدالة. باستخدام نهج ينطلق من القاعدة، أجرينا مقابلات مع 6,000 شخص راشد تم اختيارهم عشوائياً من 12 منطقة في المغرب بين يوليو وسبتمبر 2018. وأجرى شريكنا، جمعية عدالة في المغرب، مقابلات نوعية معمقة مع مستخدمي العدالة لاستكمال البيانات الكمية بالقصص الإنسانية التي تبقى عادة مخبأة وراء الأرقام.**

وهذا التقرير هو نتيجة دراسة آلاف المسارات في مجال العدالة. اكتشفنا كيف يسعى الناس للحصول على المشورة القانونية وأين، وما هي الخطوات التي يتخذونها، إن وجدت، لحل منازعاتهم القانونية. سألنا عن آرائهم المتعلقة بجودة العملية، وجودة النتائج والتكاليف الملموسة وغير الملموسة للعدالة. وتوضح البيانات كيف يقيّم مستخدمو العدالة في المغرب الآليات الرسمية وغير الرسمية لحل المشاكل القانونية.

ويسعى التقرير إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تعزيز فهم احتياجات المغاربة في مجال العدالة؛
- دراسة المسارات المختلفة التي يستخدمها المغاربة للوصول إلى العدالة ؛
- توفير الأساس لبرامج قائمة على الأدلة للابتكار في مجال العدالة.

تؤكد المادة 118 من الدستور المغربي على أهمية الوصول إلى العدالة. من أجل تلبية الهدف 16.3 من أهداف التنمية المستدامة وضمان المساواة في الوصول إلى العدالة للجميع، يجب أن تستند المبادرات على صعيد السياسات العامة إلى فهم شامل لاحتياجات المواطنين وتجاربهم في ما يتعلق بالعدالة. عندها فقط، سوف تتيح الحماية التي يوفرها القانون للناس حرية السعي إلى تحقيق أفكارهم وتمكّنهم من حماية حقوقهم وأصولهم وإقامة علاقات مثمرة.



# الاحتياجات في مجال العدالة في المغرب

يقول ما يقرب من نصف المغاربة بأنهم واجهوا مشكلة قانونية أو أكثر خلال الأعوام الأربعة الماضية. ويعني ذلك أنه يتعين على حوالي 3.9 ملايين شخص كل عام معالجة مشكلة قانونية جديدة أو أكثر. وفي المغرب، فإن فئات المشاكل القانونية الأكثر شيوعاً وخطورة هي الجريمة (تؤثر على 760,000 شخص سنوياً)، والمنازعات الأسرية (تؤثر على 630,000 شخص سنوياً)، والمنازعات في العمل (تؤثر على 350,000 شخص سنوياً)، والعنف المنزلي (يؤثر على 240,000 شخص سنوياً). تمثل هذه الفئات الأربع معاً ما يقرب من نصف (44%) المشاكل القانونية ككل. ويحتاج الأشخاص الذين يواجهون هذه المشاكل إلى الوصول إلى مسارات سهلة الاستخدام وذات تأثير وقادرة على تحقيق نتائج منصفة في مجال العدالة.

## التفاوت في الوصول إلى المشورة القانونية المتخصصة

يسعى ثلثا المغاربة للحصول على المشورة (الاستشارة) القانونية عند مواجهة مشكلة. ومع ذلك، فإنَّ شخصاً واحداً فقط من بين كل خمسة أشخاص ممن يواجهون مشكلة قانونية خطيرة يعتمد على مصادر متخصصة للمشورة القانونية، مثل المحامين أو المساعدين القانونيين أو مراكز الاستشارات القانونية. في الواقع، يستشير معظم الناس أفراد أسرهم. وتتمثل النتيجة المباشرة لذلك في عدم حصول الناس على المعلومات الملائمة عن حقوقهم، وعن الجهات التي يتعين عليهم التواصل معها وكيفية حل منازعاتهم.

يستخدم سبعة من أصل عشرة أشخاص نوعاً من الآليات لحل المنازعات. وتُعتبر هذه خطوة أساسية للتوصل إلى حل المشكلات. يتم حل مشكلة واحدة من كل ثلاث مشكلات تماماً بعد قيام الأشخاص باتخاذ الإجراءات، في حين تنخفض هذه النسبة حين لا يتخذ الأشخاص أي إجراءات للحل إلى مشكلة واحدة من كل تسعة. إلا أن عدداً كبيراً من المشاكل يبقى دون حل، حتى بعد اتخاذ الإجراءات، مما يضع عبءاً كبيراً على النسيج الاجتماعي للمجتمع. فالمشاكل غير المحلولة تزيد من المعاناة الشخصية، وتقوض حتى الثقة في نظام العدالة نفسه. في المقابل، فعندما يكون هناك مسارات عدالة سهلة الاستخدام تؤدي إلى نتائج عادلة، يُعزز الأساس لمجتمع عادل ومنتج.

لماذا لا يلتمس بعض الأشخاص المشورة القانونية أو يتخذون خطوات فعالة لحل منازعاتهم؟ الحواجز الرئيسية هي الشعور

باليأس وعدم معرفة أين يجب الذهاب للحصول على المساعدة. كما أن عدم كفاية الأموال يمثل مشكلة بالنسبة للأشخاص الذين يواجهون منازعات حول العائلة والعمل، وكذلك بالنسبة للذين لديهم مستوى دخل منخفض. والحاجز الآخر المهم الذي يمنع الناس من اتخاذ أي إجراءات هو مواجهة طرف أكثر قوة وذلك بشكل خاص في منازعات العمل.

## استخدام الآليات المحترفة لحل المنازعات غالباً

يُعتبر اللجوء إلى المحاكم والشرطة مرتفعاً نسبياً في المغرب. وغالباً ما يشير الناس إلى أنَّ هذين المسارين هما الأكثر فائدة للوصول إلى العدالة. إلا أن الوصول إلى العدالة يبقى غير متكافئ؛ فقلَّما يستخدم الناس في المناطق القروية هاتين المؤسستين، إما بسبب عدم قدرتهم على الوصول إليهما، وإما لأنهم لا يعرفون طريقة اللجوء إليهما. بالإضافة إلى ذلك، فإن اللجوء إلى المحاكم لذوي الدخل المنخفض قد يكون باهظ التكلفة.

## لا يمكن لصيغة واحدة أن تناسب الجميع

تواجه شرائح مختلفة من المجتمع مشاكل مختلفة ولديها طرق مختلفة لحل منازعاتها. ويجب أن يوفر القانون حماية متساوية لجميع أفراد المجتمع، بغض النظر عن الجنس أو الثروة أو مستوى التعليم أو العمر أو أي خصائص شخصية أخرى.

تُعتبر المرأة في المغرب أضعف من الرجل من الناحية الاجتماعية والاقتصادية وهي تواجه مشاكل مختلفة عن تلك التي يواجهها الرجل. وتُعد المنازعات الأسرية والعنف المنزلي أكثر إلحاحاً بالنسبة لها كما أن معدلات إيجاد الحلول هي أقل مما هي عليه بالنسبة للرجال. وتكون تلك العوامل أكثر حدةً بالنسبة للنساء ذوات الدخل المنخفض واللواتي يواجهن صعوبات شاقة على ما يبدو عندما يحاولن الحصول على العدالة. من المهم مراعاة الاعتبارات الجنسانية عند تصميم إجراءات جديدة مع أخذ احتياجات المرأة في الحسبان بشكل واضح.

يتمتع الناس في المناطق القروية بفرص أقل للوصول إلى المؤسسات، وهم أقل دراية بكيفية حل مشاكلهم، وغالباً ما يتخذون إجراءات أقل. ويشير كل ذلك إلى وجود فجوة بين المناطق القروية والحضرية. وتواجه النساء الريفيات بوجه خاص عواقب ذلك، حيث إن تقييمهن لمساراتهن في مجال العدالة أسوأ بكثير من تقييم النساء الحضريات.

يقل احتمال تعرض الشباب لمشاكل قانونية، إلا أنهم عندما يواجهون هذا النوع من المشاكل، يجدون صعوبات كبيرة في العثور على مصادر مؤهلة لتقديم المشورة القانونية، فيستشير معظمهم أفراد أسرهم. ويُعتبر احتمال اتخاذهم إجراءات لحل مشاكلهم أقل، ونتيجةً لذلك، يقل أيضاً احتمال قيامهم بحل مشاكلهم.



إن الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى دخل مرتفع يكونون أكثر رضا بكثير عن جودة العملية من الذين لديهم مستوى دخل منخفض. فهم يشعرون أنهم يحظون باحترام أكثر، ولديهم المزيد فرص أكبر بأن تُسمع مطالبهم، كما أنهم أكثر اطلاعاً على تفاصيل الإجراءات. ويشير ذلك إلى وجود ازدواجية في النظام القانوني، حيث يحصل الذين لديهم المزيد من المال على عدالة أفضل وأسهل استخداماً.

## النقاط الإيجابية للعدالة في المغرب

تُعتبر معدلات اللجوء إلى المحاكم والمحامين مرتفعة للغاية في المغرب، بغض النظر عن وضع الدخل. ويبدو أن ذلك يعني ضمناً أن الوصول إليها سهل بالنسبة لبعض شرائح الساكنة. تُستخدم المحاكم في كثير من الأحيان وتُعتبر إجراءاتها جيدة بشكل عام. يشعر الناس بأن صوتهم مسموع وأن صانع القرار غير متحيز ولكن هنالك بالطبع مجال للتحسين. يشير الأشخاص إلى إنفاق كمية كبيرة من الوقت والمال عند اللجوء إلى المحاكم. علاوة على ذلك، فإن النتيجة ليست ممتازة، لا سيما من ناحية التعويض عن الضرر.

يشير الأشخاص في المغرب إلى مستوى عالٍ من التمكين القانوني. وعلى الرغم من حقيقة أن العديد من المشاكل القانونية الخطيرة لا تزال دون حل في النظام الحالي، إلا أن الناس يقولون بشكل عام بأنهم واثقون تماماً من أنهم سيجدون حلولاً عادلة عندما يواجهون مشكلة. ومع ذلك، فإن الاستثناء هو العدالة في مجال العمل (نزاعات الشغل) حيث أن الناس أكثر شكاً وتحفظاً على احتمالية إيجاد حلول عادلة لهذا النوع من المنازعات.

تتفانى حكومة المغرب في تكريس سيادة القانون. ويحتوي دستور عام 2011 على رسالة واضحة بشأن تحسين الولوج إلى العدالة للجميع وضمان وجود سلطة قضائية مستقلة. ونأمل أن يساهم هذا التقرير في هذه المهمة من خلال تحديد الاحتياجات في مجال العدالة للمواطنين بالإضافة إلى مجالات التحسين وهو يوفر دعماً إضافياً لحركة حققت الكثير.

68%

يسعى من الناس الحصول على المشورة القانونية. ومعظم الناس يقومون باستشارة أفراد أسرهم

3.9 مليون

شخص يعاني من مشاكل قانونية جديدة كل عام

45%

مغربي أبلغ عن مشكلة قانونية

62%

من المشاكل القانونية لم تحل

70%

من الناس يستخدمون نوعا من آلية حل النزاعات

فئات المشاكل القانونية الشائعة والخطيرة: الجريمة ، الأسرة ، التوظيف ، العنف المنزلي

# سبل المضي قدماً

## سبل المضي قدماً مواءمة إصلاح العدالة مع احتياجات الناس في المغرب

يشير معظم الناس إلى أنهم يواجهون مشاكل قانونية يومياً. فهم غالباً ما يبلغون عن الجرائم والمنازعات الأسرية ومنازعات العمل والعنف المنزلي. وسيؤدي التركيز على تحسين مسارات العدالة لهذه المشاكل مباشرةً إلى تحسين حياة مئات الآلاف من الأشخاص. ويمكن القيام بذلك من خلال اعتماد نهج خطوة بخطوة. وبدلاً من محاولة معالجة جميع القضايا دفعة واحدة، يمكن للإصلاح أن يبدأ على المستوى دون الوطني وأن يستهدف كل تدخل هدفاً محدداً من أهداف تحقيق العدالة. وسيتيح ذلك فرصة لتجربة مجموعة من الحلول المحتملة المختلفة والتعلم منها. عندما يتحقق الهدف، يمكن توسيع نطاق الحل ويمكن لصانعي السياسة الانتقال إلى مواجهة التحدي التالي.

## البيانات كنقطة انطلاق للتدخلات القائمة على الأدلة ودعم التنفيذ

يُعتبر ضرر السياسات القائمة على معلومات خاطئة أكبر من منافعها. ويمكن أن تساعد البيانات الواردة في هذا التقرير في إعداد خطط العمل للسياسات الوطنية ودون الوطنية. فالعدالة ليست ظاهرة ثابتة حيث أن الناس يتعلمون ويتحركون ويستسلمون. لذلك، فمن المستحسن وضع نظام قياس للحصول على بيانات حديثة وتصاعدية بشأن العدالة تسمح بوضع استراتيجيات فعالة. بعبارة أخرى، وضع المستخدم في محور إصلاح العدالة.

تمثل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة دعوة عالمية ملحة للعمل من أجل تحقيق السلام والازدهار لكل الناس وعلى كوكب الأرض، الآن وفي المستقبل. ويهدف هدف التنمية المستدامة الرقم 16.3 على وجه التحديد إلى زيادة الوصول إلى العدالة للجميع. ومع ذلك، فإنَّ المؤشرات التي تحدد مدى تقدم الحكومات نحو الوصول إلى هذا الهدف غير مفصولة عما يفترض قياسه. على سبيل المثال، ليس من الصعب قياس نسبة ضحايا العنف الذين يبلغون عن تجربتهم، ولكن من المؤكد أنها لا تقدم صورة كاملة لحالة الوصول إلى العدالة.

وهكذا تتاح للحكومات الفرصة لصياغة مؤشرات وطنية ودون وطنية إضافية وأكثر دقة لتتبع التقدم الذي تحرزه في الحد من الفجوات في الوصول إلى العدالة. يجب أن تكون البيانات حجر الزاوية في التدخلات القائمة على الأدلة. بالإضافة إلى ذلك، فهي دعامة للتنفيذ الفعال للسياسات المحددة فعلاً.

## الاستخدام الإبداعي للوسائل البديلة لتسوية المنازعات والابتكار

هنالك إمكانية لحل العديد من المشاكل بشكل جيد قبل أن يصبح من الضروري إشراك المحاكم والمحامين فيها. وبما أن هذه الآليات مكلفة، فمن الأفضل في بعض الأحيان البحث عن طرق بديلة لحل المنازعات. فالاتصال بالطرف الآخر بشكل مباشر شائع الاستخدام في المغرب، لكنه لا يعتبر مفيداً للغاية. يبدو أن الناس يشعرون بأنهم قادرون على اتخاذ الإجراءات واتخاذ المبادرة للتوصل إلى حل بأنفسهم في كثير من الأحيان. يمكننا البناء على هذا الأمر وتمكين الناس من حل منازعاتهم بطريقة سهلة الاستخدام وعادلة من خلال وسائل بديلة. ويعني ذلك ضمناً أيضاً أنه لن يُنظر في اللجوء إلى المحاكم إلا للمشاكل الأكثر خطورة، مما قد يقلل من عبء القضايا ويكفل للقضاة إنفاق المزيد من الوقت على القضايا المعقدة، ذات التأثير الكبير على حياة الناس.

يمكن لحل المنازعات على الإنترنت أن يلعب دوراً هاماً كتحسين وبديل لحل المنازعات التقليدي. من شأن تبني الإنترنت كآلية لتقديم الحلول أن يفتح المجال للابتكار وريادة الأعمال. ومع ذلك، من المهم أن نتذكر أن هنالك شرائح كبيرة من السكان الذين لا يستطيعون الوصول إلى الإنترنت. يجب استكشاف طرق أخرى للوصول إلى هذه المجموعات.

يمكن أن تساعد أيضاً الآليات غير المباشرة مثل المصالحة والتفاوض المدعوم والوساطة في حل المشكلات القانونية اليومية الشائعة، مثل المنازعات بين الجيران أو المنازعات حول الحدود. يحتاج الناس إلى هيكل لتسهيل المفاوضات التي تساعدهم على حل منازعاتهم خارج المؤسسات الرسمية.

## سد الفجوة بين المناطق الريفية والحضرية

تشير البيانات الواردة في هذا التقرير إلى حقيقة أن الأشخاص في المناطق القروية هم من الفئات الأشد ضعفاً، وأنهم يتمتعون بقدر أقل من الحصول على المشورة القانونية المؤهلة، وهم أقل رضا بشأن تجربة مسارهم مع العدالة. إذا كان الهدف هو توفير الولوج إلى العدالة للجميع، كما ورد في الهدف 16.3 من أهداف التنمية المستدامة، فلا يمكن التغاضي عن هذه الفجوة بين المناطق القروية والحضرية. يعد تحسين البنية التحتية للعدالة القروية جزءاً أساسياً بهذا الصدد.

### توفير أكثر للمصادر المؤهلة للاستشارات القانونية

يُعدّ الحصول على مشورة قانونية عالية الجودة الخطوة الأولى في حل منازعة ما والحصول على نتائج أفضل. متى تم إطلاع الناس بشكل أفضل على حقوقهم، وإلى أين يجب أن يذهبوا، ومع من يجب أن يتكلموا، تزداد فرص النجاح في حل المنازعات. ثم، إن أحد العناصر الرئيسية لتحسين الولوج إلى العدالة هو العمل على إتاحة أكبر للمشورة القانونية الدقيقة والسهلة الاستخدام إلى المواطنين. من شأن ذلك تمكينهم وتوجيههم في المتاهة القانونية بأكثر الطرق فعالية وكفاءة. يجب أن تُقدم المشورة القانونية المتمحورة حول المستخدم و الموجهة والقابلة للتنفيذ بأسرع ما يمكن إلى الأشخاص. لذلك عندما يواجه الناس مشكلة قانونية خطيرة، يصبح الحل سهل المنال أكثر بالنسبة إليهم.

### استكشاف إمكانات مركز واحد ذي خدمات متعددة لتحقيق العدالة في مجال العمل والعنف المنزلي

تتعد العدالة في مجال العمل والعنف المنزلي أكثر المشكلات القانونية خطورة في المغرب. يمكن أن يؤدي إنشاء مركز شامل يقدم خدمات متعددة لحل هذه المشاكل إلى قطع شوط كبير في تخفيف المعاناة. من شأنه أن يعمل على توفير نصيحة قانونية دقيقة وسهلة الاستخدام للأشخاص بصورة سرية، والإشارة إلى حقوقهم، وتوجيههم نحو المساعدة المهنية عندما يتطلب الوضع ذلك. يمكن استخدام تنسيقات مختلفة للوصول إلى مجموعات مختلفة من الأشخاص. يمكن أن تكون منصة على الإنترنت، ومكتب محلي يعمل فيه متطوعون مدربون، أو مزيج من الاثنين. إمكانات الحلول المستندة إلى الإنترنت عالية للغاية بالنسبة لفئتي المشكلات هذه، حيث يستخدم واحد من كل ستة هذا المورد بالفعل عند طلب معلومات قانونية.

يمكن أن يحصل ذلك من خلال التجربة على نطاق محلي. يجب محاولة إنشاء مركز ذي خدمات متعددة في مدينة أو منطقة معينة، ووضع هدف واضح ومحدد لتسليم خدمة ما، مثل تقليل حالات العنف المنزلي بنسبة 50% بحلول العام التالي. ثم تقييم ذلك والتعلم منه، وتنفيذ التغييرات اللازمة. وبعد ذلك محاولة تطبيق الفكرة على نطاق أوسع. للأفكار المبتكرة كهذه القدرة على تحسين الوصول إلى العدالة بشكل كبير من أجل المشاكل القانونية الأكثر إلحاحاً والأشخاص الأكثر احتياجاً. كل ما يتطلبه الأمر هو فكرة جريئة والإرادة لتنفيذها.

### الخطوات التالية

سوف يستخدم مختبر تحويل العدالة التابع لمعهد لاهاي للابتكار القانوني استنتاجات هذه الدراسة لتطوير استراتيجيات الابتكار الفعالة. فيما يلي كيف نقوم بذلك.



### تشكيل ائتلاف

تتمثل الخطوة الأولى في الجمع بين مجموعة متنوعة من الأفراد المتمكنين والملتزمين من جميع مكونات مجال العدالة. وهم ملتزمون باستخدام البيانات لتطوير استراتيجيات الابتكار وتحقيق الحلول.

### تطوير استراتيجية الابتكار في مجال العدالة

بعد ذلك، يطور الفريق جدول أعمال للابتكار يعتمد على البيانات. يحتوي جدول الأعمال على أهداف محددة لإقرار العدالة تتناول احتياجات الشعب المغربي في مجال العدالة. كما يميز الفريق القدرات المتاحة داخل المغرب لتحقيق أهداف إقرار العدالة. وسيتم ذلك من خلال تطوير مسارات مختلفة، والتي تحدد التحديات والفرص المختلفة على الطريق نحو تحقيق الأهداف.

### تقديم استراتيجية الابتكار في مجال العدالة

في الخطوة الأخيرة من العملية، يدعم الفريق الابتكار على نطاق واسع. فأفراده يشكلون مجموعات عمل تعمل على تطوير حلول ملموسة لتحقيق الأهداف المحددة في إطار إحقاق العدالة. يمكن أن تتضمن الحلول أدوات مبتكرة وشراكات ومنصات معرفة ونماذج تمويل. يمكن دعم هذه العملية بواسطة 'مسرّع العدالة' Accelerator في معهد لاهاي للابتكار القانوني.

# 1

# مقدمة للدراسة في المغرب

المقدمة
منهجية
نهجنا
التركيبة السكانية

# المقدمة

أجرى معهد لاهاي للابتكار القانوني دراسة حول الاحتياجات في مجال العدالة ومستويات الرضا بخصوصها في المملكة المغربية بدعم من وزارة الخارجية في مملكة هولندا. لقد عملنا بتعاون وثيق مع شريكين محليين: نادي القضاة وجمعية عدالة في المغرب.

بين شهري يوليو وسبتمبر 2018، أخبرنا 6,000 بالغ تم اختيارهم عشوائياً عن تجاربهم مع المشاكل القانونية خلال الأعوام الأربعة الأخيرة. زرنا منازلهم في 12 منطقة في المغرب. سألناهم هل واجهوا مشكلة قانونية وكيف حاولوا حل تلك المشكلة. حددنا المسارات التي يتبعونها ومدى رضاهم عن العملية والنتيجة والتكاليف. أجرى المقابلات الشريك المحلي المعني بجمع البيانات "الشركة العالمية للمسح والاستشارات" (Global for Survey and Consulting).

تشكل الإصلاحات القانونية التي تهدف إلى تحسين الوصول إلى العدالة في المغرب جزءاً لا يتجزأ من خطاب سيادة القانون في العقد الأخير. في عام 2011، واستجابة للاحتجاجات المطالبة بالإصلاح الديمقراطي، تبنت البلاد دستوراً جديداً عن طريق الاستفتاء. تكرس المادة 107 من الدستور سيادة القانون ، حيث تضمن استقلال القضاء عن السلطتين التشريعية والتنفيذية للحكومة. وفي الآونة الأخيرة، نقلت الحكومة مكتب النيابة العامة من وزارة العدل إلى محكمة النقض. ومن ثم، انتقل المكتب من الفرع التنفيذي إلى الفرع القضائي.

وبالإضافة إلى ذلك، تبرز المادة 118 أهمية المساواة في الولوج إلى العدالة لجميع المواطنين المغاربة من خلال إصلاح نظام العدالة. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوة في التنفيذ وجب الاشتغال عليها. تعتبر الدولة فاعلا هاماً في تمكين الولوج إلى العدالة لجميع المواطنين بطريقة ميسروة التكلفة ومنصفة عندما يكونون في أمس الحاجة إليها.

نحن نجعل الاحتياجات في مجال العدالة شفافة ونسهل تطوير استراتيجيات الابتكار. يؤكد شركاؤنا من نادي القضاة وجمعية عدالة في المغرب الحاجة إلى الإصلاح. يجب أن يستفيد المواطنون من تحسين الولوج إلى العدالة والعيش في ظل حماية سيادة القانون. نحن نحدد التحديات والنقاط المضيئة لنظام العدالة. ولما كنا تمكنا من إكمال هذا البحث دون دعم شركائنا. نادي القضاة وجمعية عدالة في المغرب هما المنظمتان الرائدتان اللتان تعملان على تحسين الولوج إلى العدالة في المغرب. جمعت جمعية عدالة بيانات المقابلات النوعية للتقرير.

تعتبر تجارب المغاربة في مجال العدالة جوهرية لمنهجية الدراسة حول الاحتياجات في مجال العدالة ومستويات الرضا بخصوصها. نحن نجمع آراء النساء والرجال العاديين. نقوم بعمل تحضيري وتحليلي مع الخبراء القانونيين المغاربة، لكن البيانات التي نقدمها تأتي من التجارب اليومية للمغاربة فيما يتعلق بالمشاكل القانونية والولوج إلى العدالة. نطلب منهم أن يخبرونا ما الذي ينجح وما لا ينجح. وذلك يمكّن أصحاب المصلحة ومقدمي الخدمات من تطوير استراتيجيات وتدخلات قائمة على الأدلة. يمكن للمبتكرين في مجال العدالة استخدام المعرفة لتصميم حلول مبتكرة وتقديمها، تفيد الأفراد والمجتمعات والشركات.

مقدمة للدراسة في المغرب

1

# المنهجية

نقدم هنا لمحة عامة عن المنهجية العامة لدراسة الاحتياجات في مجال العدالة ومستويات الرضا بخصوصها. نبدأ بوصف نهج معهد لاهاي للابتكار القانوني لفهم احتياجات المواطنين؛ نهج العدالة من أسفل القاعدة إلى أعلاها. نوضح سبب أهمية العدالة من أسفل القاعدة إلى أعلاها. ثم نسلط الضوء على الأهداف المحددة لهذه الدراسة، و مغزاها، وما نقوم به، وما لا نفعله، وكيف نفعل ذلك. ننتهي بكلمة تحذير حول البيانات، مع الاعتراف بمحدوديتها.

## نهج معهد لاهاي للابتكار القانوني

- ينصب التركيز على العدالة في حياة الناس اليومية. نحن نهدف إلى فهم تجاربهم في السعي للولوج إلى العدالة. ولذلك نسلك قنوات رسمية وغير رسمية في مجال العدالة، بدلاً من اتباع نص القانون فقط؛
- يُطلب من الناس تقييم الإنصاف في نتائج حل المنازعات و مساطرها بالتفصيل. ويدل ذلك على مدى شعور الناس بالاحترام وبأنهم يُسمعون خلال مساراتهم في مجال العدالة؛
- تمكِّن البيانات صانعي القرار من التركيز على العدالة في الأوقات والأماكن التي يكون فيها الناس في أشد الحاجة إليها. يسلط المواطنون الضوء على المشاكل الأكثر إلحاحاً بالنسبة لهم - وذلك هو النهج الصحيح من القاعدة إلى القمة. ويقدم دليلاً قوياً لدعم البرمجة وصنع السياسات في مجالات العدالة وسيادة القانون؛نحن نهدف إلى البناء على المعرفة المحلية حول أفضل ما يمكن القيام به وما ينجح؛
- نحن نعتمد على المعطيات المحلية في تحديد ما يمكن القيام به و ما ينجح
- نحن نُطلع المستخدمين ومزودي الخدمات في مجال العدالة على جودة الخدمات الموجودة. يمكّن ذلك المستخدمين من الاطلاع على الأماكن التي يريدون الذهاب إليها والخدمات التي يجب استخدامها. ويساعد المزودين في تحسين خدماتهم؛
- نحن نقدم وسيلة فعالة من حيث التكلفة لرصد التقدم في قطاع العدالة. فالنهج الموحد يؤدي إلى وفورات الحجم. وذلك يقلل من تكاليف التشغيل ويزيد من الكفاءة.

مقدمة للدراسة في المغرب

1

# سبب أهمية العدالة من أسفل القاعدة إلى القمة

واجه المغاربة احتياجات متنوعة في مجال العدالة في حياتهم اليومية. لا تتم إحالة كل هذه المشاكل إلى نظام القضاء الرسمي للمحاكم والمحامين. معرفة هل يحصل المواطنون فعلياً على قرارات عادلة وفعالة من خلال عمليات شفافة نادراً ما يكون جزءاً من النقاش حول إصلاح العدالة وأولوياتها. في معظم الأحيان، ينصب التركيز على جانب التزويد: كيف تقوم المحاكم وخدمات النيابة العامة والشرطة وغيرها من مؤسسات العدالة بتعبئة الموارد، والتعامل مع الطلب وتحقيق النتائج؟

إنَّ فهم الطلب على تحقيق العدالة أساسي لقطاع العدالة. يمكن تصميم حلول أكثر فعالية وابتكاراً وتنفيذها إذا كان المواطنون في صلب الإصلاح. ينجح التغيير أيضاً بشكل أفضل إذا نظر في المشاكل على المستوى الكلي. يجب تنفيذ الحلول حيثما يتفاعل الناس مع آليات العدالة. فالابتكار في مجال العدالة يتوقف قبل كل شيء على إعادة تصميم المسارات في مجال العدالة وتحسينها. إنها عملية تكرارية. إذا نفذت بشكل جيد، يمكنها أن تحقق المزيد من العدالة للمغاربة.

ولا توجد مشاكل صغيرة في مجال العدالة: فكل نزاع يتم منعه أو تسويته بشكل عادل، يساهم في تحسين الوصول إلى العدالة.

وبالإضافة إلى ذلك، ترتبط العدالة وسيادة القانون ارتباطاً إيجابياً بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية. فهي تخلق مجالاً متكافئاً، وتمكّن من حماية حقوق الملكية، وتضمن إنفاذ العقود بطريقة عادلة ومنصفة. وقد أكدت الجمعية العامة [1] للأمم المتحدة ذلك في عام 2012 بإعلانها:

> "نحن مقتنعون بأن سيادة القانون والتنمية مترابطان بقوة ويعزز كل منهما الآخر، وأن النهوض بسيادة القانون على الصعيدين الوطني والدولي أمر ضروري للنمو الاقتصادي المستدام والشامل والتنمية المستدامة والقضاء على الفقر والجوع، والإعمال التام لجميع حقوق الإنسان والحريات الأساسية، بما في ذلك الحق في التنمية، كل ذلك بدوره يعزز سيادة القانون".

1 www.un.org/ruleoflaw/files/A-RES-67-1.pdf



# كيف نقيس الولوج إلى العدالة

نحن نستخدم أداة البحث الخاصة بنا، أداة الاحتياجات في مجال العدالة ومستويات الرضا بخصوصها، لقياس الاحتياجات في مجال العدالة. يتناول الاستبيان مجموعة من الموضوعات:

- أنواع المشكلات القانونية التي يواجهها الأشخاص؛
- المكان الذي يسعى إليه الناس للحصول على المعلومات والنصائح القانونية؛
- ما هي آليات حل المنازعات التي ينخرط فيها الناس؛
- كيف يختبر الناس عملية الحل ونتائجها.

تم استخدام الأداة في أكثر من 15 دولة وتم قبولها كمنهجية قياسية.

**ما هي المشكلة القانونية؟**

نحن نحدد المشكلة القانونية باعتبارها حالة يكون فيها نزاع أو خلاف أو شكوى خطيرة. يجب أن يكون هنالك إجراء قانوني يمكن من خلاله حل المشكلة القانونية المحددة. ومع ذلك، لا يهم هل الشخص المعني يعترف بالجانب القانوني للمشكلة أم لا. ولا يهم كذلك إذا كان يضع استراتيجيات قانونية أو غير قانونية للرد على المشكلة. نحن نستخدم فترة مرجعية من الأعوام الأربعة الماضية.

المشاكل القانونية هي الحالات التي تورط فيها الفرد بشكل مباشر. يجب أن تكون المشاكل خطيرة وغير تافهة. ما يشكل مشكلة خطيرة متروك لتقدير الفرد.

1

تتمثل إحدى السمات المميزة لهذه الطريقة في قياس تكلفة إجراءات حل المنازعات وجودتها التي حددها المستخدم على أنها الأكثر فائدة. يمكنك أن تجد أدناه بعض الأمثلة على ما نطلبه لقياس تكلفة المسارات في مجال العدالة وجودتها:

إلى أي حد (على مقياس من 1 إلى 5)...

- جعلتك العملية تشعر بالإحباط؟
- تمكنت من التعبير عن آرائك ومشاعرك خلال عملية حل المنازعة؟
- تم تطبيق القواعد نفسها بالقدر نفسه عليك وعلى الطرف الآخر/الأطراف الأخرى؟
- كانت عملية حل المنازعة قائمة على معلومات دقيقة؟
- فسّر لك المحتكم إليه حقوقك وخياراتك أثناء العملية كاملةً وتأكَّد من فهمك لها؟

وفي سؤال منفصل:

- كم يوماً استهلك حل المشكلة؟

يستخدم الناس الطرق الرسمية وغير الرسمية لحل مشاكلهم القانونية. نحن نسمي هذه الطرق المسارات في مجال العدالة. يقوم معهد لاهاي للابتكار القانوني بقياس المسارات في مجال العدالة عن طريق سؤال الأشخاص عن ثلاثة أبعاد: جودة العملية، والنتائج، وتكاليف المسارات في مجال العدالة. يتم تلخيص الأسئلة وعرضها في عشرة مؤشرات سهلة الفهم.

### 1. تكاليف العدالة:

الأموال المنفقة على العملية: التكاليف المالية للرسوم القانونية، والسفر، والمستشارين، وما إلى ذلك؛

الوقت المستغرق في العملية: الوقت المنفق في البحث عن المعلومات، والأدلة، وحضور جلسات الاستماع، والسفر، وما إلى ذلك؛

الإجهاد والمشاعر السلبية المرتبطة بالعملية.

### 2. جودة الإجراء

التعبير والحياد: التحكم في العمليات، ومراقبة القرار، والحياد، والتطبيق المتسق للقواعد؛

الاحترام: الاحترام ، التهذيب، التواصل الصحيح؛

الوضوح الإجرائي: تفسير دقيق وفي الوقت المناسب للإجراءات والحقوق.

### 3. جودة النتيجة

التوزيع العادل: التوزيع وفقا للاحتياجات ومعايير الإنصاف والمساواة؛

التعويض عن الأضرار: التعويض العادل عن الخسارة النقدية والضرر العاطفي والضرر الذي يلحق بالعلاقات؛

حل المنازعة: الحد الذي يتم التوصل إليه في حل المشكلة، ووضع النتيجة موضع التنفيذ؛

شرح النتائج: الحد الذي يحصل فيه الأشخاص على شرح وافٍ للنتيجة.

مقدمة للدراسة في المغرب

1

# ما قمنا به

قمنا بأخذ عينات عشوائية كاملة، متعددة المراحل، مما يمنح كل شخص بالغ فرصة متساوية ليكون جزءاً من العينة. ثم قمنا بتضمين حصص النوع والعمر.

تم أخذ عينة من 6,000 شخص لإجراء المقابلات الشخصية. قدمت شركة جمع البيانات موظفي العدّ والمشرفين من ذوي الخبرة. قام معهد لاهاي للابتكار القانوني بتدريبهم على خصوصيات دراسة الاحتياجات في مجال العدالة ومستويات الرضا بخصوصها في يوليو 2018. تم توزيعهم لطرق أبواب الناس في اثنتي عشر (12) منطقة. تتطابق العينة الناتجة مع النسب الوطنية للسكان في كل منطقة. وهذا يضمن أن العينة تمثل المستوى الوطني، مما يعني أنه يمكننا تقديم مطالبات عامة حول الاحتياجات في مجال العدالة في المغرب استناداً إلى البيانات.

أجرى موظفو العدّ الدراسة الاستقصائية باستخدام جهاز لوحي. ولذلك للعديد من الإيجابيات:

- التخزين التلقائي المركزي للمقابلات المكتملة من خلال إدراجها الفوري عبر الإنترنت حيثما أمكن، أو إدراجها يومياً في المناطق النائية؛
- رصد الوقت الفعلي للعمل الميداني؛
- التقاط تلقائي لإحداثيات نظام تحديد المواقع العالمي؛
- منطق مدمج لمنع الأخطاء.

في نوفمبر 2018 في الرباط, تم تنظيم ورشة مشتركة مع المنتظمتين الشريكتين.. قدمنا النتائج الأولية للتقرير إلى القضاة والمحامين والخبراء القانونيين وأعضاء المجتمع المدني. وفر ذلك فرصة للحوار حول البيانات. أضاف هذا الحوار مع أصحاب المصلحة والخبراء المحليين مزيداً من العمق إلى تحليلنا.

بالإضافة إلى بيانات الاستطلاع، أجرت جمعية عدالة مقابلات نوعية مع مستخدمي العدالة خلال صيف عام 2018. وكان الهدف هو الحصول على معلومات أكثر تفصيلاً عن تجاربهم. توضح قصصهم ، بكلماتهم الخاصة ، بيانات الاحتياجات في مجال العدالة ومستويات الرضا بخصوصها.

**كلمة تحذير حول البيانات**

يتضمن نهجنا بيانات المسح الكمي المدعومة ببيانات مقابلات نوعية مع مستخدمي العدالة. كما نقوم بإجراء المقابلات و و جمع ردود الفعل مع الخبراء المحليين. على الرغم من هذه الجهود، هناك حدود للبيانات، كما هو الحال في كل دراسة.

- تستند بعض النتائج على إجابات من عدد محدود من الناس. للحصول على تفاصيل حول تجارب الأشخاص في مسارات محددة في مجال العدالة، هنالك حاجة إلى عينات مختلفة وأكبر. ويمكن تحقيق ذلك من خلال، على سبيل المثال، أدوات البحث الخاصة بالمشاكل؛
- قد لا يبلّغ بعض الأشخاص عن المشاكل بسبب العار والخوف. على سبيل المثال، عندما يكون الناس قد أمضوا بعض الوقت في السجن أو واجهوا مشاكل مع شخصيات في السلطة؛
- قد تتسبب الأعراف الثقافية في تقليل الإبلاغ عن المشكلات أو الإفراط في الإبلاغ عنها. تلعب علاقات التبعية دوراً أيضاً؛
- لم نقم بتضمين عينات فرعية لمجموعات معينة من الفئات الأشد ضعفاً، مثل ذوي الإعاقة أو ضحايا العنف القائم على نوع الجنس. نحن ندرك أن تلك المشاكل هي مشاكل مهمة للمجتمع المغربي ونأمل في جمع البيانات حول احتياجاتهم في مجال العدالة في المستقبل.

**حول الدلالة الإحصائية**

تم اختبار البيانات المقدمة في هذا التقرير لأهميتها الإحصائية. نهجنا القياسي هو تقسيم النتائج على أساس عدد من المتغيرات، مثل النوع الاجتماعي ومستوى الدخل ومستوى التعليم، وما إلى ذلك. نحن نقوم بالإبلاغ عن الفروق فقط إذا كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 10% أو أفضل.

مقدمة للدراسة في المغرب

1

# الخصائص السكانية

عينة: تمت مقابلة 6,000 بالغ تم اختيارهم عشوائياً

في الفترة بين يوليو وسبتمبر 2018.

المستجيبون:

50% من الذكور؛ 50% من الإناث.

يتكون متوسط الأسرة من 5.5 أشخاص.

متوسط العمر:
40

| الفئة العمرية | |
|---|---|
| الشباب (18-24) | 17% |
| الشباب في مرحلة البلوغ (25-39) | 38% |
| مرحلة البلوغ الوسطى (40-64) | 40% |
| كبار السن (+65) | 6% |
| **مستوى الدخل** | |
| منخفض | 19% |
| منخفض- متوسط | 21% |
| متوسط | 18% |
| عالٍ | 30% |
| رفض الإجابة | 13% |

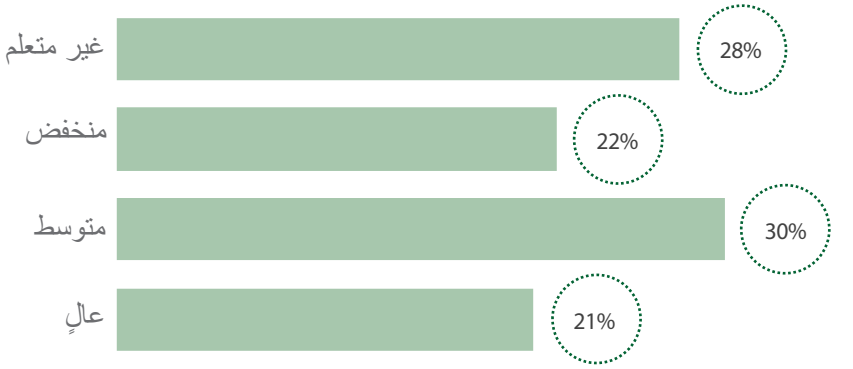
| الحالة الاجتماعية | |
|---|---|
| أعزب، لم يتزوج أبداً | 29% |
| متزوج | 58% |
| متزوج، ولكنْ منفصل | 3% |
| مطلق | 5% |
| أرمل | 6% |

تعتمد مستويات الدخل على الدخل الشهري المجمع للأسرة:

- منخفض: 2,000 درهم مغربي أو أقل
- منخفض-متوسط: 2,001-3,000 درهم مغربي
- متوسط: 3,001-4,000 درهم مغربي
- عالٍ: 4,001 درهم مغربي أو أعلى



## مستوى التعليم الرسمي




مستويات التعليم الرسمية:

- غير متعلم: لم يتبع أي تعليم رسمي
- منخفض: المدرسة الابتدائية
- متوسط: المدرسة الثانوية
- عالٍ: الجامعة

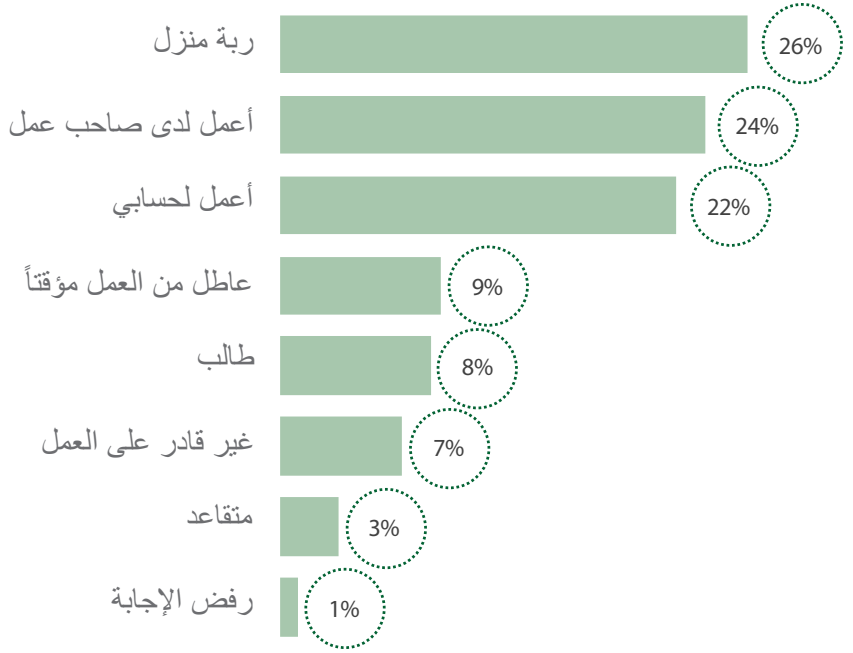
مقدمة للدراسة في المغرب

1

| هل لديك وصول إلى الإنترنت؟ | |
|---|---|
| نعم | 56% |
| لا | 44% |

| هل لديك عمل مدفوع الأجر (عام أو خاص؛ رسمي أو غير رسمي)؟ | |
|---|---|
| نعم | 53% |
| لا | 47% |

## الحالة الوظيفية






ما نسبته 60% من المستجيبين هم في الغالب من المناطق الحضرية، بينما 40% منهم هم من المناطق القروية . ووفقاً للبنك الدولي، يعيش 62% من المغاربة في بلدات ومدن و38% يعيشون في المناطق القروية [2]

أجريت الدراسة في كل المناطق الاثنتي عشرة (12) من المغرب. المرجعالرئيسي لأخذ العينات هو الإحصاءالعام للسكان والمساكن لعام 2014، والذي يستخدم لجميع المسوحات الاجتماعية والاقتصادية الوطنية. هذا يضمن أن العينة تمثل المستوى الوطني. يتم عرض التقسيم الدقيق للمستجيبين لكل منطقة في الجدول أدناه.

| المنطقة | المستجيبون | % |
|---|---|---|
| طنجة- تطوان- الحسيمة | 640 | 11% |
| جهة الشرق | 420 | 7% |
| فاس- مكناس | 740 | 12% |
| الرباط- سلا- القنيطرة | 800 | 13% |
| بني ملال- خنيفرة | 440 | 7% |
| الدار البيضاء الكبرى- سطات | 1220 | 20% |
| مراكش- أسفي | 800 | 13% |
| درعة- تافيلالت | 240 | 4% |
| سوس- ماسة | 500 | 8% |
| كلميم- واد نون | 100 | 2% |
| العيون- الساقية الحمراء | 60 | 1% |
| الداخلة- وادي الذهب | 40 | 1% |

2 https://data.worldbank.org/indicator/SP.RUR.TOTL.ZS?locations=MA

# 2

# المشاكل القانونية في المغرب

مشكلة الانتشار
معظم المشاكل الخطيرة
التأثير

# المشاكل القانونية في الحياة اليومية

طلبنا من الناس أن يخبرونا هل واجهوا مشكلة قانونية واحدة أو أكثر خلال الأعوام الأربعة الماضية. المشاكل القانونية هي الحالات التي توجد فيها منازعات أو خلافات أو تظلمات خطيرة. يجب أن يكون هنالك إجراء قانوني يمكن من خلاله حل المشكلة.

من المهم أن نلاحظ أن الناس لم يُسألوا عن المشاكل القانونية، ولكن عن أحداث ( مشاكل / نزاعات) الحياة التي يمكن التعرف عليها. استناداً إلى الأبحاث السابقة والمشاورات مع الخبراء المغاربة، حددنا 89 مشكلة قانونية. تقع هذه المشكلات القانونية في **الفئات الـ14** التالية:

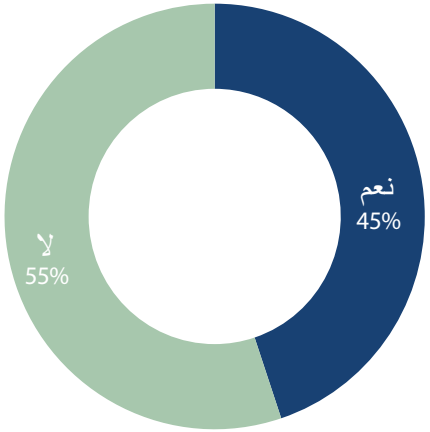
- **الأراضي**
- **العنف المنزلي**
- **السكن**
- **الجيران**
- **العمل**
- **العائلة**
- **الرعاية الاجتماعية والعامة**
- **الجريمة**
- **مشاكل المستهلك**
- **حادث/إصابة شخصية**
- **المال**
- **الحصول على مستندات الهوية**
- **مشاكل متعلقة بالشرطة**
- **مشاكل الفساد**



ما يقرب من نصف سكان المغرب (45%) يقولون إنهم واجهوا خلال الأعوام الأربعة الماضية مشكلة قانونية واحدة أو أكثر.

وذلك يعني ضمناً أن كل عام، هنالك حوالي 3.9 ملايين شخص عليهم أن يعالجوا مشكلة واحدة أو أكثر من المشاكل القانونية الجديدة.

**مشكلة قانونية**



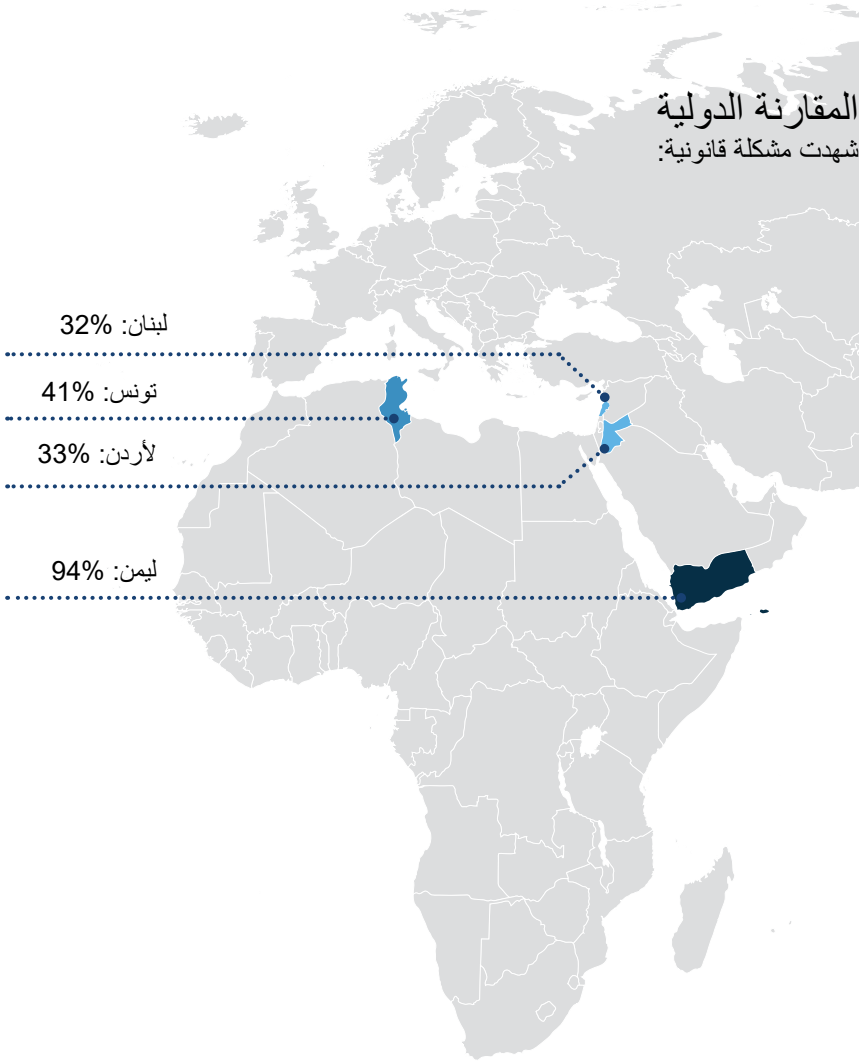

العدد: 6,000

المشاكل القانونية في المغرب

2

## المقارنة الدولية

شهدت مشكلة قانونية:




فـي بقيـة هـذا الفصـل سـنركز التحليـل علـى الأشـخاص الذيـن عانـوا مـن مشـكلة قانونيـة واحـدة أو أكثـر.



هنـاك اختلافـات كبيـرة فـي انتشـار المشـاكل القانونيـة فـي جميـع أنحـاء المغـرب.

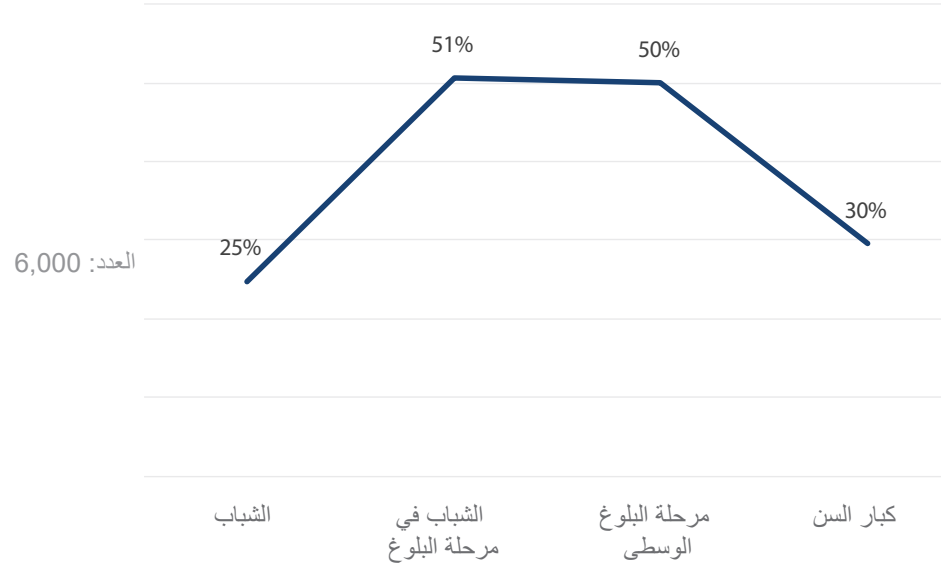
| المقاطعة | الانتشار |
|---|---|
| جهة الشرق | 55% |
| طنجة- تطوان- الحسيمة | 53% |
| الرباط- سلا- القنيطرة | 53% |
| فاس- مكناس | 50% |
| بني ملال- خنيفرة | 50% |
| العيون- بوجدور- الساقية الحمراء | 47% |
| مراكش- أسفي | 43% |
| سوس- ماسة | 41% |
| كلميم- واد نون | 40% |
| درعة- تافيلالت | 39% |
| الدار البيضاء الكبرى- سطات | 32% |
| الداخلة- وادي الذهب | 30% |

المشاكل القانونية في المغرب

2

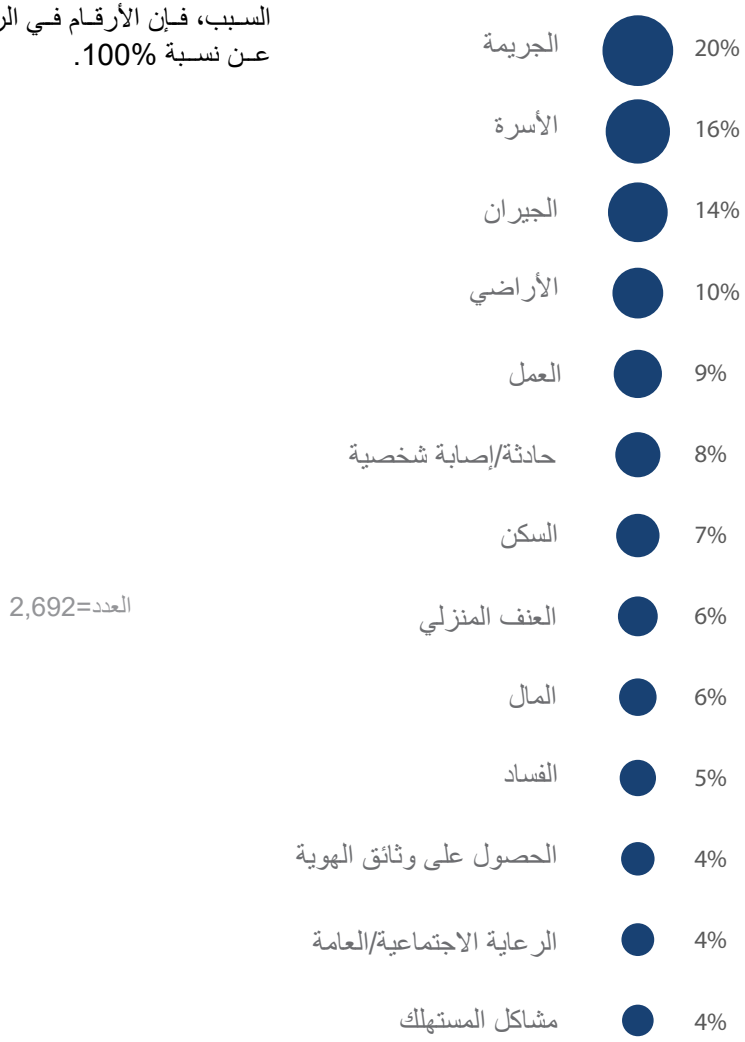
- من المرجح أن يبلغ الرجال المغاربة عن المشاكل أكثر من النساء (50% مقابل 40%)
- يبلِّغ المنفصلون عن أزواجهم (83%) أو المطلقون (79%) عن مشكلات قانونية أكثر- خاصة في مجال المشاكل الأسرية؛
- يبلِّغ السكان في المناطق الحضرية (48%) عن المشاكل القانونية أكثر مقارنة مع السكان الذين يعيشون في المناطق القروية (41%)؛
- لا يوجد ارتباط واضح بين مستوى الدخل واحتمالية مواجهة مشكلة قانونية؛
- من المرجح أن يبلغ الأشخاص الذين لديهم طفل واحد أو أكثر عن مشكلة قانونية (49% مقابل 38%).

## العمر ومواجهة مشكلة قانونية






## انتشار المشاكل القانونية




من المهم الأخذ في الاعتبار أنَ الأشخاص يمكنهم الإبلاغ عن مشاكل متعددة. ولهذا السبب، فإن الأرقام في الرسم البياني تزيد عن نسبة 100%.

المشاكل القانونية في المغرب

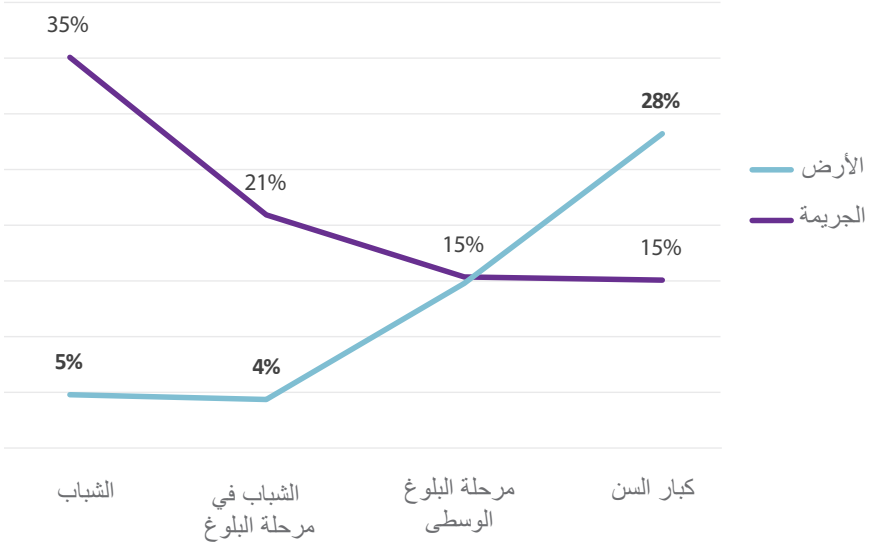
2

يوضح الجدول أدناه معدل انتشار فئات المشكلات الخمسة الأكثر شيوعاً. ويبين العدد التقديري للأشخاص الذين يعانون من فئة مشكلة معينة كل عام.

| فئة المشكلة | الأشخاص المتضررون سنوياً |
|---|---|
| الجريمة | 760,000 |
| الأسرة | 630,000 |
| الجيران | 540,000 |
| الأراضي | 390,000 |
| العمل | 350,000 |

- تتأثر النساء أكثر من الرجال بالمشاكل الأسرية (24% مقابل 10%) والعنف المنزلي (12% مقابل 2%)؛
- الرجال أكثر عرضة من النساء لمشاكل العمل (11% مقابل 6%)، والحوادث (10% مقابل 5%)، والمنازعات المتعلقة بالأرض (12% مقابل 8%)؛
- من المرجح أن يبلغ الناس في المدن أكثر عن وقوع جرائم (22% مقابل 15%)، والمنازعات بين الجيران (16% مقابل 11%)، وقضايا السكن (9% مقابل 4%). في المناطق القروية ، يتم الإبلاغ عن المنازعات على الأراضي (18% مقابل 6%) بشكل أكثر تواتراً).
- يُبلِّغ المغاربة ذوو الدخل المرتفع عن الجرائم في كثير من الأحيان (24% مقابل 18%)؛
- يتم الإبلاغ عن المنازعات على الأراضي بشكل متكرر من قبل الأفراد ذوي الدخل المنخفض (15% مقابل 9%).

## انتشار الجريمة والمنازعات على الأراضي



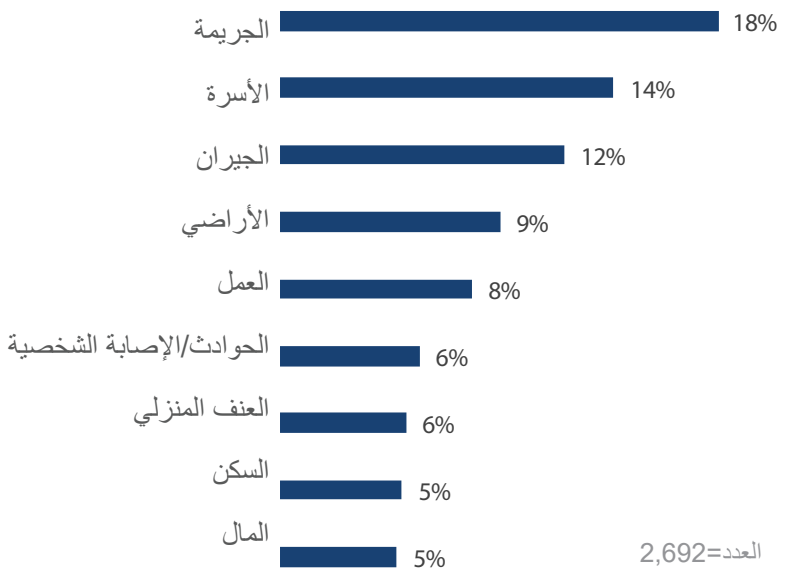
2

# المشاكل الأكثر خطورة

نظراً لأن الأشخاص قد يواجهون أكثر من مشكلة قانونية واحدة، نطلب منهم تحديد المشكلة الأكثر خطورة. وذلك وفقاً لحكمهم الخاص. ثم نقوم بتخطيط الرحلة في مجال العدالة بالتفصيل لهذه المشكلة بالتحديد. وتركز بقية هذا التقرير على هذه المشاكل الخطيرة.

يتم تعريف حوالي 90% من المشاكل القانونية المبلغ عنها على أنها شخصية. ويتم عادة تصنيف المشاكل فقط كعمل عندما يتعلق الأمر بالتوظيف.

## فئات المشاكل الأكثر خطورة

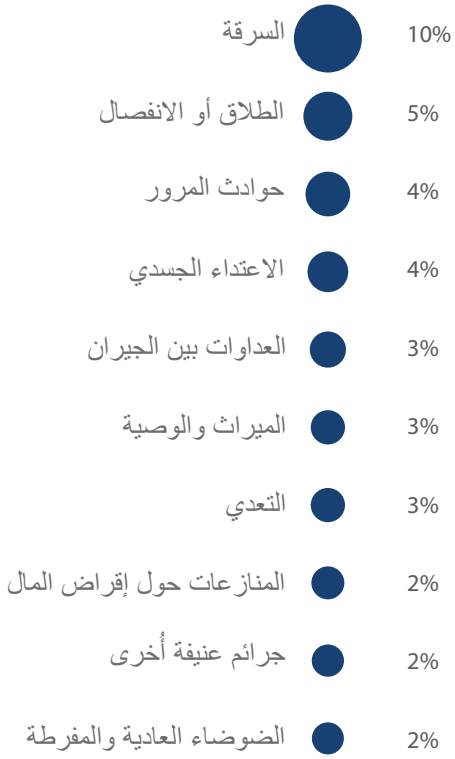





# مشاكل قانونية محددة وخطيرة

تجمع فئات المشاكل المذكورة أعلاه مشكلات قانونية محددة. من بين 89 مشكلة قانونية محددة في قائمتنا، تعتبر السرقة هي المشكلة الأكثر خطورة في الحياة اليومية. يُحتمل أن يبلّغ الشباب أكثر بمرتين من آخرين عن السرقة. ويُحتمل أن يبلّغ الرجال أكثر بمرتين من النساء عن حوادث المرور. وغالباً ما تتورط النساء في حالات الاعتداء الجسدي، وكذلك الطلاق والانفصال.

## أعلى 10 مشكلات خطيرة محددة



# قصة حمزة

أكسب راتب متواضع كمحاسب. لقد ادخرت أموالي لشراء شقة صغيرة غير مكتملة. ووفقاً للخطط التي قدمها لي مطور العقارات (منعش عقاري) ، كان من المفترض أن يبلغ ارتفاع السقف 10 أقدام ولكن كان أقل من 9 أقدام مبنياً. لقد أنفقت 40,000 درهم لتلقي الإشعار الرسمي وترتيب لقاء بين الطرفين. كانوا قد نصحوني بمواصلة الشراء، ولكنَّني كنت قد فقدت نصف مدخراتي ولم أكن أريد أن أخسر أكثر، لذا استسلمت وسويت الفرق مع مطور العقارات. استشرت محامياً أكد على ما كنت أخشاه: لقد وُضعت في شرك نقدي بشكل واضح. كنت ضحية لجهلي. قال لي محامي المطور العقاري بأنني لا أملك حقوقاً وأنني سأجد صعوبة في إثبات أنني كنت ضحية. قال بأن كل شيء قد تم بموافقتي الكاملة، لكن لم يكن الأمر كذلك. قررت توجيه قضيتي للجمعيات قبل الذهاب إلى المحكمة. ذلك يبدو وكأنه أفضل بديل للمحكمة. حتى عندما يكون لديك سبب وجيه، فإن العدالة لا يمكن الوصول إليها. المعركة غير متكافئة عندما يمتلك الطرف الآخر وسائل غير محدودة مما يجعلك تفهم أن الأمر سيكلفك الكثير. فبدلاً من السعي إلى تحقيق العدالة، لا يريد الناس سوى الفوز بأي ثمن. تتطلب العدالة الكثير من الوسائل لجعلها مسألة مبدأ.

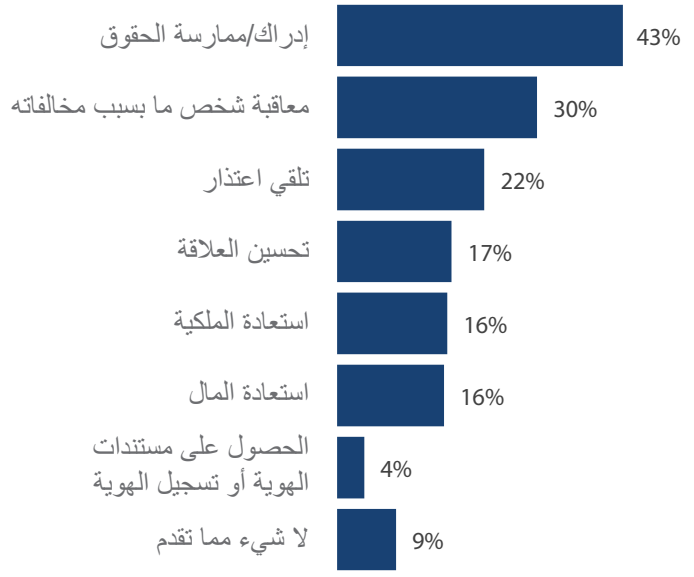
كما طلبنا من الناس أن يخبرونا بإيجاز عن المشكلة. وذلك مخلص في "سحابة الكلمات" أدناه.

المشاكل القانونية في المغرب

2

# ما يتوقع الناس تحقيقه من خلال حل المشكلة

## التوقعات




العدد=2,692

- التوقع الأكثر شيوعاً لدى الناس هو أن لديهم حقوقاً أو استحقاقات معينة وأن حل المشكلة سيساعدهم على إدراك تلك الحقوق؛
- إدراك حق الفرد مهم جداً للأشخاص الذين يعالجون منازعات في مجال العمل (70%)؛
- في حالات العنف المنزلي، تتمثل أهم الأهداف في تحسين العلاقة (53%) وتلقي اعتذار (49%)؛
- بالنسبة للمنازعات على الأراضي، فإن التوقع الأكثر شيوعاً هو استعادة الممتلكات (58%)؛
- بالنسبة للجرائم، فإن التوقع الأكثر شيوعاً هو أن يعاقب شخص ما بسبب مخالفاته (70%)؛

المشاكل القانونية في المغرب

2

# أثر المشاكل القانونية

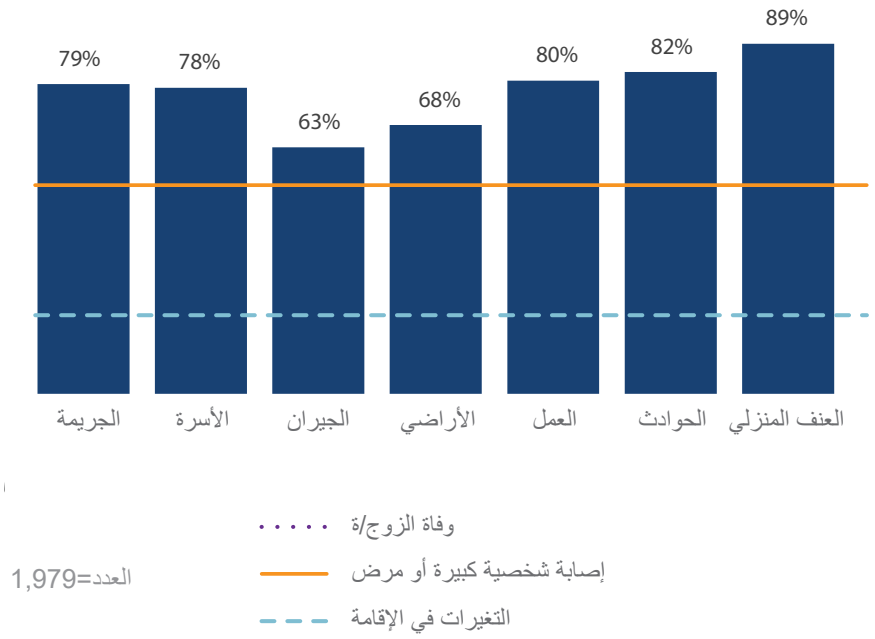
تظهر الأبحاث النفسية أن بعض أحداث الحياة أكثر إرهاقاً من غيرها. نحن نستخدم ضغوط مثل هذه الأحداث الحياتية كمقياس لتأثير المشاكل القانونية.

| الحدث | الإجهاد (%) |
|---|---|
| وفاة الزوج/ة | 100% |
| الطلاق | 73% |
| إصابة شخصية كبيرة أو مرض | 53% |
| الطرد من العمل | 47% |
| تغيير كبير في الوضع المالي | 38% |
| تغيير كبير في المسؤوليات في العمل | 29% |
| التغييرات في الإقامة | 20% |
| تغيير كبير في عادات النوم | 16% |
| انتهاك بسيط للقانون (أي تذكرة المرور) | 11% |



نحن نطلب من الناس تقييم ضغط مشكلتهم القانونية على مقياس من 0% إلى 100%. العنف المنزلي هو المشكلة القانونية الأكثر إرهاقاً. إنه قريب جداً من الإجهاد المرتبط بوفاة أحد الزوجين. وينظر إلى جميع فئات المشاكل القانونية الأخرى على أنها أقرب إلى الإجهاد الناجم عن الطلاق أو تتجاوزه.

## الإجهاد الملموس وفق فئة المشكلة



المشاكل القانونية في المغرب

2

- حوالي 15% من المشاكل القانونية تجعل الناس يضطرون إلى البقاء بعض الوقت بعيداً عن العمل. بالنسبة لمن يضطرون على القيام بذلك، فهم يفقدون ما معدله 58 يوماً.[3]

## كم أضعت من الوقت بسبب المشكلة؟

غير متوفر
أقل من يوم
من يوم إلى أسبوع
من أسبوع إلى شهر
من شهر إلى ستة أشهر
أكثر من ستة أشهر

العدد=2,692

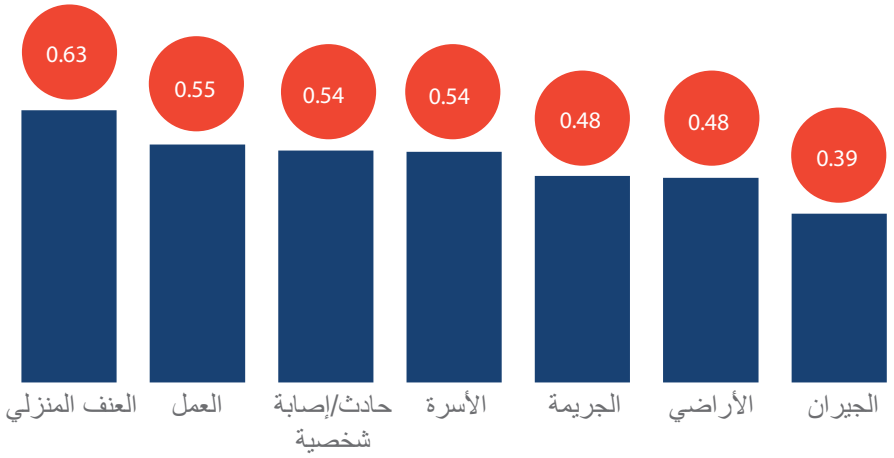
- يُنفق الناس الكثير من الوقت عندما يواجهون مشاكل تتعلق بالعنف المنزلي والعائلة والعمل. أكثر من نصف مشاكل العنف المنزلي تتسبب في خسارة الناس لأكثر من ستة أشهر من وقتهم؛
- حوالي 13% من المشاكل القانونية تؤدي إلى حاجة إلى العلاج الطبي ما فوق الإسعافات الأولية، ويُعتبر 7% منها السبب الرئيسي لإصابة أو مرض يشخصهما الطبيب؛
- يشعر الناس بعدم احترام كبير نتيجة العنف المنزلي. وترتبط المشاكل في مجال العمل أيضاً مع مستوى عالٍ من عدم الاحترام. تبلّغ النساء عن مستويات أعلى من عدم الاحترام مقارنةً بالرجال؛
- يعد العنف المنزلي والمشاكل في مجال العمل فئتين من المشاكل القانونية اللتين تؤثران أكثر من غيرهما على حياة الأشخاص المعنيين. كما يُنظر إلى هاتين الفئتين على أنهما تسببان الضرر الأكبر للعلاقات المهمة في حياة الأشخاص؛
- سألنا الناس كذلك عن تأثير هذه المشاكل على رفاههم المالي. يُنظر إلى العنف المنزلي والمنازعات على الأراضي والمشاكل القانونية المتعلقة بالعائلة والعمل باعتبارها الأكثر تأثيراً. وتبلغ النساء عن تأثير أعلى بكثير على رفاههن المالي.

3 يتم استثناء من يبقون خارج العمل فوق 500 يوم. فمتوسط كل القيم 89 يوماً.



يوضح الرسم البياني أدناه النتائج في مؤشر التأثير الكلي، والذي يسجل كل الأبعاد المختلفة التي نوقشت أعلاه. تتراوح الدرجات من 0 إلى 1، حيث تشير الدرجات الأعلى إلى تأثير سلبي أكبر على حياة المرء.

## مؤشر التأثير وفق فئة المشكلة




العدد=1,979

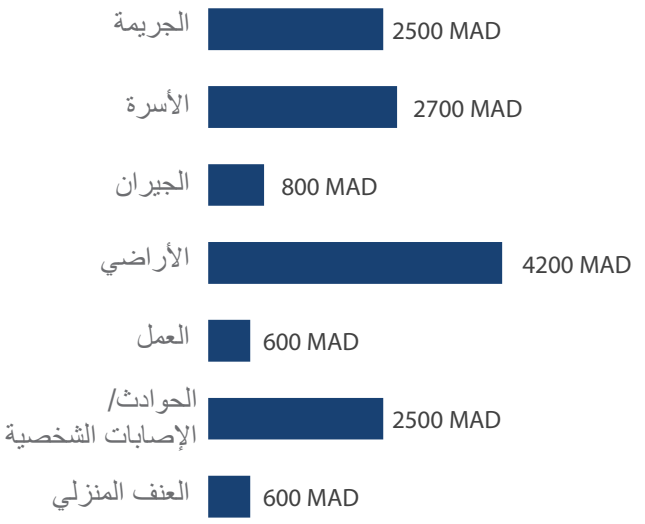
المشاكل القانونية في المغرب

2

# الاستعداد لدفع المال

- الناس مستعدون لدفع ما معدله[4] 2100 درهم مغربي (حوالي 220 دولاراً أميركياً) مقابل الخدمة التي تحل مشكلتهم القانونية بسرعة وبشكل عادل وكامل.
- نوع المشكلة أكثر أهمية بالنسبة للاستعداد للدفع من مستوى دخل ا لمستجيب ؛
- الرجال مستعدون لإنفاق أكثر (2,400 درهم) لحل مشاكلهم بصورة عادلة مقارنة بالنساء (1,700 درهم)؛
- هنالك علاقة إيجابية ولكن ضعيفة للغاية بين الاستعداد لدفع المال والإجهاد المتصور الناجم عن المشكلة.

## الاستعداد لدفع المال لكل فئة مشكلة مشتركة




4 نُستثنى من التحليل ثلاث قيم متطرفة تتجاوز 200,000 درهم مغربي.



# الاستنتاجات

يجب أن يتعامل بالغ من أصل كل بالغين من المغاربةمع مشكلة قانونية واحدة أو أكثر كل أربعة أعوام. يعني ذلك أن 3.9 ملايين شخص يحتاجون إلى الوصول إلى حلول عادلة ومنصفة لمشاكلهم كل عام. يختلف معدل المشكلة في كل منطقة، مع ارتفاع بنسبة 55% في الشرق وانخفاض بنسبة 30% في الداخلة ووادي الذهب. وبالإضافة إلى ذلك، فإنَّ الرجال والأشخاص النشطين اقتصادياً هم أكثر عرضةً للمشاكل القانونية.

تعد الجريمة، والمشاكل العائلية، والمنازعات بين الجيران، والمنازعات حول الأراضي، أكثر المشاكل التي تحدث بشكل متكرر. على مستوى أكثر تحديداً، يهتم الناس غالباً بالسرقة، والطلاق والانفصال، وحوادث المرور والاعتداء الجسدي.

يرى الناس بأن تأثير المشاكل القانونية خطير للغاية. لقد طرحنا على الأشخاص مجموعة من الأسئلة لتقييم هذا التأثير. وشملت الأسئلة مقدار تأثير الوقت والدخل المنفقين على صحة الناس. يتم تصنيف العنف المنزلي والمنازعات العائلية والمشاكل في مجال العمل على أنها الأكثر تأثيراً.

و للوصول لحل عادل لمشكلتهم، الناس مستعدون لإنفاق حوالي 2100 درهم مغربي أو 220 دولاراً أمريكياً. يختلف مدى استعداد الناس للإنفاق بناءً على نوع المشكلة وجنسهم. الرجال على استعداد للإنفاق أكثر من النساء بشكل ملحوظ، بما يصل إلى 2,400 درهم مغربي. إن الأشخاص الذين يواجهون منازعة على الأرض هم أكثر استعداداً لدفع مبلغ كبير لحل مشكلتهم، أي ما يصل إلى 4,200 درهم مغربي.

# 3

# الوصول إلى المعلومات والمشورة القانونية

البحث عن المعلومات القانونية والمشورة
الحواجز الرئيسية
المصادر
الرضاء عن المشورة القانونية

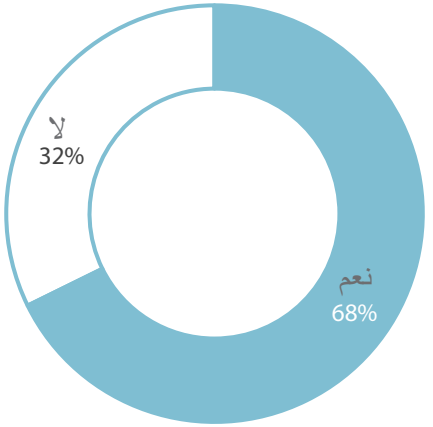
# المقدمة

في عالم مثالي، سيبدأ مسار العدالة من خلال الحصول على المعلومات والمشورة القانونية. ويشمل ذلك، من بين أمور أخرى، جمع تفاصيل حول المشكلة، وتحديد الموقف القانوني للأطراف، ومعرفة ما يمكن القيام به في الخطوات التالية. كيف يُقارن الواقع في المغرب بهذا السيناريو المثالي؟

هذا هو محور هذا الفصل. إن المعلومات الوافية والجديرة بالثقة والتي تأتي في الوقت المناسب هي عنصر أساسي لقدرة الأشخاص على استخدام القانون. هنا نحدد أين يذهب الناس، والحواجز التي يواجهونها ومدى رضاهم عن المعلومات التي يتلقونها.

معظم المغربيين يبحثون عن نوع من المشورة القانونية عندما يواجهون مشكلة قانونية. أكثر من **2.6 مليون** شخص يفعلون ذلك كل عام، في حين أن 1.3 مليون لا يفعلون ذلك.

## هل طلبت المشورة القانونية؟




العدد=2,692

المقارنة الدولية:

اليمن **83%**
تونس **60%**
الأردن **58%**
لبنان **58%**

المعلومات والمشورة القانونية

❸

تختلف النسبة المئوية للأشخاص الذين يسعون بنشاط للحصول على المشورة القانونية بشدة لكل فئة مشكلة. ليس من المرجح بالضرورة أن يسعى الناس للحصول على مشورة قانونية لمشاكل ذات مؤشر تأثير عالٍ.

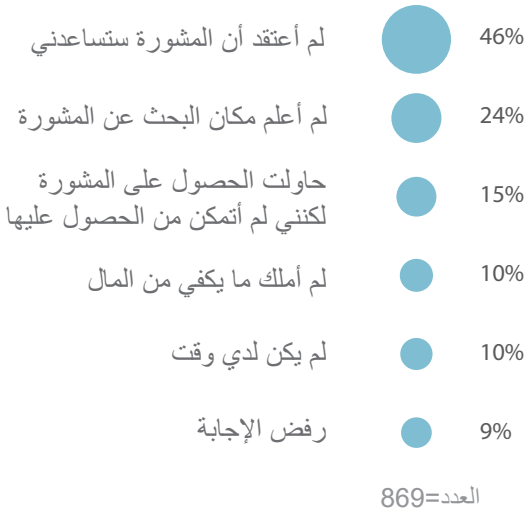
| فئة المشكلة | % | مؤشر التأثير |
|---|---|---|
| الأراضي | %83 | 0.48 |
| الأسرة | %82 | 0.54 |
| حادث/إصابة شخصية | %76 | 0.54 |
| مشاكل متعلقة بالشرطة | %72 | 0.53 |
| الجريمة | %69 | 0.48 |
| الرعاية الاجتماعية/الخدمات العامة | %69 | 0.5 |
| الجيران | %64 | 0.39 |
| السكن | %64 | 0.48 |
| العمل | %63 | 0.55 |
| العنف المنزلي | %59 | 0.63 |
| المال | %59 | 0.42 |
| الحصول على مستندات الهوية | %54 | 0.49 |
| مشاكل المستهلك | %43 | 0.36 |
| مشاكل الفساد | %42 | 0.45 |



# اليأس وعدم معرفة مكان طلب المعلومات والمشورة القانونية هما الحاجزان الرئيسيان

شخص من كل ثلاثة أشخاص لا يطلب المشورة القانونية. سألناهم عن السبب.

**أسباب عدم طلب المشورة القانونية**



المعلومات والمشورة القانونية

3

- عدم امتلاك ما يكفي من المال هو أكثر من قيد بالنسبة للذين لا يتمتعون بتعليم رسمي (15% مقابل 9% لمن لديهم أي مستوى من التعليم الرسمي) ومَنْ هم في مجموعة الدخل المنخفض (15% مقابل 9% لفئات الدخل الأخرى)؛
- نقص التمويل هو أيضاً قيد أكبر عائق أمام من يواجهون المنازعات الأسرية (22%) والمنازعات في مجال العمل (21%)؛
- عدم معرفة مكان البحث عن المشورة أكثر شيوعاً بين كبار السن (32%)؛
- بالنسبة للجريمة، والمنازعات مع الجيران و العنف المنزلي، يشير أكثر من 50% إلى أنهم لا يعتقدون أن المشورة ستساعدهم؛
- بالنسبة للمنازعات على الأراضي، يشير 26% إلى أنهم حاولوا الحصول على المشورة، لكنهم لم يتمكنوا من الحصول عليها.

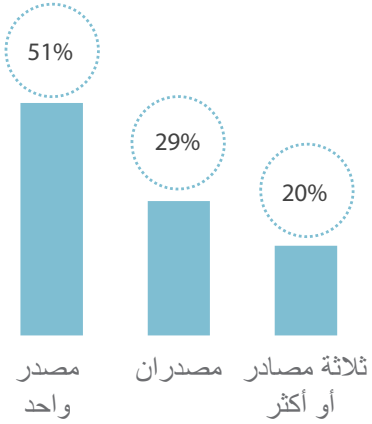
في بقية هذا الفصل سنركز التحليل على الأشخاص الذين يسعون للحصول على المشورة القانونية.



في ما يلي تحليل لعدد المصادر التي يستخدمها الناس. لكل 10 أشخاص يبحثون عن المشورة القانونية المهنية أو غير المهنية:

- يعتمد خمسة أشخاص على مصدر واحد؛
- يستخدم ثلاثة أشخاص مصدرين؛
- يذهب الشخصان المتبقيان إلى ثلاثة مصادر أو أكثر.

## مصادر المشورة القانونية




العدد=1,823

يميل الناس إلى اللجوء إلى مصادر أكثر عندما يواجهون منازعات على الأراضي وقضايا السكن والمنازعات العائلية والحوادث. مَنْ يعانون من منازعات مع الجيران، ومشاكل المستهلكين، والمنازعات حول المال، ومشاكل تتعلق بالشرطة، فهم يستخدمون أقل عدد من المصادر.

المعلومات والمشورة القانونية

3

# مصادر المشورة القانونية

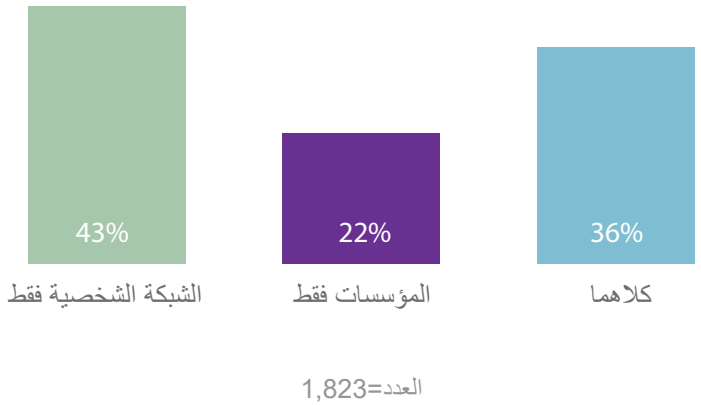
نقسم مصادر المشورة القانونية إلى مجموعتين، هما الشبكة الشخصية والمؤسسات. يوضح الجدول أدناه الخيارات التي يمكن للأشخاص انتقاءها.

| المؤسسات | الشبكة الشخصية |
|---|---|
| سلطة عامة محلية | العائلة |
| سلطة عامة مركزية | صديق |
| محامٍ | زميل |
| شبه قانوني | جار |
| منظمة غير حكومية أو منظمة لحقوق الإنسان | صاحب العمل |
| الشرطة | زعيم ديني |
| عيادات قانونية | قائد مجتمع |
| مراكز الاستشارة القانونية | شخصية سياسية |
| مؤسسة أُخرى | شخص آخر موثوق به |



يمكن للناس اختيار البحث عن المشورة القانونية من أكثر من مصدر واحد. قد يكون ذلك علامة على أن الناس يستخدمون استراتيجية متنوعة للعثور على أفضل مشورة ممكنة. ولكن يمكن أن يكون أيضاً علامة على صعوبة الحصول على مشورة قانونية مؤهلة وأن الأشخاص يستخدمون مصادر متعددة لأن ليس لديهم خيار آخر. من المفترض أن تكون جودة الاستشارات القانونية أعلى حين تأتي من المصادر المؤسسية. في الرسم البياني أدناه، نسلط الضوء على مصادر المشورة القانونية التي يعتمد عليها الأشخاص حسب الفئة. وهو يظهر أن بعض الأشخاص يستخدمون شبكاتهم الشخصية فقط، والبعض الآخر يعتمد فقط على المؤسسات، وتطبق مجموعة ثالثة نهجاً مختلطاً يجمع بين كلتا الفئتين.

## مصادر المشورة القانونية



المعلومات والمشورة القانونية

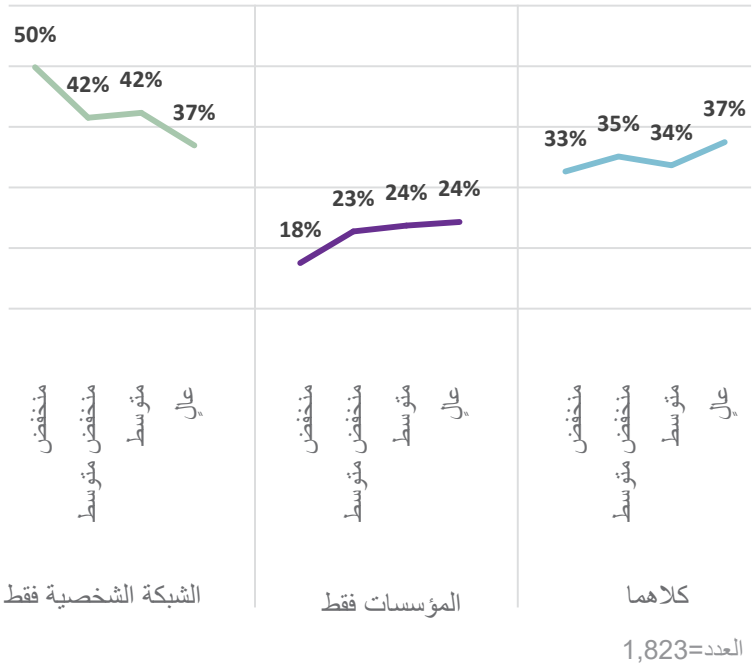
3

من المرجح أن يسعى الناس للحصول على المشورة القانونية من شبكاتهم الشخصية، وغالباً ما يستخدمون مزيجاً من كلتا المقاربتين، والأرجح أنهم قلَّما يعتمدون حصرياً على المؤسسات. والأشخاص الذين يعتمدون فقط على شبكاتهم الشخصية لا يمكنهم الوصول إلى المشورة القانونية المهنية.

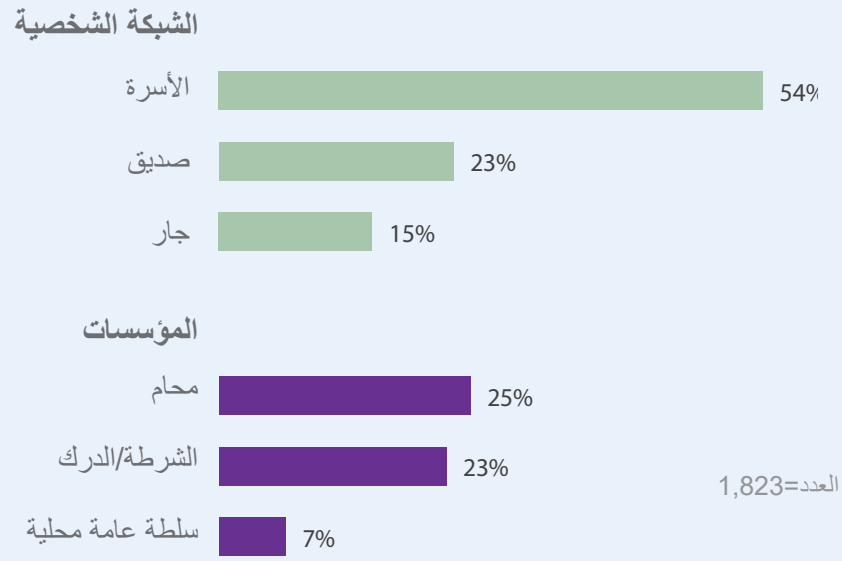
- يعتمد الرجال (24%) على المؤسسات أكثر من النساء (18%)، ومن ناحية أخرى، تستخدم النساء (38%) نهجاً مختلطاً أكثر من الرجال (34%)؛
- يُعد استخدام الشبكة الشخصية أكثر شيوعاً بين الفئات ذات الدخل المنخفض، بينما تميل مجموعات الدخل المرتفع إلى استخدام المؤسسات في كثير من الأحيان؛
- استخدام المؤسسات أعلى بين كبار السن من الأشخاص الأصغر سناً؛
- الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى أعلى من التعليم الرسمي يستخدمون المؤسسات في كثير من الأحيان، بينما يستخدمون الشبكة الشخصية بشكل قليل؛
- من المرجح أن يستخدم الناس في المناطق الحضرية المؤسسات فقط (24% مقابل 17%)، في حين أن الأفراد في المناطق القروية هم أكثر عرضة لاستخدام شبكاتهم الشخصية فقط (49% مقابل 39%).
- بالنسبة للعنف المنزلي والمنازعات مع الجيران والمنازعات في العمل، يعتمد الناس في الغالب على شبكاتهم الشخصية. عندما يواجه الناس جريمة أو حادث، يعتمدون أكثر على المؤسسات. وأخيراً، بالنسبة للمنازعات العائلية والأراضي، من الأرجح أن يستخدم الناس نهجاً مختلطاً.



## المشورة القانونية حسب الدخل



## المصادر الأكثر شيوعاً للمشورة القانونية




يشكِّل أفراد العائلة إلى حد بعيد المصدر الأكثر استخداماً للمشورة القانونية. من الشبكة الشخصية، يميل الناس إلى التمسك بالأشخاص الذين يعرفونهم وهم قريبون منهم. المحامون والشرطة هما المصدران المهنيان الأكثر استخداماً للمشورة القانونية.

- تعتمد النساء (65%)على أفراد الأسرة أكثر من الرجال (46%). ويعتمد الرجال أكثر على الأصدقاء (26% مقابل 20%) والشرطة (25% مقابل 20%) مما تفعل النساء.
- من المرجح أن يلجأ الشباب إلى أفراد الأسرة (68%) والشرطة (30%)؛
- الاعتماد على أفراد الأسرة أكثر شيوعاً بين الأشخاص ذوي مستويات الدخل و/أو التعليم الرسمي الأدنى؛
- يستخدم الأشخاص الذين يتمتعون بمستويات أعلى من الدخل و/أو التعليم الرسمي الأصدقاء والزملاء والشرطة بشكل أكبر؛
- يعتمد الناس في المناطق الحضرية على المحامين (27% مقابل 22%) والشرطة (25% مقابل 18%) مقارنةً بالناس في المناطق القروية . من الأرجح أن يلجأ الناس في المناطق القروية إلى أفراد أسرهم (61% مقابل 51%) مقارنةً بالأشخاص في المناطق الحضرية.

تؤثر فئة المشكلة تأثيراً قوياً على المكان الذي يلجأ إليه الناس للحصول على المشورة القانونية:

- للعنف المنزلي (92%) والمنازعات العائلية (81%)، يعتمد الناس أكثر على أفراد أسرهم؛
- للمنازعات في العمل، فمن المرجح أن يستشير الأشخاص أصدقاءهم (34%) وزملاءهم (30%).
- للقضايا المتعلقة بالجيران (55%) والسكن (28%)، يلجأ الناس إلى الجيران؛
- في حالات الحوادث (51%)، أو النزاع العائلي (48%) أو المنازعة على الأراضي (33%)، من المرجح أن يستشير الأشخاص أكثر محامياً؛
- في حالات العنف المنزلي، من المرجح أن يلجأ الأشخاص أكثر إلى منظمة غير حكومية/منظمة لحقوق الإنسان (11%)؛
- عند مواجهة جريمة (67%) أو حادث (42%)، يعتمد الناس على الشرطة؛
- تُستخدم مراكز الاستشارة القانونية في أغلب الأحيان عندما يواجه الناس منازعات تتعلق بالمال (11%) أو منازعات في العمل (10%).

# المساعدة النسبية

ما هي مصادر المشورة القانونية الأكثر فائدة؟ للحصول على فهم أفضل لذلك نستخدم المساعدة النسبية للمصدر. نحن نعرّف ذلك على أنه النسبة بين عدد الأشخاص الذين اتصلوا بمصدر معين للمشورة القانونية وعدد الأشخاص الذين حددوا ذلك كمصدر أكثر فائدة.

يشير الرسم البياني أدناه إلى استخدام مصادر محددة للمشورة القانونية مقابل مساعدتها النسبية. يعتبر المصدر مفيداً إذا ذكر أكثر من شخص من بين كل شخصين بأنه كان مصدراً مفيداً للغاية. يتم تمثيل ذلك بالخط الأفقي المتقطع عند 50%. يُعتبر المصدر شائع الاستخدام إذا كان أكثر من شخص واحد من كل خمسة أشخاص يعتمدون عليه. ويتم تمثيل ذلك بالخط المتقطع العمودي عند 20%.

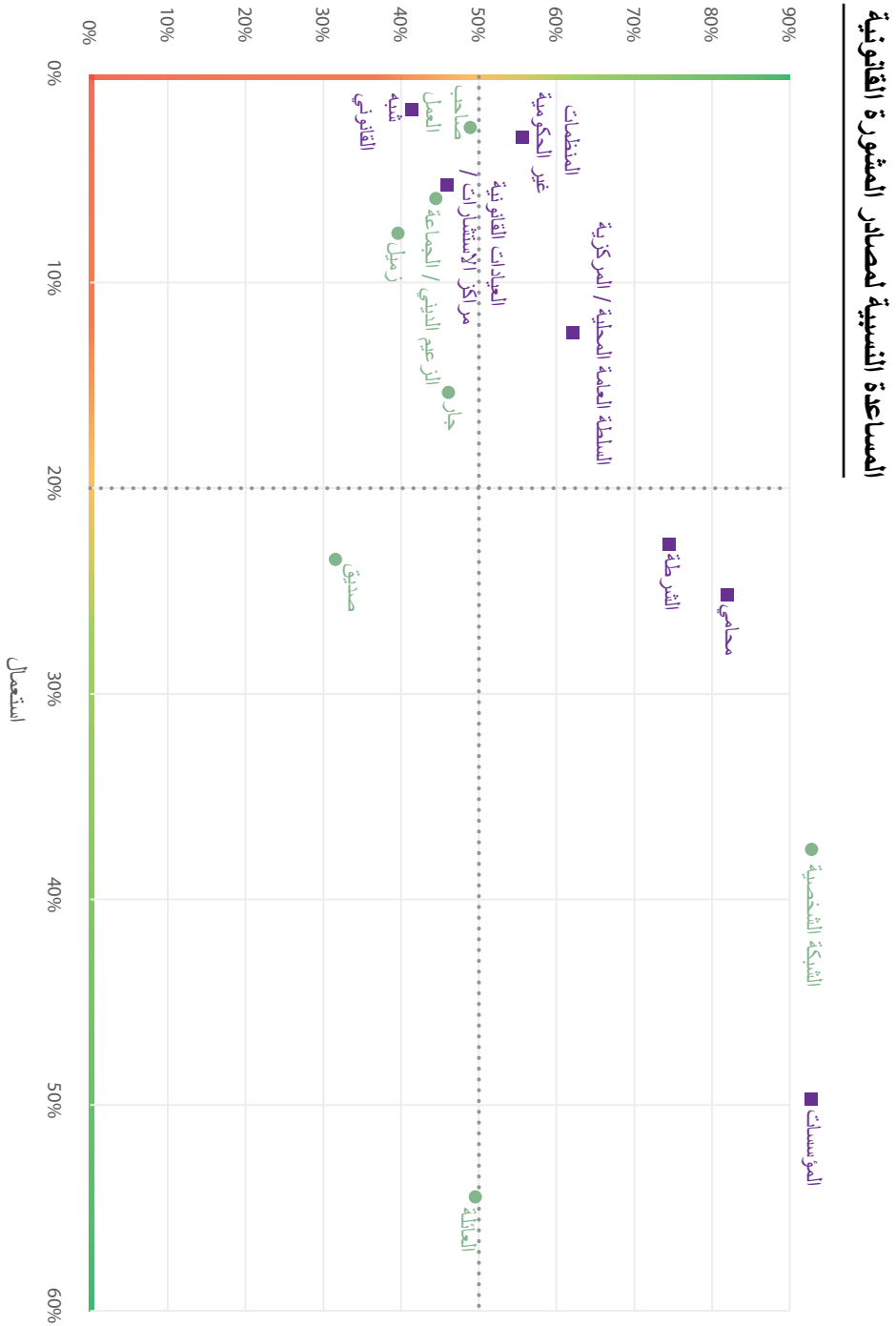
ومن ثم يقسم الرسم البياني إلى أربع مناطق:

- **أسفل اليسار:** المصادر التي لا تستخدم بشكل متكرر ولا تعتبر مفيدة؛
- **أسفل اليمين:** المصادر التي يتم استخدامها بشكل متكرر، ولكن لا تعتبر مفيدة؛
- **أعلى اليسار:** المصادر التي لا يتم استخدامها بشكل متكرر، ولكنها تعتبر مفيدة؛
- **أعلى اليمين:** المصادر التي يتم استخدامها بشكل متكرر وتعتبر مفيدة.

تعد مثالية تلك المصادر الواقعة في الركن العلوي الأيسر من الرسم البياني. لكن يبقى التحدي في كيفية الوصول إليها. و هنا يعد السماح بالابتكار و تحديد الأولويات خطوات أولية مهمة.

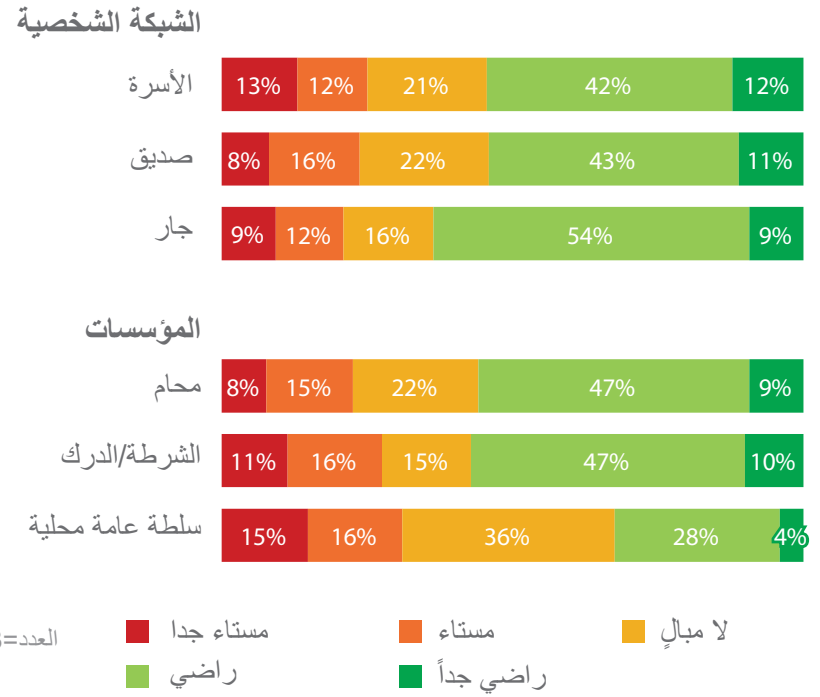
للمصدرين المؤسساتيين الأكثر استخداماً للمشورة القانونية، أي المحامين والشرطة، أعلى فائدة نسبية. أكثر من سبعة من كل عشرة أشخاص من مستخدمي هذين المصدرين يشيرون إلى أنهما أكثر فائدة لهم. بالنسبة إلى المصادر من الشبكة الشخصية، يكون العدد دائماً أقل من خمسة من كل عشرة أشخاص. للأصدقاء، العدد منخفض بشكل خاص، إذ يستخدم هذا المصدر ثلاثة أشخاص من أصل عشرة.

## المساعدة النسبية لمصادر المشورة القانونية



# الرضا عن المشورة القانونية مرتفع بشكل عام

## الرضا




يوضح الرسم البياني أعلاه مدى رضا الأشخاص بمشورة مصدرهم الأكثر فائدة. بالنسبة إلى جميع المصادر باستثناء واحد، فإن أكثر من 50% من الأشخاص هم إما "راضون" وإما "راضون تماماً". بخصوص السلطات العامة المحلية، فإنَّ مستوى الرضا أقل.

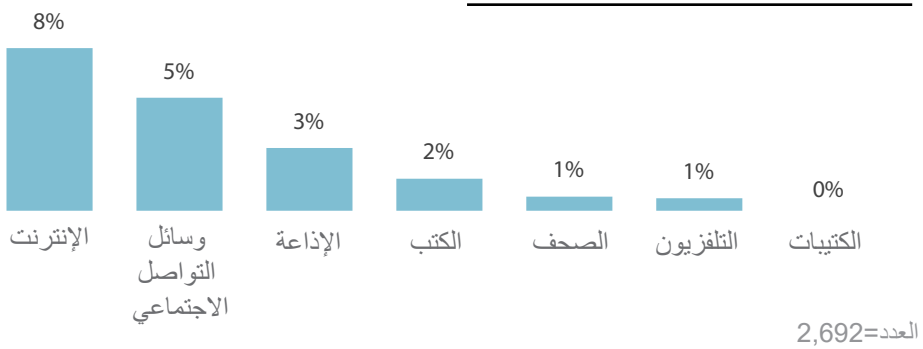


# إمكانات وسائط الإعلام الجديدة كمصدر للمعلومات القانونية

يبحث شخص من كل سبعة أشخاص عن معلومات قانونية من وسائل الإعلام الإلكترونية أو المطبوعة. يلعب الوصول إلى الإنترنت دوراً مهماً هنا. يسعى شخص من كل خمسة أشخاص لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت للحصول على معلومات قانونية من هذه المصادر، أما بالنسبة إلى الأشخاص الذين لا يستطيعون الوصول إلى الإنترنت، فالعدد هو شخص واحد فقط من كل 20 شخصاً.

يستخدم أقل بقليل من 8% الإنترنت و5% يعتمدون على وسائل التواصل الاجتماعي (مثل فيسبوك أو تويتر). وهنالك فرق كبير بين المناطق القروية والحضرية.

## المعلومات القانونية من وسائط الإعلام




يتم استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي بشكل أكبر في المناطق الحضرية (14%) مقارنة بالمناطق القروية (6%). كما أن الوصول إلى الإنترنت أقل بكثير في المناطق القروية (36%) منه في المناطق الحضرية (70%). لا تُستخدم وسائل الإعلام التقليدية – مثل الإذاعة والتلفزيون والصحف – بشكل متكرر، بغض النظر عن الموقع.

تشير النتائج إلى فرصة للمبتكرين القانونيين. يمكن تقديم المعلومات القانونية الموجهة والموثوقة في الوقت المناسب عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي. توفر هذه القنوات وفورات حجم ممتازة ولديها انتشار واسع. إنها توفر مساحة مثالية للابتكار.

بالإضافة إلى ذلك، إذا ركزنا حصرياً على الأشخاص الذين استخدموا وسائل التواصل الاجتماعي أو الإنترنت للحصول على المعلومات القانونية، فسوف نحظى ببعض النتائج الرئيسية. من الأرجح أن تسعى هذه المجموعة من الأشخاص للحصول على المشورة القانونية (86% مقابل 65%) واتخاذ إجراء (82% مقابل 71%). ومع ذلك، فمن غير المرجح أن يحلوا مشاكلهم أكثر. لذا، وعلى الرغم من حقيقة أن هذه المجموعة أكثر نشاطاً بشكل عام، فإنها لا تحقق أي نتائج أفضل.

تُستخدم وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت في معظم الأحيان في حالات العنف المنزلي والمنازعات في العمل، وهي أكثر المشاكل تأثيراً وفقاً لمؤشر الأثر.

# الاستنتاجات

يسعى شخصان من أصل ثلاثة أشخاص للحصول على المشورة القانونية عند مواجهة مشكلة. تلك هي الخطوة الأساسية الأولى لاتخاذ قرارات مستنيرة. من المرجح أن يبحث الناس عن المشورة القانونية بشأن المنازعات المتعلقة بالأرض والأسرة. ومع ذلك، فمن غير المحتمل أن يفعلوا ذلك بسبب المنازعات في العمل والعنف المنزلي.

لماذا لا يسعى ثلث الناس للحصول على أية مشورة قانونية؟ الأسباب الرئيسية هي عدم اعتقادهم بأن ذلك من شأنه أن يساعد، وببساطة، فهم لا يعرفون أين يمكنهم الحصول على المشورة. يعد المال حاجزاً كبيراً للأشخاص الذين يتمتعون بمستوى أدنى من التعليم الرسمي و/أو الدخل. يلعب المال أيضاً دوراً مهماً للأشخاص الذين يواجهون منازعات عائلية ومنازعات في العمل.

أين يذهب الناس للحصول على المشورة القانونية؟ يمكن للناس الذهاب إلى مصادر من شبكاتهم الشخصية والمؤسسات. تميل مجموعات الدخل المنخفض إلى الاعتماد بشكل أكبر على شبكاتها الشخصية. من ناحية أخرى، تستخدم مجموعات الدخل المرتفع المؤسسات أكثر.

يعتمد شخص من كل شخصين على أقاربه للحصول على المشورة القانونية. يعتمد شخص من كل أربعة أشخاص على محام أو الشرطة. يتم استخدام المحامين في كثير من الأحيان للحصول على المشورة القانونية في حالات النزاع العائلي. يفعل ذلك شخص من كل شخصين. يستشير المنظمات غير الحكومية شخص من كل عشرة أشخاص للمشاكل المتعلقة بالعنف الأسري، والرعاية الاجتماعية، والحصول على وثائق الهوية.

لا يتم اللجوء إلى المحامين والشرطة بشكل شائع فحسب، بل يُعتبر هذان المصدران كذلك مفيدين جداً. من ناحية أخرى، يُعتبر الاعتماد على العائلة والأصدقاء أمراً شائعاً، ولكنه يعد أقل فائدة.

يستخدم شخص من كل عشرة أشخاص الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي للحصول على المعلومات القانونية. ويمثل ذلك أكثر من ضعف معدل البلدان الأخرى، مثل لبنان وتونس والأردن. توفر هذه القنوات وفورات حجم ممتازة ولديها انتشار واسع. وعليه، فإنها تشكِّل مساحة مثالية للابتكار.

# 4

# حل المنازعة

التصرف
الحواجز التي تحول دون العمل
استراتيجيات حل النزاعات
الطرق الأكثر شيوعا للعدالة
معدلات القرار
تقييم عمليات العدالة

# المقدمة

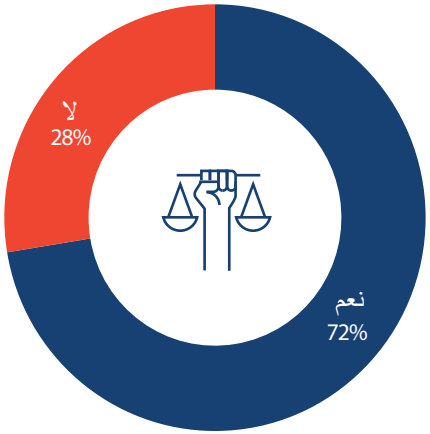
في هذا الفصل، ننظر إلى الطرق التي يحاول بها الناس حل مشاكلهم. من خلال التحقيق في ما يقوم به الأشخاص وما هو ناجح، أو ما لا يحقق نجاحاً لهم، حصلنا على صورة مفصلة للولوج إلى العدالة - بما في ذلك الحواجز العملية التي يواجهها الناس.

وبالإضافة إلى ذلك، ندعوكم لاكتشاف كيف يقيّم المغاربة جودة العملية، وجودة النتيجة والتكاليف في مجال العدالة عند محاولة حل مشكلة قانونية.

# سبعة من كل عشرة مغاربة يعملون على حل مشكلتهم

معظم المغاربة يعملون على حل المشكلة القانونية التي يواجهونها. يجدر التذكير أن هنالك حوالي 3.9 ملايين مشكلة قانونية كل عام. ما يزيد قليلاً عن 2.8 مليون شخص يعملون على حل مشكلتهم، بينما 1.1 مليون شخص لا يفعلون ذلك.

**هل عملت على حل مشكلتك القانونية؟**




العدد=2,692

المقارنة الدولية:

الأردن **80%**
اليمن **78%**
تونس **71%**
لبنان **71%**

حل المنازعات

4

تختلف بشدة احتمالية اتخاذ إجراء لكل فئة مشكلة. ليس الأشخاص بالضرورة أكثر احتمالاً لاتخاذ إجراءات لمشاكل ذات مؤشر تأثير عالٍ.

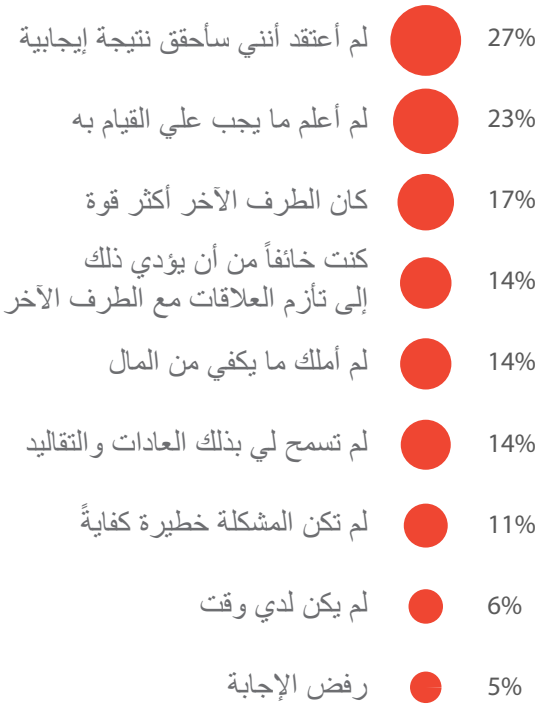
| فئة المشكلة | % | مؤشر التأثير |
|---|---|---|
| الأراضي | 90% | 0.48 |
| الأسرة | 81% | 0.39 |
| حادث/إصابة شخصية | 80% | 0.54 |
| مشاكل متعلقة بالشرطة | 79% | 0.54 |
| الجريمة | 73% | 0.42 |
| الرعاية الاجتماعية/الخدمات العامة | 72% | 0.48 |
| الجيران | 71% | 0.55 |
| السكن | 70% | 0.52 |
| العمل | 67% | 0.48 |
| العنف المنزلي | 64% | 0.49 |
| المال | 62% | 0.36 |
| الحصول على مستندات الهوية | 59% | 0.5 |
| مشاكل المستهلك | 57% | 0.63 |
| مشاكل الفساد | 45% | 0.45 |



# اليأس وخلل التوازن في القوة هما حاجزان مهمان أمام اتخاذ إجراءات

ثلاثة من كل عشرة أشخاص لا يتخذون أي إجراء. سألناهم عن السبب.

**أهم الأسباب لعدم التصرف**




العدد=743

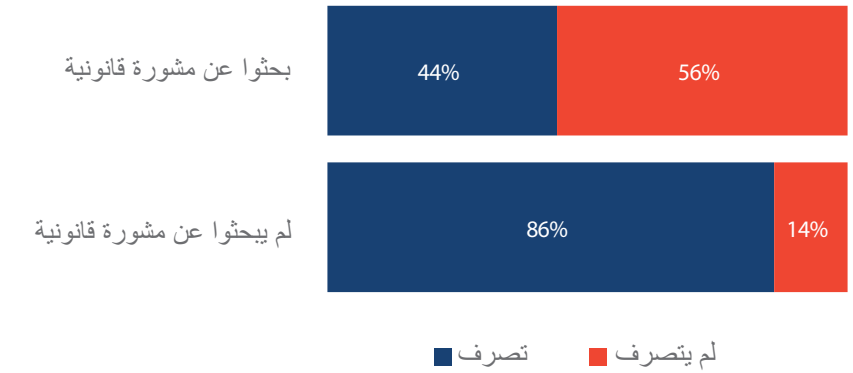
- بالنسبة للنساء، فإن الخوف من تأزم العلاقة مع الطرف الآخر (17%) وكونهن مقيدات بالعادات والتقاليد (19%) يمثلان حواجز مهمة؛
- تعد العادات والتقاليد حاجزاً أكبر أمام الأشخاص الأصغر سناً، سواء للأشخاص الذين لا يتمتعون بتعليم رسمي أو بمستوى تعليمي منخفض، وبالنسبة للذين يقعون ضمن فئة الدخل المنخفض؛
- عدم امتلاك ما يكفي من الأموال يمثل حاجزاً كبيراً بالنسبة للمجموعات ذات الدخل المنخفض (26%)؛
- بالنسبة لسكان المناطق الحضرية، فاعتقادهم بأنهم لن يحققوا نتيجة إيجابية هو أكبر حاجز (30%)، بينما لسكان المناطق القروية ، فعدم معرفة ما يجب القيام به هو الحاجز الرئيسي (28%)؛
- بالنسبة للمنازعات في مجال العمل، فكون الطرف الآخر أكثر قوة (46%) وعدم الاعتقاد بتحقيق نتيجة إيجابية (35%) هما حاجزان مهمان؛
- بالنسبة للمنازعات العائلية والعنف المنزلي والمنازعات حول الأرض، هنالك حاجزان مهمان:
  - الخوف من تأزم العلاقة مع الطرف الآخر. مع 44% للعنف المنزلي، 31% للمنازعات حول الأراضي، و28% للمنازعات العائلية؛
  - العادات والتقاليد. مع 56% للعنف المنزلي، 27% للمنازعات العائلية، و27% للمنازعات حول الأراضي.

نركز الآن تحليلنا على الأشخاص الذين يتخذون خطوات فعالة لحل مشكلاتهم القانونية.



# ما هي العوامل التي تؤثر على قرار التصرف؟

- يرتبط البحث عن مشورة قانونية ارتباطاً وثيقاً بالعمل على حل المشكلة (راجع الرسم البياني أدناه)؛
- الرجال (74%) يقدمون على التصرف بشكل أكثر قليلا مقارنة بالنساء (70%)؛
- يقل احتمال تصرف الشباب لحل مشكلتهم (59%) عن غيرهم.




العدد=2,692

حل المنازعات

4

# استراتيجيات حل المنازعات

نقسم استراتيجيات حل المنازعات إلى ثلاث فئات، هي: الفعل الذاتي، والشبكة الشخصية والمؤسسات. يوضح الجدول أدناه الخيارات التي يمكن للأشخاص انتقاءها.

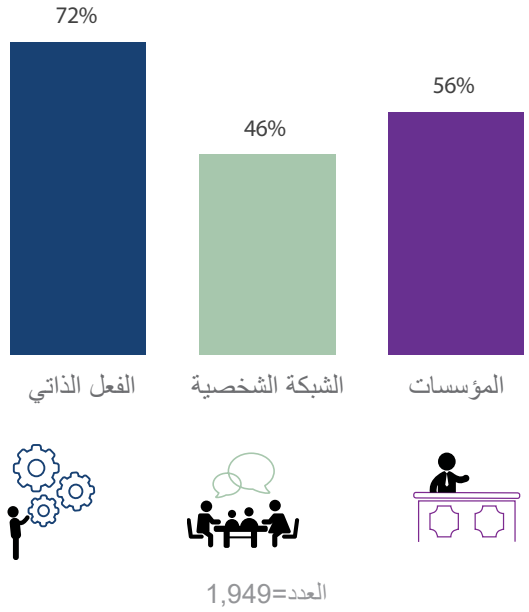
معظم الناس لا يعتمدون على طريق واحد للوصول إلى العدالة، ولكنهم يجربون عدة طرق مختلفة. بناءً على ذلك، طلبنا منهم تحديد كل استراتيجيات حل المنازعات المختلفة التي استخدموها. لاحقاً في هذا الفصل، نركز على الآليات الفردية، ولكننا نركز حالياً على الفئات المجمعة.

| المؤسسات | الشبكة الشخصية | الفعل الذاتي |
|---|---|---|
| محكمة قانونية | الأسرة | الاتصال بالطرف الآخر |
| محكِّم | صديق | جمع الأدلة |
| وسيط | زميل | الاتصال بالشهود |
| سلطة عامة محلية | جار | غير ذلك |
| سلطة عامة مركزية | صاحب العمل | |
| الشرطة | زعيم ديني | |
| محامٍ | قائد مجتمع | |
| منظمات غير حكومية و/أو منظمة لحقوق الإنسان | آخرون | |
| شبه قانوني | | |
| غير ذلك | | |



يوضح الرسم البياني أعلاه أن اتخاذ شكل من أشكال الفعل الذاتي هو الأسلوب الأكثر شيوعاً لحل المشكلات القانونية. ومع ذلك، نظراً لأن الأشخاص يمكنهم اتباع مسارات متعددة، يستخدم معظم الأشخاص مزيجاً من هذه الأساليب (55%) عند محاولة حل مشكلتهم القانونية. يمكن أن يكون ذلك مزيجاً من أي مسارين مجمعين أو حتى دمج الأنواع الثلاثة كلها.

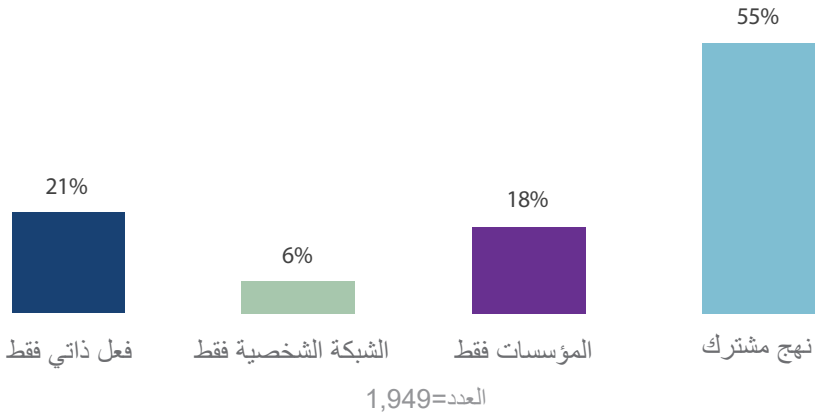
## استخدام فئات حل المنازعات



حل المنازعات

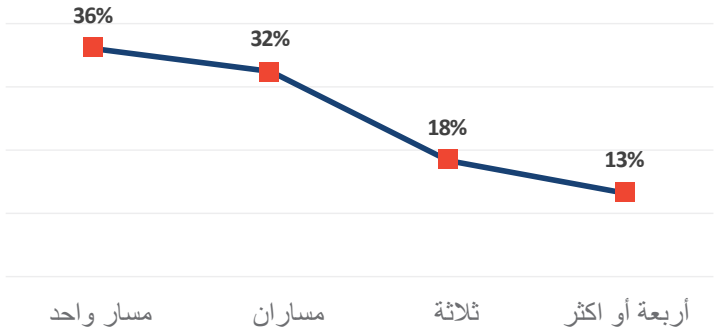
4

## استراتيجيات الوصول إلى العدالة




الجمع بين هذه الرؤية مع حقيقة أن الناس يستخدمون ما معدله 2.2 من مسارات العدالة، يصبح من الواضح أن العديد من الناس يمرون بمسارات معقدة في مجال العدالة. نستكشف عواقب ذلك لاحقاً في هذا الفصل.

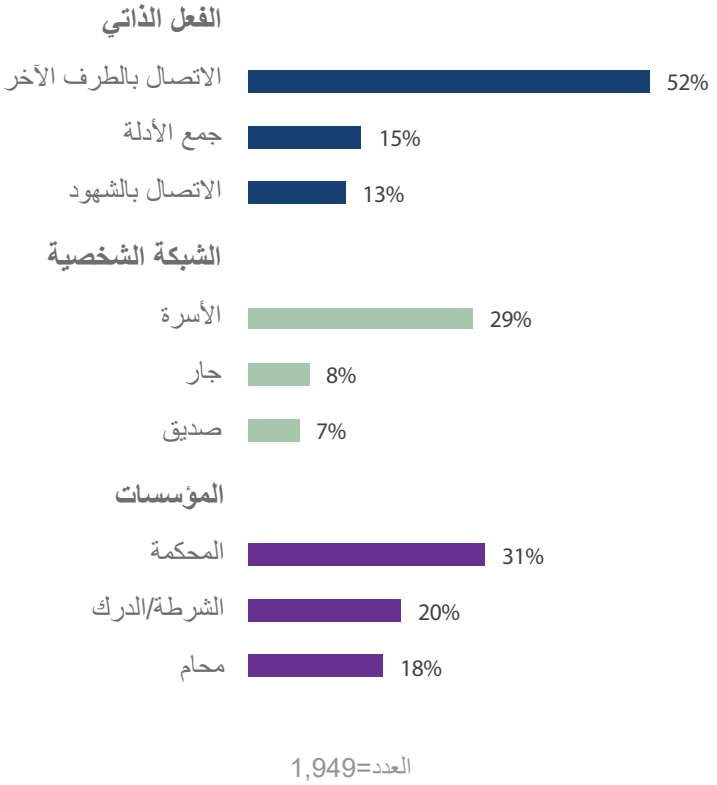
## المسارات المتبعة للوصول إلى العدالة





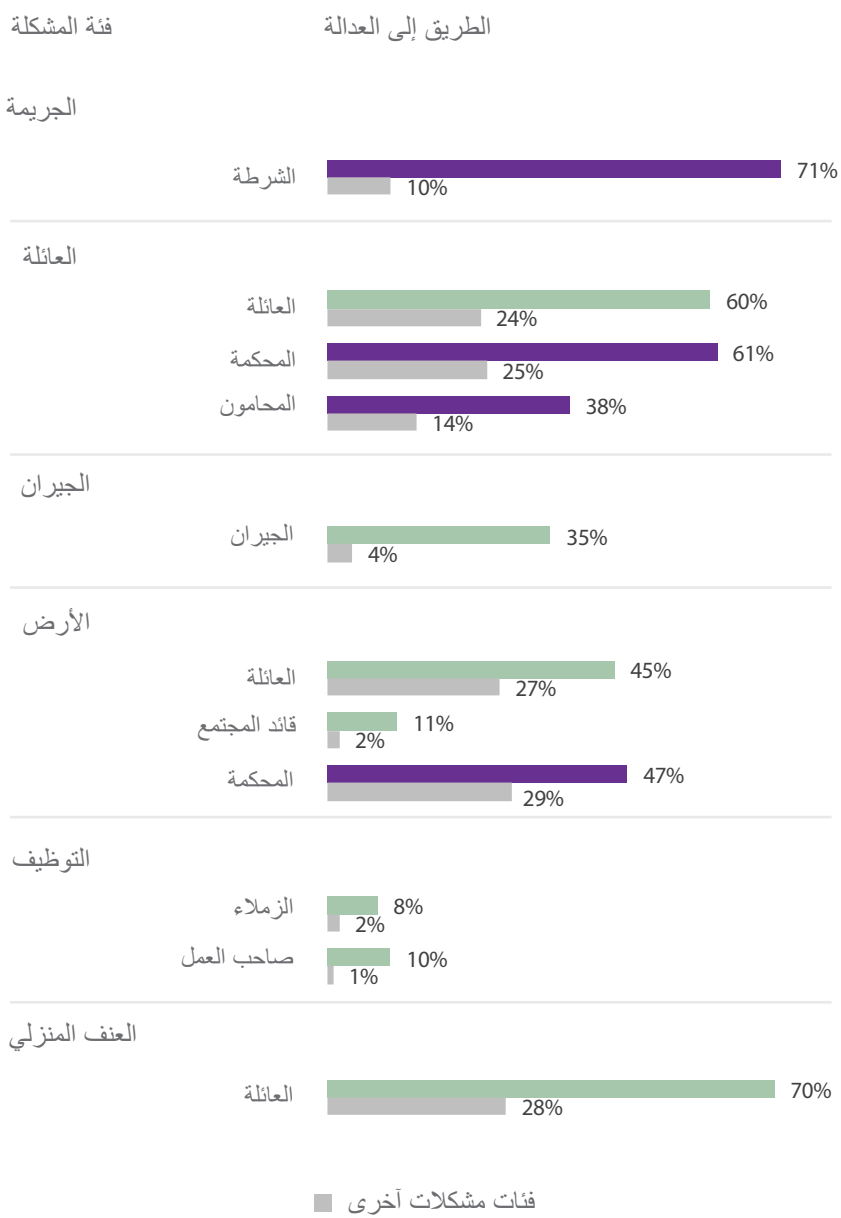

يوضح الرسم البياني أدناه المسارات المحددة الأكثر استخداماً للوصول إلى العدالة. يعد الاتصال بالطرف الآخر بشكل مباشر نهجاً شائعاً جداً، حيث يحاول شخص واحد من شخصين حل المنازعة بهذه الطريقة. من خلال الشبكة الشخصية، يلعب الأقارب الدور الأكبر. بالنسبة للمؤسسات، هناك ثلاث جهات فاعلة تقليدية - المحكمة والشرطة والمحامين- تعتبر أكثر المسارات شيوعاً للوصول إلى العدالة.

## المسارات الشائعة للوصول إلى العدالة



## فئة المشكلة ومسار العدالة

- النساء أكثر عرضة من الرجال للاعتماد على الأسرة (36% مقابل 24%)، والمحكمة (34% مقابل 29%) والمحامين (21% مقابل 15%)؛
- يقل احتمال قيام الشباب بأي فعل ذاتي مقارنة بغيرهم (54% مقابل 74%)، بينما يعتمدون أكثر على الأسرة (38% مقابل 29%) والشرطة (34% مقابل 19%)؛
- من المرجح أن يعتمد الناس في المناطق الحضرية أكثر على المحامين (19% مقابل 14%) والشرطة (23% مقابل 15%) مقارنة بالذين يعيشون في المناطق القروية . من المرجح أن يعتمد الأشخاص في المناطق القروية على الاتصال بالطرف الآخر مباشرة (56% مقابل 51%) واللجوء إلى أفراد العائلة (33% مقابل 27%)؛
- تلعب فئة المشكلة التي يواجهها الأشخاص دوراً كبيراً في المسار الذي يختارونه:



حل المنازعات

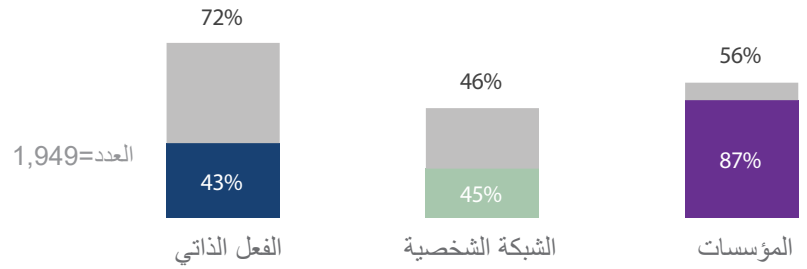
4

أي مسار للعدالة يعتبره الناس أكثر فائدة؟ للإجابة على هذا السؤال، طلبنا من الناس تحديد المسار في مجال العدالة الذي اعتبروه أكثر فائدة من بين كل المسارات التي اتبعوها. توضح الرسوم البيانية أدناه عدد الأشخاص الذين حددوا مساراً مفيداً للغاية نسبةً لعدد الأشخاص الذين استخدموا المسار بشكل عام. يتم تقسيم ذلك حسب الفئة ومسار محدد.

يشير الرقم الموجود خارج الشريط إلى النسبة المئوية للأشخاص الذين استخدموا فئة أو مساراً معيناً. يشير الرقم الموجود في الجزء الملون من الشريط إلى النسبة المئوية للأشخاص الذين قالوا بأن فئة أو مساراً معيناً كان مفيداً للغاية. وعليه، فإن 56% يستخدمون المؤسسات لحل مشكلتهم، ويعتقد 87% أيضاً من هذه المجموعة أن هذه هي أكثر الفئات فائدة.

من المرجح أنَّ الأشخاص الذين يشيرون إلى استخدام المؤسسات أن يشيروا كذلك إلى أنه المسار الأكثر فائدة لهم لحل منازعاتهم.

## الفئة الأكثر فائدة






دعونا نفصل الأمر ونلقي نظرة على المسارات الأكثر فائدة بمزيد من التفاصيل. ما هو المسار في مجال العدالة الذي يُنظر إليه في الواقع على أنه الأكثر فائدة؟ للتوصل إلى فهم أفضل للأمر نستخدم فائدةً نسبية. نحن نعرّف ذلك على أنه النسبة بين عدد الأشخاص الذين اتبعوا مساراً معيناً وعدد الأشخاص الذين حددوه على أنه أكثر فائدة.

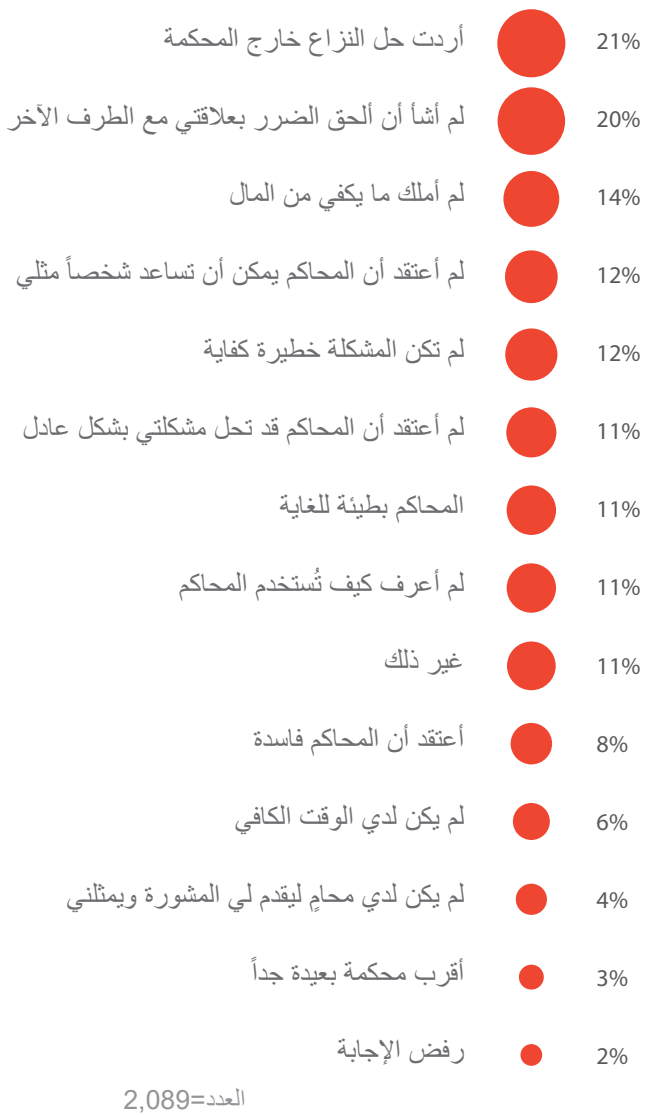
يعيّن الرسم البياني أدناه استخدام مسارات محددة في مجال العدالة ومدى فائدتها النسبية. يُعتبر المسار مفيداً إذا كان أكثر من شخص من بين كل شخصين استخدماه، على سبيل المثال، يقول بأنه كان أكثر المسارات فائدة. يتم تمثيل هذا بالخط الأفقي المتقطع عند 50%. يُعتبر المسار شائع الاستخدام إذا اعتمد أكثر من شخص واحد من كل خمسة أشخاص عليه. ويتم تمثيل ذلك بالخط المتقطع العمودي عند 20%.

يقسم الرسم البياني بالتالي إلى أربعة مناطق:

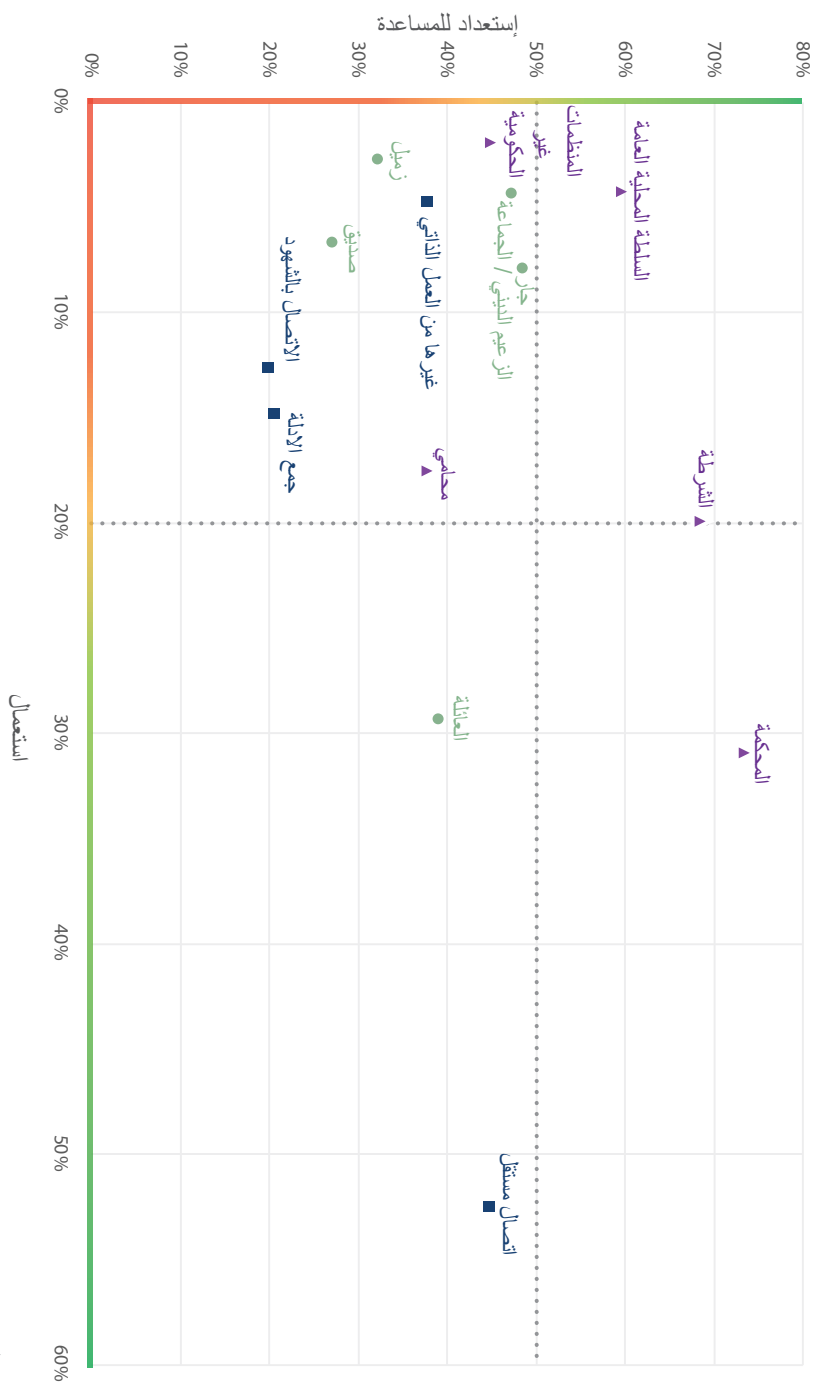
- أسفل اليسار: المسارات التي لم يتم استخدامهابشكلمتكررولاتعتبرمفيدة؛
- أسفل اليمين: المسارات التي يتم استخدامها بشكل متكرر، ولكنها لا تعتبر مفيدة؛
- أعلى اليسار: المسارات التي لا يتم استخدامها بشكل متكرر، ولكنها تعتبر مفيدة؛
- أعلى اليمين: المسارات التي يتم استخدامها بشكل متكرر وتعتبر مفيدة

مسارات الوصول إلى العدالة الواقعة في الركن العلوي الأيسر من الرسم البياني تعد الأكثر مثالية. بالنسبة لكل من المحكمة والشرطة، يشير حوالي سبعة من كل 10 أشخاص إلى أنها المسار الأكثر فائدة الذي استخدموه للوصول إلى العدالة. عند استخدام هذه المؤسسات، يُنظر إليها معظم الناس على أنها الطريقة الأكثر فائدة لحل المنازعات. غير أنَّ المحامين يعتبرون أقل فائدة بكثير.

## لماذا يختار الناس عدم استخدام المحاكم؟




## الفائدة النسبية لمسارات الوصول إلى العدالة



طُلِب من الأشخاص الذين لم يستخدموا المحاكم، بمن فيهم الذين لم يتصرفوا على الإطلاق، أن يخبرونا عن سبب عدم اشراكهم للمحاكم. فعل معظم الناس ذلك ببساطة لأنهم أرادوا حل المشكلة خارج المحكمة. ومع ذلك، هنالك أشخاص يشيرون إلى أنهم لا يعتقدون أن المحاكم ستساعد شخصاً مثلهم، أو لا يعرفون كيفية الوصول إلى المحاكم، أو يعتقدون أن المحاكم بطيئة للغاية. وغالبا ما يشار إلى عدم امتلاك أموال كافية كحاجز لاستخدام المحاكم.

يكشف تفصيل النتائج عن ما يلي:

- من المرجح أن يبلغ عدد الأشخاص في المناطق القروية (16%) ضعف عدد الأشخاص في المدن (8%) ليقولوا بأنهم لا يعرفون كيف يستخدمون المحاكم؛
- تقول النساء (24%) بأنهن لا يرغبن في إلحاق الضرر بالعلاقة مع الطرف الآخر أكثر من الرجال (18%)؛
- كلما ارتفع مستوى التعليم الرسمي أو الدخل للشخص، كلما زاد احتمال قوله بأن المحاكم بطيئة للغاية؛
- عدم امتلاك أموال كافية هو حاجز أكبر للمجموعات ذات الدخل المنخفض.

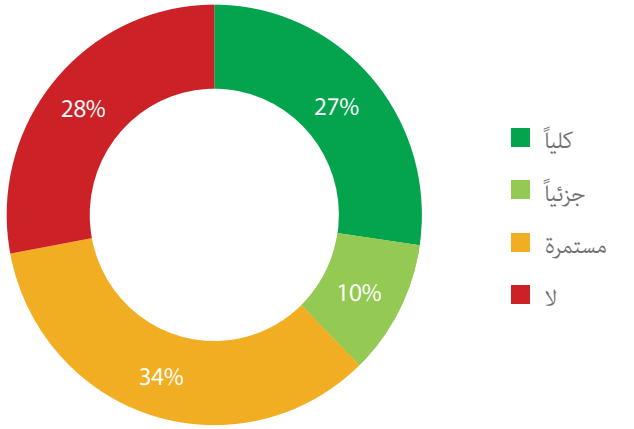
# قصة يوسف

أعيش في منزل على قطعة أرض ورثها أبي عن والده. حين كان على قيد الحياة، تقاسمها مع إخوته. بعد وقت قصير من وفاة والدي اكتشفت أن امرأة رفعت شكوى ضدي. وهي تدعي أن المنزل والأرض التي ورثتها عن أبي تعود إليها. وتبين أن أعمامي باعوها العقار؛ وهم على الأرجح زوروا أوراق الملكية. أعتقد أن أعمامي قاموا بذلك لأن والدي كان على خلاف معهم قبل وفاته. لا أملك مالاً لدفعه لمحامٍ لذلك تقدمت بطلب للحصول على مساعدة قانونية. ومع ذلك، ما زلت في انتظار رد من المحكمة. هذا البيت هو المكان الوحيد الذي يجب أن أعيش فيه، لكن قضيتي معلقة بانتظار المحاكم.

حل المنازعات

4

## هل تم حل مشكلتك؟

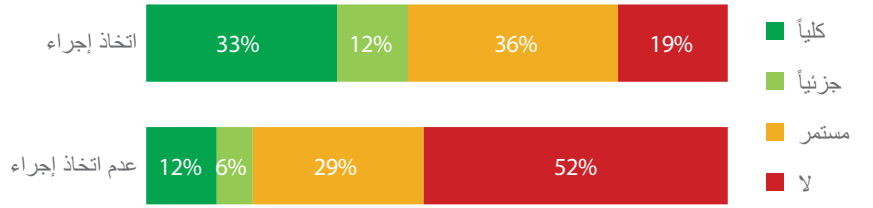



العدد=2,692

إنَّ ما يقرب من أربعة من أصل عشرة من أخطر المشاكل القانونية يتم حلها إما كلياً وإما جزئياً. وهذا يعني أن ما يقرب من 1.5 مليون مشكلة يتم حلها كل عام وأكثر من 2.4 مليون مشكلة إما مستمرة وإما تم التخلي عنها تماماً.

يعتبر قرار اتخاذ إجراء خطوة حاسمة في عملية حل المنازعة. يوضح الرسم البياني أدناه الفرق بين الذين اتخذوا إجراء والذين لم يفعلوا ذلك.

## أهمية اتخاذ إجراء



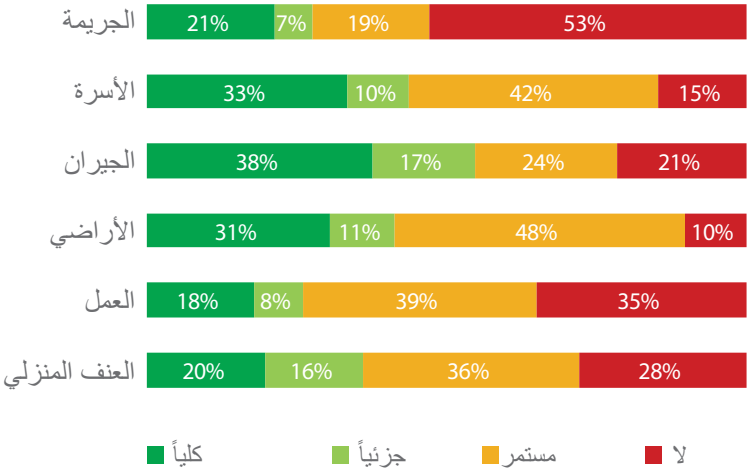

العدد=2,692



تشمل العوامل الأخرى التي تؤثر على حل المشكلة أو عدم حلها ما يلي:

- يقل احتمال حل الشباب لمشكلتهم بشكل كامل (23% مقابل 28% للفئات العمرية الأخرى) ومن المرجح أن يتخلوا عن المشكلة تماماً (37% مقابل 27% للفئات العمرية الأخرى)؛
- الأفراد ذوو مستوى الدخل المنخفض هم أقل احتمالاً لحل منازعتهم كلياً أو جزئياً (30% مقابل 39% لفئات الدخل الأخرى) والأرجح أن يكونوا في طور محاولة حلها (40% مقابل 33% لفئات الدخل الأخرى)؛
- يختلف معدل حل المشاكل أيضاً بشكل كبير حسب نوع المشكلة:

## حل المشكلة ونوعها




العدد=1,807

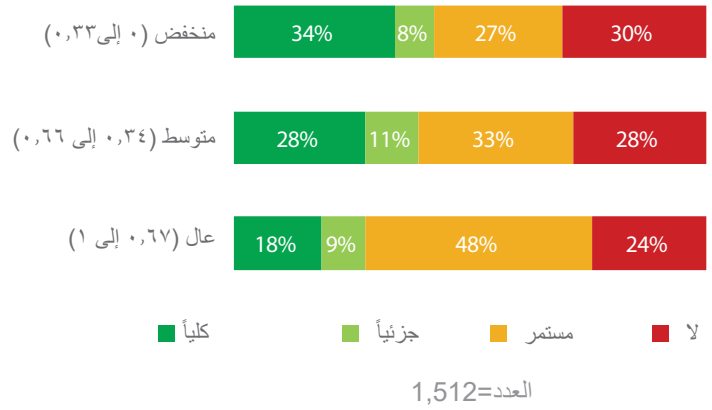
حل المنازعات

4

يوضح الرسم البياني أعلاه أن المشاكل مع الجيران يتم حلها أكثر من غيرها من المنازعات. الجريمة والمنازعات في مجال العمل، من ناحية أخرى ، لديها معدلات حل منخفضة. يجب أن يكون توفير مسارات أفضل للولوج إلى العدالة للأشخاص الذين يعانون من هذه المشاكل القانونية أولوية. وبالإضافة إلى ذلك، بالنسبة للمنازعات حول الأرض والعائلة، نرى أن العديد من المشاكل مستمرة. قد يكون ذلك مؤشراً على أن الإجراءات الحالية تستهلك الكثير من الوقت ولا تحقق العدالة في الوقت المناسب.

إذا ركزنا على مؤشر تأثير المشاكل، فإننا نجد أيضاً اختلافات جوهرية في معدل حل المشكلة. من المحتمل أنَّ معدل حل المشكلات الأكثر تأثيراً هو الأدنى.

## الحل ومؤشر التأثير






# النتائج التي قدمتها المحاكم أو تم التوصل إليها من خلال المحادثات المباشرة

| كيف تم حل المشكلة؟ | % |
|---|---|
| من خلال قرار المحكمة | 33% |
| تم التوصل إلى الحل عن طريق التحدث إلى الطرف الآخر مباشرةً | 26% |
| تم التوصل إلى الحل بمساعدة وسيط | 18% |
| من خلال قرار من سلطة عامة | 7% |
| حلت المشكلة نفسها بنفسها | 5% |
| غير ذلك | 11% |

- يتم حل المنازعات المتعلقة بالجريمة (47%) والمنازعات العائلية (65%) عادةً من خلال قرار المحكمة؛
- يتم حل المنازعات مع الجيران (47%) وفي مجال العمل (46%) في كثير من الأحيان من خلال التحدث مع الطرف الآخر مباشرةً؛
- يلعب الوسطاء في الغالب دوراً في المنازعات حول العنف الأسري (29%)، والمنازعات مع الجيران (24%) والمنازعات على الأراضي (23%).

حل المنازعات

4

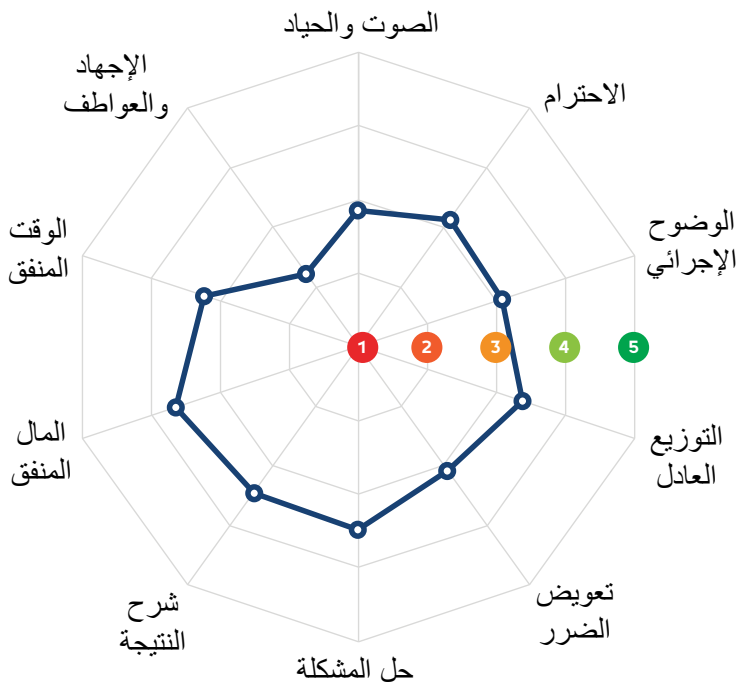
# تقييم إجراءات العدالة بدل تقييم عمليات العدالة

يسمح لنا المخطط العنكبوتي برؤية كيف يختبر مستخدمو العدالة مسارهم من حيث جودة العملية والنتيجة والتكاليف. يتم عرض هذه الأبعاد الثلاثة باستخدام 10 قياسات؛ لكل من هذه التدابير مؤشر واحد أو أكثر من المؤشرات الأساسية. يمكن العثور على تفاصيل إضافية في قسم المنهجية.

يشير الرسم البياني أعلاه إلى أن الأشخاص يميلون إلى تقييم مساراتهم بأنها متوسطة. كمية الإجهاد والعواطف السلبية التي يتعامل معها الناس هي قيمة سلبية، ولكن التقييم العام يقترب من منتصف المقياس. يشير ذلك إلى أن الوضع ليس بهذا السوء، ولكن هناك مجال واضح للتحسين.



**التقييم الشامل**



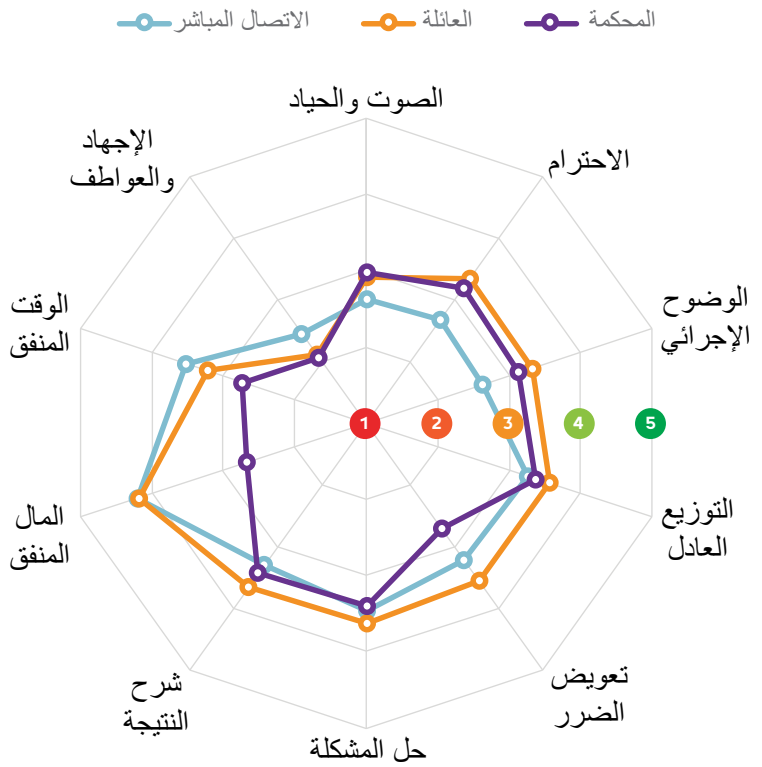
حل المنازعات

4

بعد ذلك، نلقي نظرة عن كثب على الفئات المختلفة لآليات حل المنازعات.

- يتم بثبات تقييم الاتصال المباشر بالطرف الآخر بشكل أسوأ من الآليتين الأخريين الشائعتين حول جودة العملية؛

## التقييم حسب الآلية

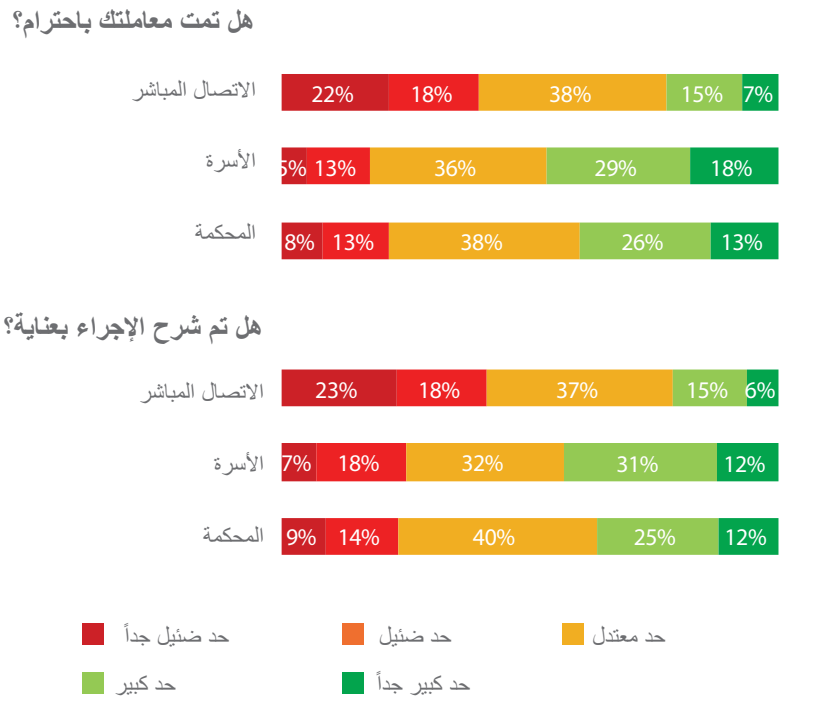





- الأفراد الذين يعتمدون على أسرهم في حل المشاكل القانونية يقيّمون الرحلة الشاملة في مجال العدالة بشكل أكثر إيجابية؛
- عادة ما يواجه الأشخاص الذين يذهبون إلى المحكمة تكاليف مالية أعلى بكثير وهم أقل رضا عن تعويض الأضرار.

وبالنظر إلى مؤشرات نوعية محددة من البعد العملي، فإن الفعل الذاتي يؤدي إلى نتيجة أسوأ بكثير من المسارات الأخرى حول مقدار الاحترام الذي يحصل عليه الأشخاص ومدى توضيح الإجراء.

## مؤشرات عملية محددة




العدد 1,949

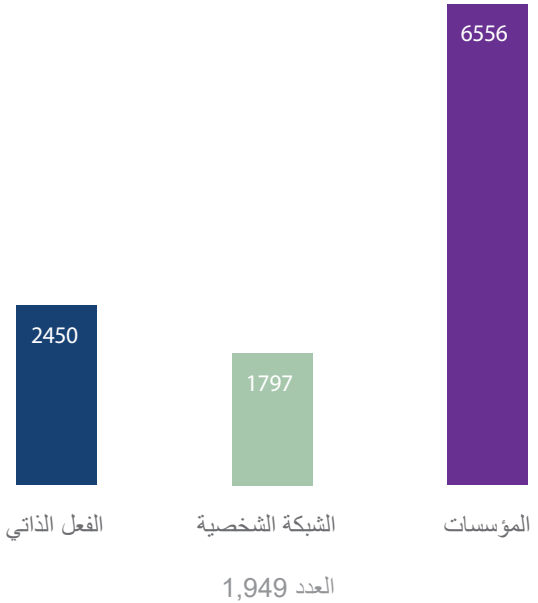
حل المنازعات

4

يلخص الرسم البياني أدناه متوسط مبلغ المال، بالدرهم المغربي، الذي ينفقه الأشخاص على حل مشاكلهم. وذلك يبين بوضوح الفرق الواسع في التكلفة بين الآليات الثلاث.

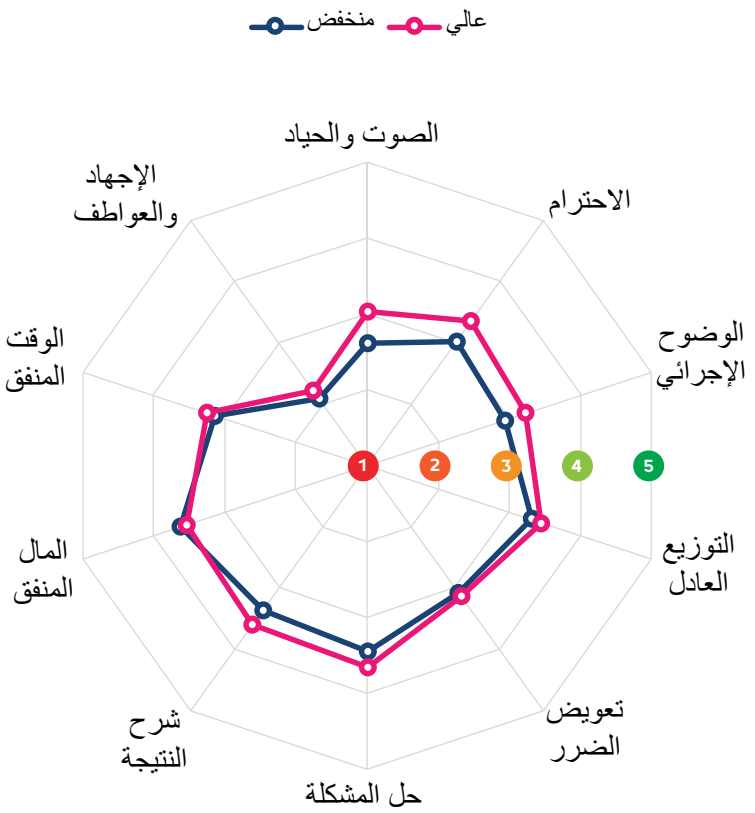
إن الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى دخل مرتفع يكونون أكثر رضا بشكل كبير عن جودة العملية من الذين لديهم مستوى دخل منخفض. فهم يشعرون أنهم يحظون باحترام أكبر، ولديهم المزيد من الفرص للاستماع إليهم، ويتم إطلاعهم أكثر على تفاصيل الإجراء.

## متوسط النفقات (بالدرهم المغربي)






## التقييم حسب الدخل



حل المنازعات

4

# الاستنتاجات

يحاول سبعة من كل عشرة أشخاص حل مشكلتهم. من المرجح أن يتصرف الناس ويتخذوا إجراءات عندما يواجهون المنازعات على الأراضي، والمنازعات بين الجيران، وقضايا الأسرة. و يقل احتمال التصرف لديهم واتخاذ إجراءات في حالات العنف المنزلي والفساد.

لماذا يختار ثلاثة من كل عشرة أشخاص ألا يتصرفوا؟ الناس لا يؤمنون بنتيجة إيجابية، أولا يعرفون ما يجب أن يفعلوا، أو يواجهون طرفاً آخر أقوى منهم بكثير. المال هو حاجز إضافي للأشخاص ذوي الدخل المنخفض. وتلعب الاختلالات في القوة دوراً رئيسياً في المنازعات المتعلقة بالعمل. ويشكل الخوف من إلحاق ضرر بالعلاقة والعادات حواجز مهمة في حالات العنف الأسري والمنازعات العائلية والمنازعات على الأرض. يقل احتمال تصرف الشباب أكثر من غيرهم.

أين يذهب الناس لحل مشاكلهم القانونية؟ تشمل المسارات الأكثر شيوعاً لتحقيق العدالة الاتصال بالطرف الآخر مباشرة، والاعتماد على الأسرة، واللجوء إلى المحكمة. النساء أكثر احتمالا مقارنة بالرجال لاستخدام المحاكم والمحامين. يعتمد الشباب أكثر على اتخاذ الإجراءات بأنفسهم، بدلاً من الاعتماد على شبكاتهم الشخصية أو المؤسسات.

الناس في المناطق الحضرية أكثر احتمالا من الناس في المناطق القروية لاستخدام المحامين والشرطة. تُستخدم المحاكم في أغلب الأحيان في المنازعات العائلية والمنازعات على الأراضي. يستخدم الشرطة سبعة من كل عشرة أشخاص ممن يختارون التصرف في حالات تتعلق بالجريمة. يعتمد الناس بشدة على الأقارب عند مواجهة المنازعات العائلية والعنف المنزلي. هذه مشاكل شخصية للغاية ويتم حلها عادة في الدائرة القريبة من المنزل.

تُستخدم المحاكم والشرطة بشكل متكرر وتعتبران مفيدتان. من ناحية أخرى، يتم استخدام الاتصال بالطرف الآخر بشكل مباشر والاعتماد على أفراد العائلة بشكل متكرر ولا يعتبران مفيدان للغاية.

لماذا يختار بعض الناس تجنب الذهاب إلى المحكمة؟ فعل معظم الناس ذلك لأنهم أرادوا حل المشكلة خارج المحكمة. ومع ذلك، هنالك أشخاص يشيرون إلى أنهم لا يعتقدون أن المحكمة ستساعد شخصاً مثلهم، أو لا يعرفون كيف يصلون إلى المحاكم، أو يعتقدون أن المحاكم بطيئة للغاية. وغالباً ما يشار إلى عدم امتلاك أموال كافية كحاجز للوصول إلى المحاكم.

أقل من ثلاثة من أصل 10 من أخطر المشاكل يتم حلها بالكامل. الشباب والأشخاص ذوو مستوى الدخل المنخفض هم الأقل احتمالا لحل مشاكلهم. قضيتان فقط من كل عشرة قضايا تتعلق بالجرائم والمنازعات على الأراضي والعنف المنزلي يتم حلها بالكامل. يتم التخلي تماماً عن قضية من كل قضيتين تتعلقان بالجرائم.

يقيّم الناس مسارهم في مجال العدالة على جودة الإجراءات، وجودة النتيجة، والتكاليف. إن الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى دخل مرتفع يكونون أكثر رضا بشكل كبير عن جودة الإجراءات من الذين لديهم مستوى دخل منخفض. فهم يشعرون أنهم يحظون باحترام أكبر، ولديهم المزيد من الفرص للاستماع إليهم، ويتم إطلاعهم أكثر على تفاصيل الإجراء. الأشخاص الذين يتصلون مباشرة بالطرف الآخر أقل رضا حول جودة العملية. يتم تصنيف المحاكم على أنها باهظة الثمن وتسجل معدلاً منخفضاً جداً في قدرتها على تسهيل تعويض الأضرار.

# 5

# الثقة والتمكين القانوني

مستويات الثقة
تصورات على المحاكم
التمكين القانوني

# المقدمة

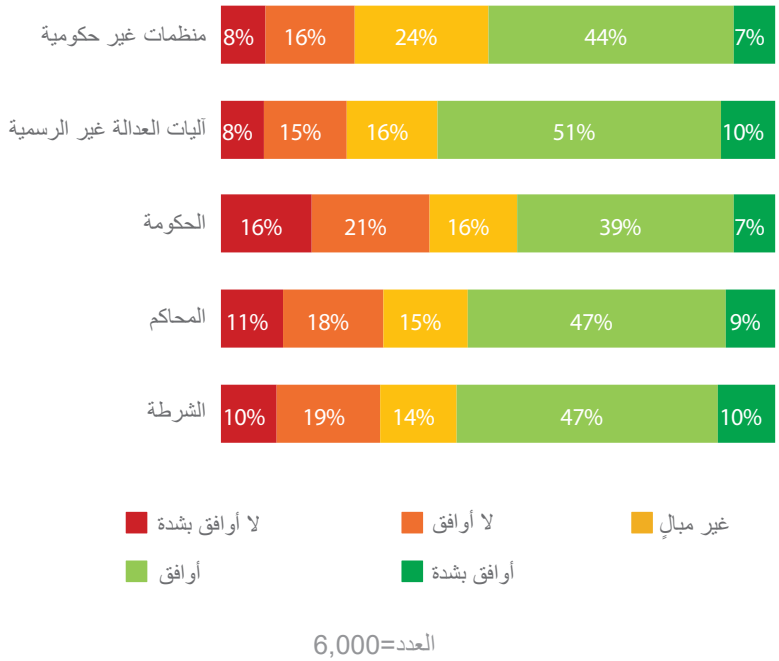
في هذا الفصل، نحقق في مستويات الثقة في المؤسسات ومستوى التمكين القانوني في المغرب.

يمكن للناس تقييم مستوى ثقتهم في خمس مؤسسات مختلفة على مقياس من 1 (لا ثقة على الإطلاق) إلى 5 (مستوى عالٍ من الثقة). وتشمل هذه مؤسسات من المجالات الرسمية وغير الرسمية والمجتمع المدني.



# مستويات أعلى من الثقة في آليات العدالة غير الرسمية

## الثقة في المؤسسات



الثقة والتمكين القانوني

5

اتساقاً مع الدراسات السابقة[1]، يميل المغاربة إلى التعبير عن مستويات أعلى من الثقة في آليات العدالة غير الرسمية وانخفاض مستويات الثقة في السلطات الرسمية.

| المنظمات غير الحكومية | الحكومة | الشرطة | آليات العدالة غير الرسمية | المحاكم |
|---|---|---|---|---|
| 3.27 | 3.00 | 3.29 | 3.40 | 3.24 |

في المتوسط، الثقة في السلطات الرسميةهي الأدنى.

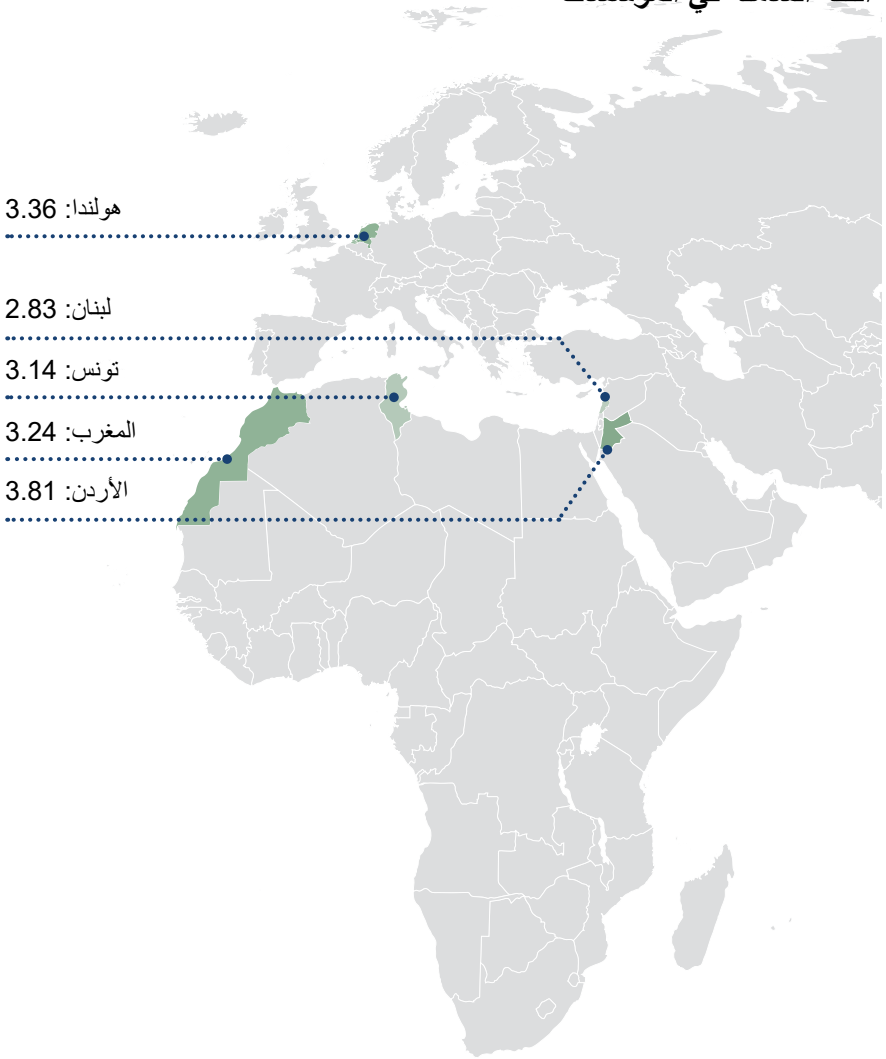
- أظهر الرجال مستويات ثقة أقل في السلطات الرسمية (2.87) من النساء (3.13)؛
- تنخفض الثقة في السلطات الرسمية مع ارتفاع مستويات التعليم الرسمي والدخل، ولكنها تزداد مع التقدم في السن؛
- الأشخاص الذين يواجهون منازعات تتعلق بالجريمة (2.69) أو العمل (2.60) يميلون إلى إظهار مستويات أقل من الثقة في السلطات الرسمية.

1 Afrobarometer - http://afrobarometer.org/publications/pp39-access-to-justice-in-africa



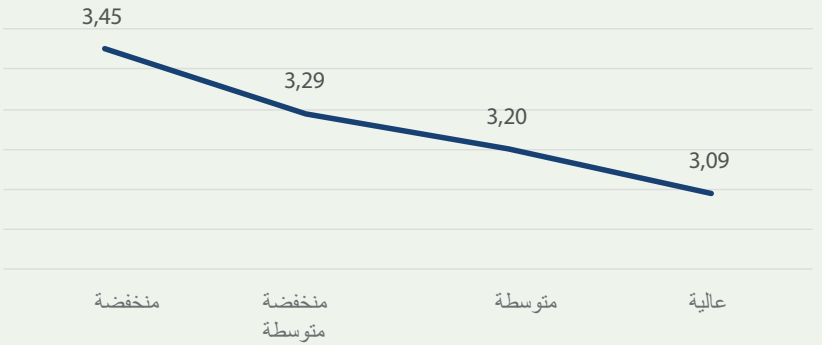
# المستوى العام للثقة في المؤسسات متوسط

**الثقة الشاملة في المؤسسات**

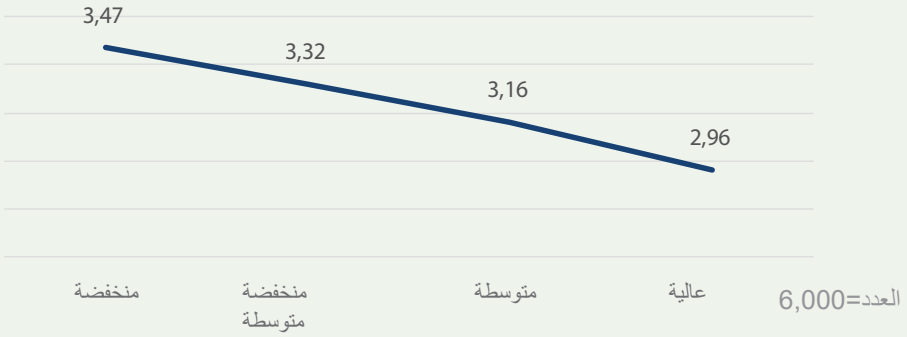


- الأشخاص الذين عانوا من مشكلة قانونية يبلّغون عن مستويات أدنى من الثقة (3.11)، من الذين لم يواجهوا مشكلة قانونية (3.34)؛
- تزداد الثقة العامة في المؤسسات مع التقدم في السن؛
- تنخفض الثقة العامة في المؤسسات مع ارتفاع مستويات الدخل والتعليم الرسمي.

## الثقة حسب مستويات الدخل

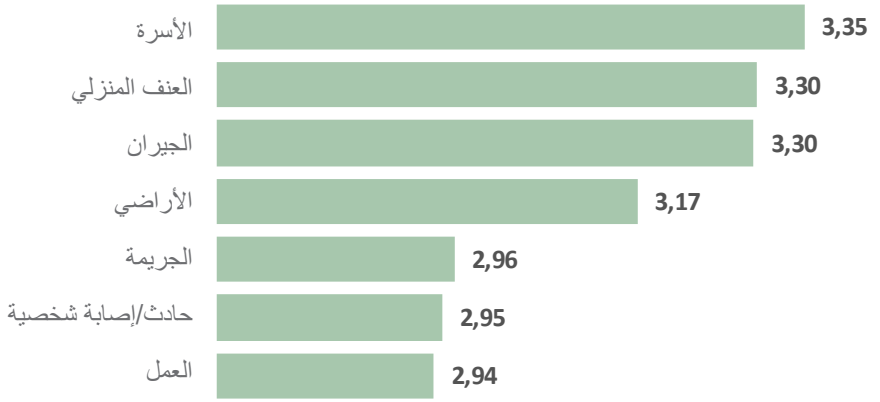



## الثقة حسب مستويات التعليم






## الثقة حسب فئات المشاكل الشائعة



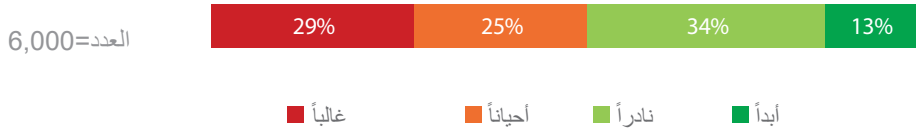

- كما هو الحال مع الثقة في السلطات الرسمية، فإن الأشخاص الذين يواجهون منازعات في مجال العمل والذين يعانون من الجرائم يعبرون عن أدنى مستوى عام للثقة في المؤسسات.

الثقة والتمكين القانوني

5

# آراء مستقطبة بشأن المحاكم

## تحمي المحاكم عموماً مصالح الأغنياء والأقوياء أكثر من مصالح الأشخاص العاديين




العدد=6,000

يبدو أن المغاربة منقسمون من حيث كيفية معاملة المحاكم لأفراد المجتمع المختلفين. يرى شخص من كل شخصين أن المحاكم تحمي غالباً مصالح الأغنياء والأقوياء على حساب مصالح الناس العاديين. من بين الذين يواجهون منازعة في مجال العمل باعتبارها أخطر مشكلة قانونية بالنسبة لهم، يزداد العدد إلى شخصين من كل ثلاثة أشخاص.

الثقة والتمكين القانوني

5

# التمكين القانوني مرتفع، باستثناء منازعات العمل

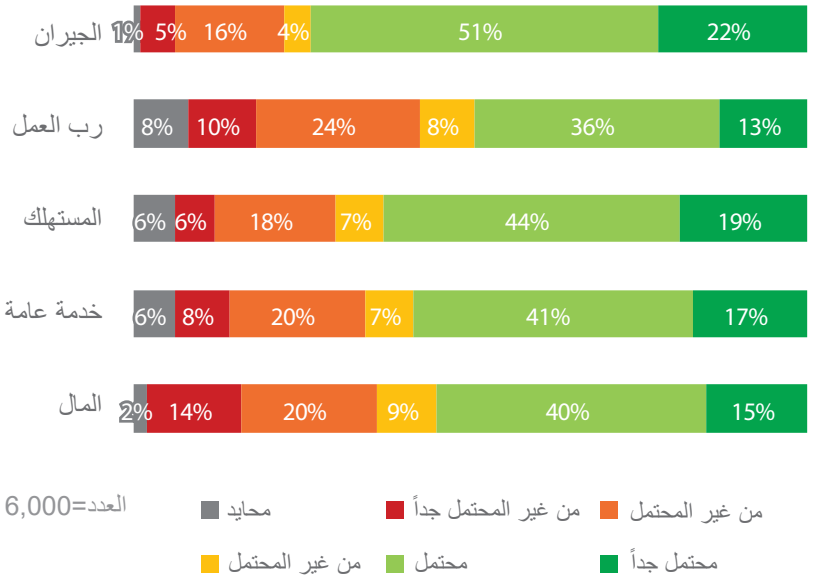
يشير التمكين القانوني إلى مدى ثقة الناس في قدرتهم على التعامل بنجاح مع مشاكلهم القانونية بأنفسهم. لاختبار درجة التمكين القانوني بين الشعب المغربي، قدمنا لهم السيناريوهات الافتراضية الخمس التالية:

1. تخيل أنك واجهت نزاعاً مع أحد الجيران، الذي غالباً ما يسبب لك إزعاجاً كبيراً، على سبيل المثال عن طريق إحداث الكثير من الضجيج أو ترك القمامة خارجاً؛
2. تخيل أنك واجهت مشكلة مع رب عملك، على سبيل المثال، نزاع على صرفك من العمل؛
3. تخيل أنك اشتريت هاتفاً خلوياً من بائع تجزئة كبير، وكان معيباً؛
4. تخيل أنك واجهت تعارضاً مع السلطة الرسمية التي تصدر بطاقات الهوية الوطنية (أو ما شابه)؛
5. تخيل أنك أقرضت حوالي 750 درهماً لصديق، وهو يرفض ردها.

لقد طلبنا من الناس تقييم هذه الحالات على حد سواء من خلال احتمال إيجاد حل للمشكلة ونزاهة القرار. كما هو الحال مع الثقة في المؤسسات المذكورة أعلاه، يتراوح المقياس من 1 (من غير المحتمل جداً/ غير عادل جداً) إلى 5 (محتمل جداً/عادل جداً).



## احتمال إيجاد حق

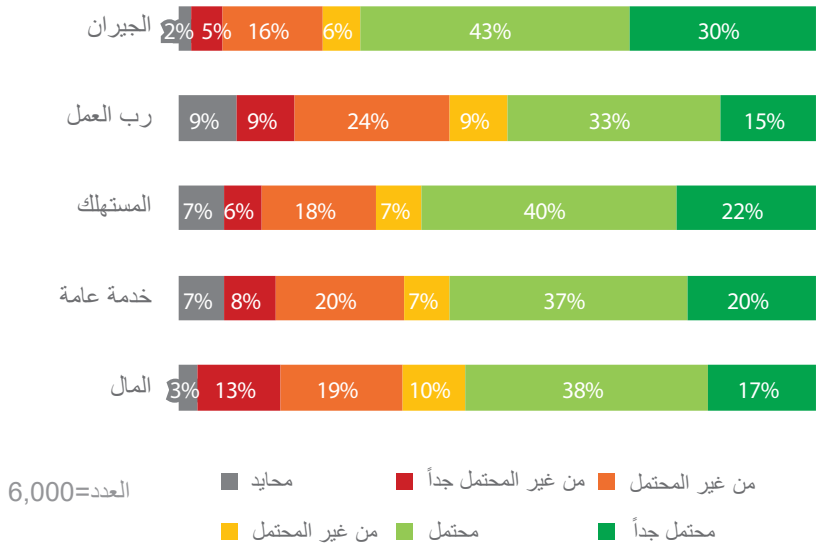



الناس عموماً متفائلون حول احتمال إيجاد حل لهذه المشاكل الافتراضية. بالنسبة إلى كل السيناريوهات باستثناء سيناريو واحد، يزعم أكثر من نصفهم أنه من "المرجح" أو "من المرجح جداً" أنهم سيجدون حلاً. تعتبر المنازعات المتعلقة بالعمل أكثر صعوبة في الحل.

الثقة والتمكين القانوني

5

## عدالة النتيجة




يشعر الناس عموماً بالثقة من أن الحلول ستكون عادلة. وكما هو الحال مع احتمالية إيجاد حل، فإن أكثر من نصف الأشخاص يشيرون إلى أن الحل سيكون إما "عادلاً" أو "عادلاً جداً" لكل السيناريوهات باستثناء واحد منها. ويُنظر إلى منازعات العمل أيضاً على أنها أقل احتمالاً للحصول على حل عادل.



# الاستنتاج

يركز هذا الفصل على الثقة في المؤسسات والتمكين القانوني. نسأل الناس كم يثقون في خمس مؤسسات: المحاكم، وآليات العدالة غير الرسمية، والشرطة، المؤسسات الرسمية، والمنظمات غير الحكومية. الثقة في المؤسسات الرسمية هي الأدنى بين الخمسة. الثقة أقل بين الأشخاص الذين يتمتعون بمستويات أعلى من الدخل و/أو التعليم الرسمي. يعبر الأشخاص الذين عانوا من مشكلة قانونية عن مستويات أقل من الثقة. وعموماً، فإن الثقة في هذه المؤسسات مماثلة لما نجده في بلدان أخرى.

هل يعتقد الناس أن المحاكم تحمي مصالح الأغنياء والأقوياء على حساب مصالح الناس العاديين؟ هذا السؤال يفرق الناس. شخص من كل شخصين يعتقد أن المحاكم تتصرف غالباً على هذا النحو. يشعر الآخرون أن ذلك يحدث إما نادراً وإما أبداً.

نستخدم خمسة سيناريوهات افتراضية لتقييم مدى ثقة الناس في إيجاد حلول عادلة لمشكلاتهم القانونية. فالناس عموماً إيجابيون جداً، ولكن المنازعات المتعلقة بالعمل تعتبر أكثر صعوبة لحلها بطريقة عادلة.

# 6

# المشاكل القانونية للمرأة

الاختلافات الديموغرافية
معظم المشاكل القانونية الخطيرة
الآثار
طلب المشورة القانونية
تصرف
تقييم رحلة العدالة

المشاكل القانونية للمرأة

6

# الاختلافات الديموغرافية

وفقاً للبيانات، فإن النساء عموماً يتمتعن بمستوى أدنى من التعليم الرسمي، وهن أقل احتمالاً من الرجال لأن يكن عازبات (ولا يتزوجن أبداً). بالإضافة إلى ذلك، تشير ثلاث نساء فقط من كل 10 إلى أنهن يزاولن عملاً مدفوع الأجر، مقارنة بسبعة رجال من أصل عشرة. كما أن النساء أقل احتمالاً من الرجال في الوصول إلى الإنترنت. ويشير مزيج هذه العوامل إلى أن المرأة في وضع اجتماعي واقتصادي أشد ضعفاً من الرجل. وعليه، فمن المحتمل أن تؤثر المشاكل القانونية عليها بشكل مختلف.

ويتماشى ذلك مع نتائج أخرى. وفقاً لتقرير المنتدى الاقتصادي العالمي لعام 2017[1] بشأن الفجوة الجنسانية في العالم، فإن المغرب يسجل نتائج منخفضة بشكل خاص، حيث يأتي في المرتبة 136 من أصل 144. ويبحث هذا التقرير، من بين أمور أخرى، في التحصيل العلمي والمشاركة الاقتصادية والتمكين السياسي. علاوةً على ذلك، تمثل كل من مشاركة القوى العاملة (24% في عام 2016) ومعدلات معرفة القراءة والكتابة للبالغين (59% في عام 2012) عوامل إشكالية.[2]

http://www3.weforum.org/docs/WEF_GGGR_2017.pdf 1
https://data.worldbank.org/country/morocco 2



مستوى التعليم الرسمي

| | غير متعلم | منخفض | متوسط | عالٍ |
|---|---|---|---|---|
| نساء | 33% | 23% | 26% | 18% |
| رجال | 22% | 21% | 34% | 23% |

الحالة الاجتماعية

| | غير متعلم | منخفض | متوسط | عالٍ |
|---|---|---|---|---|
| نساء | 23% | 61% | 7% | 9% |
| رجال | 35% | 60% | 3% | 3% |

هل تزاول عملاً مدفوع الأجر؟

| | نعم | لا |
|---|---|---|
| نساء | 33% | 67% |
| رجال | 73% | 27% |

هل تزاول عملاً مدفوع الأجر؟

| | نعم | لا |
|---|---|---|
| نساء | 49% | 51% |
| رجال | 64% | 36% |

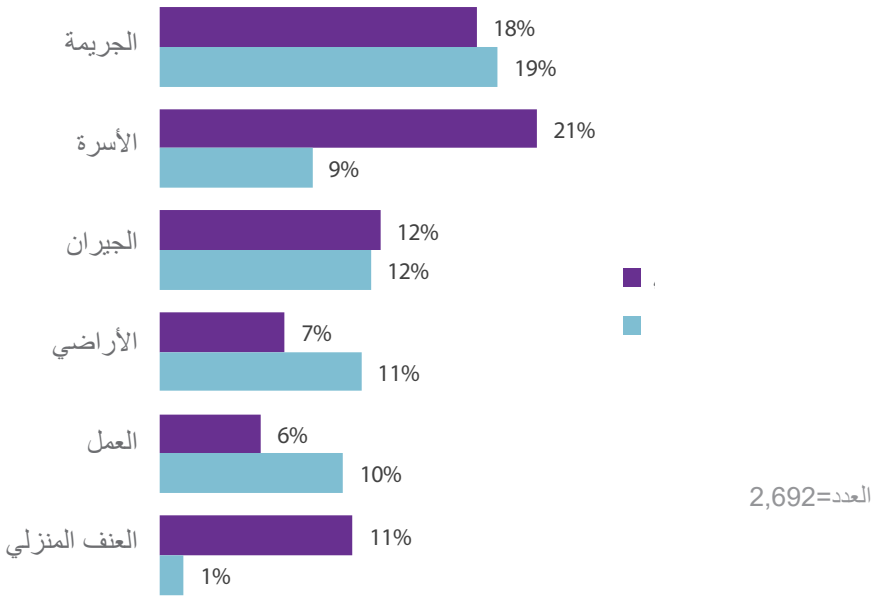
المشاكل القانونية للمرأة

6

# المشاكل القانونية للنساء هي قريبة من المنزل

تعاني النساء من فئات مشاكل مختلفة عن الرجال. فهن يواجهن المنازعات الأسرية والعنف المنزلي باعتبارهما المشكلتين الأكثر خطورة في كثير من الأحيان. من المرجح أن يتأثر الرجال أكثر بالمنازعات على الأراضي والعمل.

## المشكلة القانونية الأكثر خطورة حسب الجنس






لا يوجد اختلاف فحسب في الفئات الواسعة من المشاكل التي يعاني منها النساء والرجال. فداخل كل فئة، يواجهون منازعات مختلفة باعتبارها مشكلتهم الأكثر خطورة.

- **الجريمة**
من المرجح أن تبلغ النساء عن السرقة (64% مقابل 50%) والاعتداء الجنسي (8% مقابل 1%) باعتبارهما الأكثر خطورة. من جهة أُخرى، من المرجح أن يبلِّغ الرجال عن جرائم العنف (غير الجنسية) (33% مقابل 18%) على أنها الأكثر خطورة؛

- **الأسرة**
تبلِّغ النساء بشكل رئيسي عن المنازعات حول الإعالة (24% مقابل 2%). أما القضايا حول حقوق الوالدين (13% مقابل 5%) والميراث (26% مقابل 15%) فيبلغ عنها الرجال أكثر ؛

- **الجيران**
تبلِّغ النساء أكثر عن التهديدات أو المضايقات أو العنف بين الجيران (31% مقابل 19%). ومع ذلك، فإن الضوضاء العادية والمفرطة (24% مقابل 12%) هي أكثر إشكالية بالنسبة للرجال؛

- **الأراضي**
من الأرجح أن يبلِّغ الرجال عن المشاكل المتعلقة بحدود الأراضي واستخدامها (36% مقابل 20%) على أنها الأكثر خطورة؛

- **العمل**
تعتبر المضايقات في العمل (28% مقابل 0%) مشكلة خطيرة بالنسبة للنساء، ولكنَّ الرجال لا يبلّغون عنها تماماً. يواجه الرجال ظروف عمل خطرة (11% مقابل 5%) في أغلب الأحيان.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن النساء ذوات المستوى العالي من الدخل أو التعليم الرسمي أكثر عرضة للإبلاغ عن الجرائم بثلاث مرات (35%) مقارنة بالنساء الأخريات. من ناحية أخرى، فمن المحتمل أن تبلغ النساء اللواتي يتمتعن بمستوى منخفض من التعليم الرسمي عن المنازعات العائلية (28%) مرتين أكثر باعتبارها مشكلتهن القانونية الأكثر خطورة.

المشاكل القانونية للمرأة

6

# الآثار

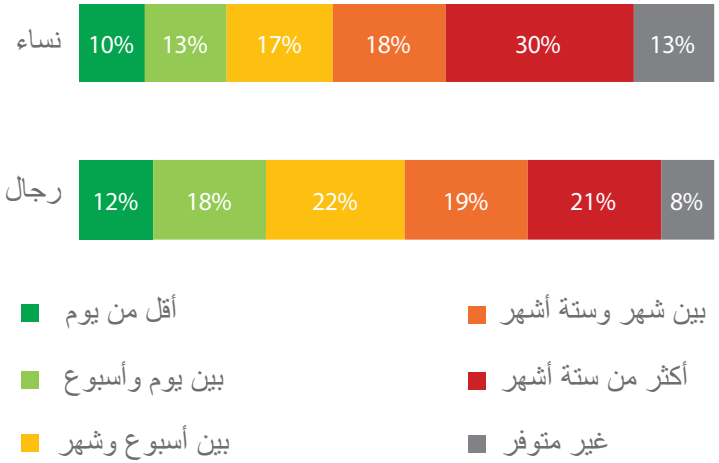
تشير النساء إلى تأثير أعلى قليلاً على حياتهن من مواجهة مشكلة قانونية أكثر من الرجال. يوضح الرسم البياني أدناه النتيجة في مؤشر التأثير الكلي. تتراوح الدرجة من 0 إلى 1، حيث تشير الدرجات الأعلى إلى تأثير سلبي أكبر على حياة المرء.

يتم تصميم مؤشر التأثير هذا باستخدام مجموعة من المؤشرات. في ما يلي نسلط الضوء على أهم الفروق بين النساء والرجال من حيث هذه المؤشرات الأساسية. ويعطي ذلك صورة أكثر اكتمالاً عن التأثير الدقيق على حياتهم.

- من المرجح أن تعاني النساء من فقدان الوعي (15% مقابل 8%) وإصابة كبيرة (9% مقابل 5%) أكثر من الرجال؛
- تشير امرأة من كل ثلاث نساء إلى خسارة أكثر من ستة أشهر بسبب المشكلة. بالنسبة للرجال، يبلغ هذا الرقم واحد فقط من كل خمسة.

## مؤشر التأثير

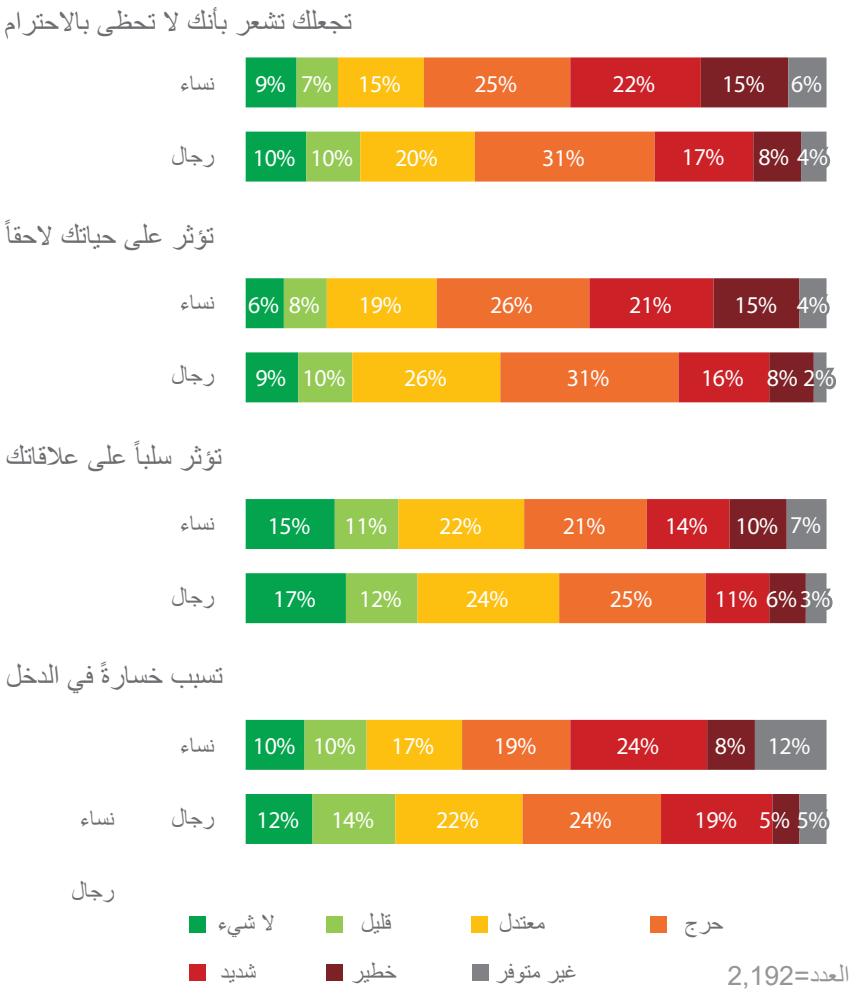
## الوقت الضائع بسبب المشكلة



المشاكل القانونية للمرأة

6

## إلى أي حد، المشكلة .....

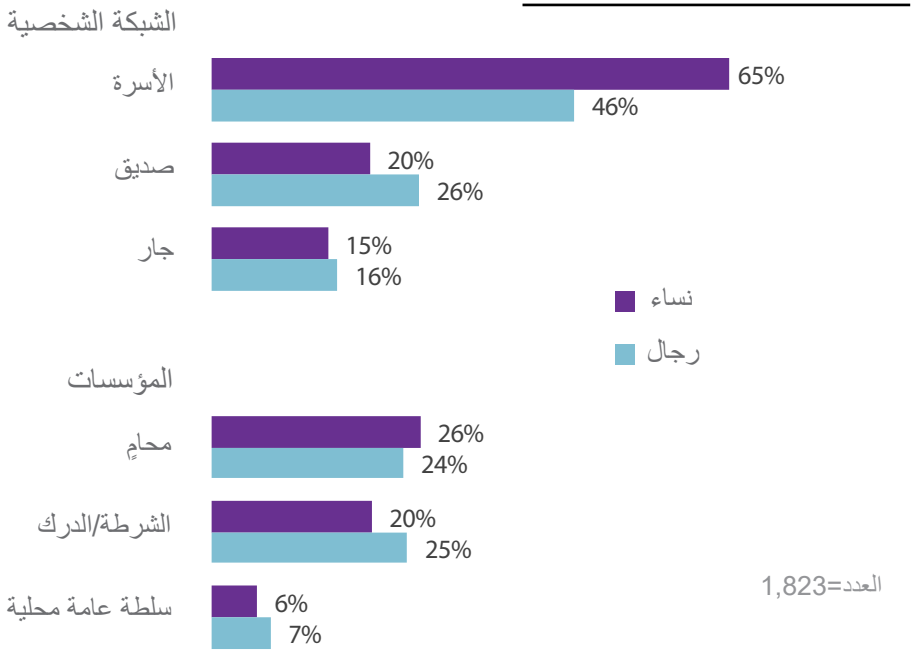





# من المرجح أن تسعى النساء للحصول على المشورة القانونية من أقاربهن

يسعى شخصان من أصل ثلاثة أشخاص للحصول على المشورة القانونية عند مواجهة منازعة. هذه النسبة هي نفسها للنساء والرجال. ومع ذلك، تبحث النساء عن مصادر مختلفة عن الرجال للحصول على المشورة القانونية. الفرق الرئيسي هو أن النساء أكثر احتمالا بكثير للتشاور مع أقاربهن. بشكل عام، النساء أكثر تشابهاً باستخدام شبكتهن الشخصية (81% مقابل 76%)، بينما الرجال أكثر احتمالاً لاستخدام المؤسسات (24% مقابل 18%).

## المصادر العليا للمشورة القانونية



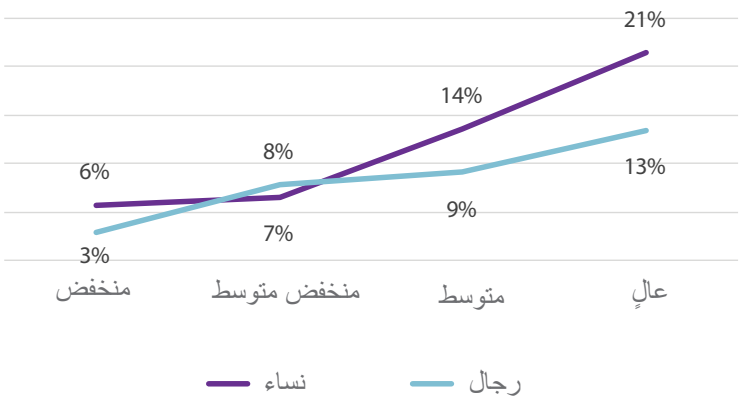
# تستخدم النساء وسائل إعلام جديدة أكثر من الرجال

النساء والرجال الذين لا يسعون للحصول على المشورة القانونية يواجهون نفس الحواجز. العائقان الرئيسيان هما عدم اعتقادهم بأن النصيحة ستساعدهم وعدم معرفتهم أين يجب أن يبحثوا عن المعلومات والمشورة القانونية. وبناءً على ذلك، يؤثر نفس الشعور باليأس وانعدام الوعي على كلا الجنسين. عدم معرفة المكان المناسب للبحث أكثر شيوعاً بالنسبة للنساء ذوات المستوى التعليمي الأقل. وليس هذا هو الحال مع الرجال.

هناك اختلاف طفيف بين النساء والرجال عندما يتعلق الأمر بالسعي للحصول على معلومات قانونية من وسائل الإعلام العامة. من المرجح أن تستخدم النساء (16% مقابل 13%) هذه المصادر للمعلومات أكثر من الرجال. وُجِد الفرق الرئيسي في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (7% مقابل 4%) والإنترنت (9% مقابل 7%). هذا على الرغم من حقيقة أن النساء أقل إمكانية للوصول إلى الإنترنت من الرجال.

هنالك اختلافات قوية على أساس الدخل ومستوى التعليم الرسمي والإقامة القروية / الحضرية.

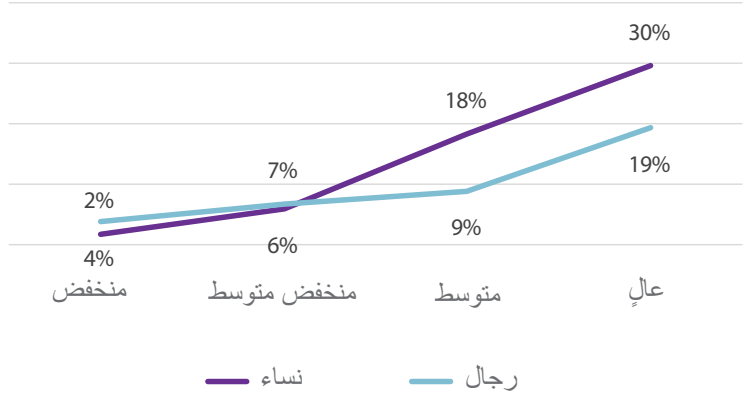
**استخدام الإنترنت و وسائل التواصل الإجتماعي حسب مستوى الدخل**



المشاكل القانونية للمرأة

6

## استخدام الإنترنت و وسائل التواصل الإجتماعي حسب مستوى التعليم




استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي حسب الإقامة القروية / الحضرية.

| | إقامة ريفية | إقامة حضرية |
|---|---|---|
| نساء | 4% | 17% |
| رجال | 7% | 11% |

دعونا نركز على المجموعة التي تتمتع بالوصول إلى الإنترنت. وبما أن المرأة لديها قدرة أقل على الوصول إلى الإنترنت، فمن الطبيعي أن تزيد الفروق أكثر. من بين النساء اللواتي يصلن إلى الإنترنت، تستخدم 26% وسائل الإعلام العامة، في حين أن هذا الرقم هو 18% فقط للرجال. كما أن الفارق في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والإنترنت (باستثناء وسائل التواصل الاجتماعي) من قبل النساء والرجال يزداد أيضاً. فاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي هو 12% للنساء و6% للرجال. ويستخدم الإنترنت 15% من النساء و10% من الرجال.



# النساء أقل احتمالا قليلا من الرجال للتصرف واتخاذ إجراءات

ربما يكون الانتقال من البحث عن المعلومات والمشورة القانونية لاتخاذ الإجراءات هو أهم خطوة في المسار في مجال العدالة. إنَّ النساء (70%) أقل احتمالاً قليلاً من الرجال (74%) لاتخاذ هذه الخطوة.

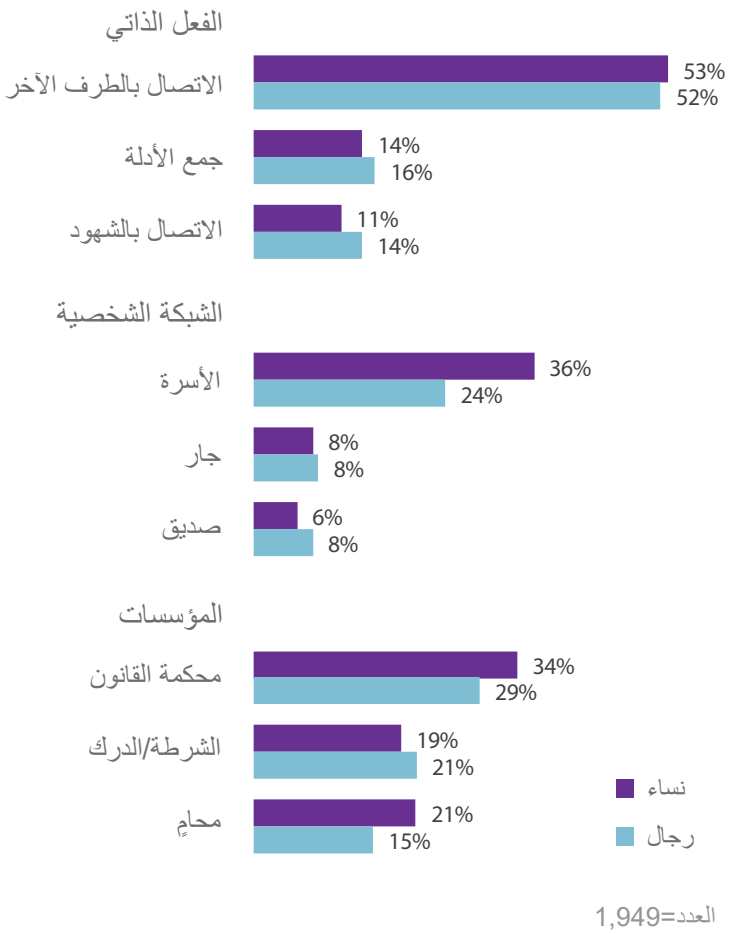
من الأرجح أن تعتمد النساء على أقاربهن والمحاكم والمحامين أكثر من الرجال. يرتبط ذلك بحقيقة أنهن يواجهن المنازعات العائلية أكثر. ومن الأرجح أن يتبع الناس هذه المسارات الثلاثة للوصول إلى حل في حالة نزاع عائلي. تُستخدم المحاكم (أكثر من 70%) والمحامون (أكثر من 45%) بشكل خاص في الحالات التي تنطوي على الطلاق أو الانفصال، وحقوق الوالدين، والمنازعات حول الإعالة.

من حيث الفائدة النسبية للمسارات المختلفة للولوج إلى العدالة، يقدم النساء والرجال نفس التقديرات. يتم تحديد كل من المحاكم والشرطة باعتبارهما الطرق الأكثر فائدة من طرف أكثر من نصف الذين يستخدمونهما.

المشاكل القانونية للمرأة

6

## المسارات الشائعة للوصول إلى العدالة




# قصة سلمى

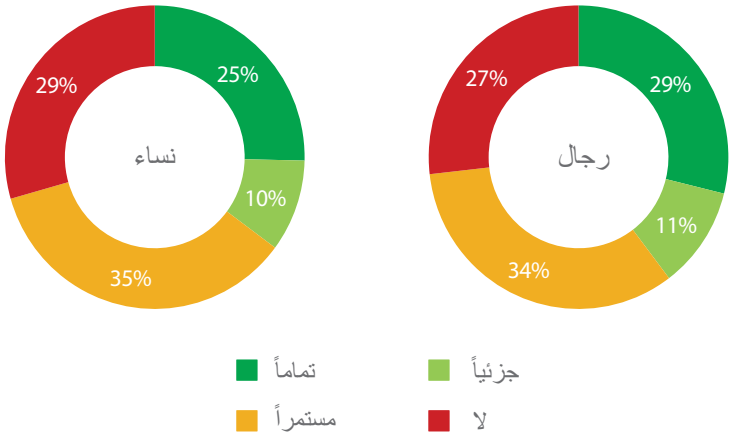
كنت متزوجة لأكثر من 12 عاماً. يعمل زوجي في متجر لقطع الغيار في منطقة فاس، وهو المصدر الوحيد للدخل. قبل عام تقريباً، كان المبلغ الذي يرسله إلى المنزل يتناقص، ولم يكن يزورنا كثيراً كما اعتاد أن يفعل. لم يمض وقت طويل حتى اتصلت بي امرأة وأخبرتني أن زوجي قد تقدم للزواج منها. أخبرها زوجي أنه عازب بلا أطفال. بعد سماع هذا الخبر، أجريت بعض الأبحاث واكتشفت أن زوجي قد بدأ بطلب تغيير العنوان. كما كان يدفع رشاوى لتزوير شهادة وضعه المدني بحيث يقول بإنه أعزب، وبهذه الطريقة يمكنه أن يتزوج دون موافقتي. نصحني محامٍ في محكمة الأسرة بأن أبدأ باتخاذ إجراء ضد زوجي لطلب إعالة مالية للطفل، وكذلك طلب معاش تقاعدي خاص. ومع ذلك، لإدانته على ما فعله أنا بحاجة إلى دليل وليس لدي أي شيء. قررت تقديم طلب الطلاق وطلب الدعم المالي. منذ ذلك الحين، تركت المرأة التي اتصلت بي زوجي. و هو يريد الانتقام لأنه يعتقد أنني أفسدت علاقته بهذه المرأة.

المشاكل القانونية للمرأة

6

# تواجه النساء معدلات حل كامل للمشكلة أقل من الرجال

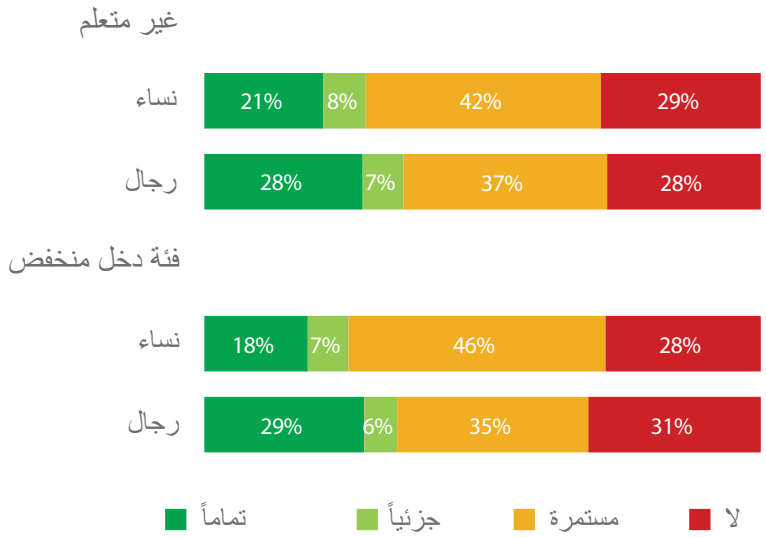
**هل حُلت مشكلتك؟**




العدد=2,692



للنساء عموماً معدلات حل للمشكلة أقل قليلاً من الرجال. ومع ذلك، تصبح الصورة أكثر وضوحاً إذا ركزنا على النساء اللواتي لا يتمتعن بتعليم رسمي والنساء في فئة الدخل الأقل. كما هو موضح في الرسم البياني أدناه، تواجه النساء في هاتين المجموعتين معدلات في حل المشكلة كاملةً أقل بكثير من الرجال. وهن أيضاً أكثر عرضة للإشارة إلى أن المشكلة مستمرة. ويوفر ذلك مؤشراً واضحاً على أن تلك النساء يكافحن أكثر عند محاولة حصولهن على العدالة.



المشاكل القانونية للمرأة

6

# تقييم المسار في مجال العدالة

إن تقييم المسار في مجال العدالة للنساء والرجال متشابه تماماً. ولكنْ إذا نظرنا إلى البيانات بالتفصيل، فيمكننا العثور على بعض الاختلافات المهمة:

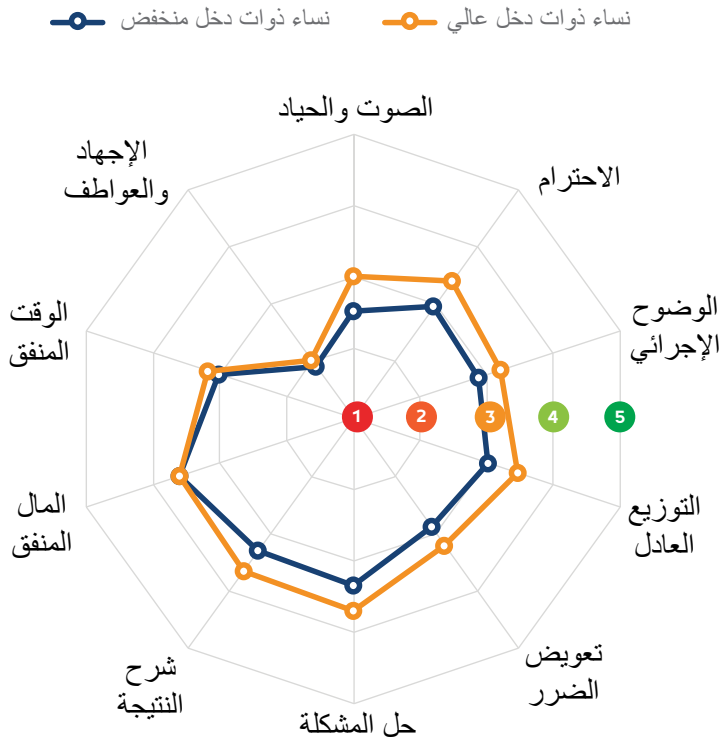
- تشير النساء غالباً إلى معاملتهن باحترام وبطريقة مهذبة أكثر من الرجال؛
- النساء أكثر رضا قليلاً من الرجال بشأن تعويض الأضرار؛
- تشعر النساء أن نتائج الإجراءات موضحة لهن بشكل أكثر شمولية وتجدن النتائج أكثر إنصافاً من الرجال؛
- في حين تشير النساء إلى إنفاق أموال أقل، فإنهن يُنفقن وقتاً أطول ويختبرن مزيداً من الضغط أثناء مساراتهن في مجال العدالة أكثر من الرجال.

كما هو مذكور في الفصل الخاص بحل المنازعات، فإن للدخل تأثير على كيفية تقييم الناس لمسارهم في مجال العدالة. عادةً ما يعطي الأفراد ذوو الدخل المرتفع تقييماً أكثر إيجابية. يتم تضخيم تأثير الدخل هذا للنساء كما هو موضح في الرسم البياني أدناه. يتم تقييم تكلفة العدالة على نحو مماثل، ولكن جودة كل من الإجراءات والنتيجة يصنفها الأفراد ذوو الدخل المنخفض بأنها أدنى بشكل كبير.

أخطر فئة مشكلة قانونية للنساء هي المنازعات العائلية. يمكننا أن نقارن كيف تقيّم النساء هذه المنازعات مقارنةً بالمشاكل القانونية الخطيرة الأخرى التي يواجهنها. يتم تقييم جودة الإجراء بشكل أكثر إيجابية. يشعر الناس أنهم أكثر قدرة على التأثير على النتيجة النهائية وأن الطرف المحايد كان موضوعياً وغير متحيز. ويرتبط ذلك بارتفاع استخدام المحاكم للمنازعات العائلية. ومع ذلك، فإن النساء اللواتي يواجهن منازعات عائلية خطيرة أكثر استياءً بشأن مقدار الوقت والمال المنفقين للتوصل إلى حل المشكلة.



## تقيم الرحلة في مجال العدالة




والمكان الذي تعيش فيه النساء، أي في مدينة أو في منطقة ريفية، يؤثر أيضاً على تقييم الرحلة في مجال العدالة. النساء في المناطق الحضرية أكثر رضا بشكل كبير حول جودة كل من الإجراء والنتيجة. يتم تقييم التكاليف بالمثل. بالنسبة للرجال، لا يوجد فرق في تقييم جودة الإجراء والتكاليف. ومع ذلك، فإن الرجال الريفيين أكثر إيجابية بشأن جودة النتائج من الرجال في المناطق الحضرية.

المشاكل القانونية للمرأة

6

# الاستنتاجات

تعيش المرأة في المغرب في وضع اجتماعي واقتصادي أشد ضعفاً من الرجل. ومن المرجح أن: تكون عازبة، تتمتع بمستوى أدنى من التعليم الرسمي وألاَّ توظف بأجر. كما أن المشاكل القانونية التي تواجهها النساء لها تأثير سلبي أكبر على حياتهن. تعتبر المنازعات العائلية بأنها فئة المشكلة الأساسية التي تواجهها النساء، في حين أن السرقة هي أخطر مشكلة خاصة بهن.

عندما يتعلق الأمر بالسعي للحصول على المشورة القانونية، فإن الرجال والنساء يفعلون ذلك بنفس النسبة. ومع ذلك، تسعى المرأة إلى مصادر مختلفة. وعلى وجه التحديد، من المرجح أن تستخدم النساء شبكاتهن الشخصية، خاصةً أفراد العائلة. علاوة على ذلك، وعلى الرغم من قلة إمكانيات النساء في الوصول إلى الإنترنت مقارنة بالرجال، فمن الأرجح أن يستخدمن هذا المصدر أكثر عند البحث عن معلومات قانونية. فهن يستخدمن هذا المورد بشكل أفضل من خلال التفاعل معه وتوسيع نطاق وصولهن إلى المعلومات ذات الصلة. يبلِّغ الرجال والنساء على حد سواء عن عوائق مماثلة في البحث عن المشورة القانونية.

عند الانتقال من المعلومات إلى الفعل، تنشأ الاختلافات. النساء أقل احتمالا من الرجال للعمل على حل مشاكلهن. تعتمد النساء اللواتي يعملن بشكل أكبر على أقاربهن والمحاكم والمحامين مقارنة بالرجال. ومع ذلك، لا توجد فروق بين الجنسين في ما يتعلق بالفائدة النسبية المتصورة لآليات حل المنازعات.

بشكل عام لدى النساء معدلات حل للمنازعات أقل من الرجال. ويزداد هذا الاختلاف أكثر إذا ركزنا على فئات النساء الأشد ضعفاً: النساء اللواتي لا يتمتعن بتعليم رسمي ومَن هنَّ في فئة الدخل الأدنى. وبالإضافة إلى ذلك، من المرجح أن تشير النساء إلى أن هنالك مشكلة مستمرة. للوهلة الأولى، يبدو أن النساء والرجال لديهم تقييم مماثل للمسارات في مجال العدالة. ومع ذلك، تظهر الاختلافات مجدداً عند التركيز على عناصر محددة من المسار في مجال العدالة. تواجه النساء ذوات الدخل المتدني بشكل خاص معركة شاقة.

وخلاصة القول أن الاختلافات الأكثر أهمية بين الرجال والنساء في المغرب واضحة في: التركيبة السكانية، وأنواع المشاكل المواجهة ومصادر المعلومات والمشورة القانونية.

# 7

# المنازعات العائلية

مشاكل عائلية محددة
مصادر المشورة القانونية
آليات حل النزاع
إجراءات العدالة الأسرية

# المقدمة

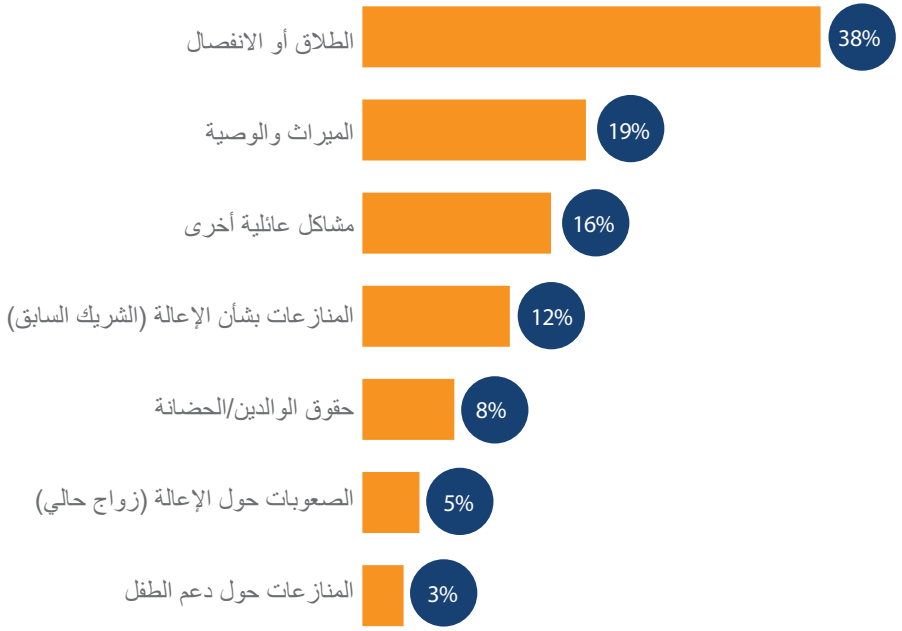
المشاكل العائلية في المغرب شائعة. فمشكلة واحدة من كل ستة مشاكل خطيرة تتعلق بالمنازعات العائلية. ويجعلها ذلك ثاني أكثر أنواع المشاكل شيوعاً بعد الجريمة. في هذا الفصل، نستكشف بالتفصيل أنواع المشاكل العائلية التي تؤثر على المغاربة - خاصة بالنسبة للنساء - والمسارات التي يتبعونها لإيجاد حل.

ندعوكم لمعرفة المزيد عن المسارات في مجال العدالة حول المشاكل العائلية في المغرب.

# المشاكل المتعلقة بالطلاق التي تؤثر على الأسر المغربية

الطلاق هو ثاني أكثر المشاكل القانونية شيوعاً بالتحديد في المغرب. يشكل الطلاق وحده أكثر من ثلث كل المنازعات المتعلقة بالأسرة في الأعوام الأربعة السابقة.

**مشاكل عائلية محددة**



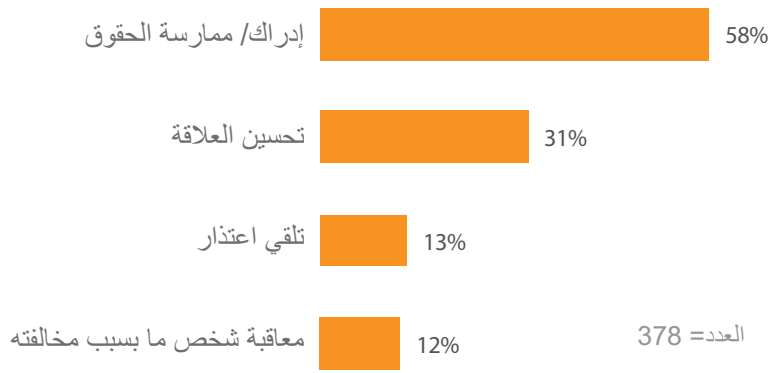
# يرغب الناس في ممارسة حقوقهم وتحسين العلاقات المتضررة عند مواجهة المنازعات العائلية

المشاكل المرتبطة بالأسرة ليست شائعة فحسب، ولكنها تؤثر أيضاً. فهي رابع فئة مشكلة في المشاكل الأكثر تأثيراً. ومن أكثر ثلاث أخطر مشاكل - الجريمة والعائلة والجيران - فهي الأكثر تأثيراً.

الخصائص الديموغرافية لأخطر المشاكل المرتبطة بالأسرة

- من المرجح أن تواجه النساء (21%) مشكلة قانونية تتعلق بالأسرة أكثر من الرجال (9%)؛
- يميل الأفراد ذوو الدخل المنخفض (17%) إلى أن يكونوا أكثر عرضة للمشاكل المرتبطة بالأسرة مقارنة بمجموعات الدخل الأخرى (حوالي 13%)؛
- الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 25 عاماً و39 عاماً (18%) يعانون من مشاكل عائلية أكثر من الشباب الأصغر منهم سناً (9%) أو كبار السن (9%)؛
- أفاد الأشخاص الذين يعيشون في المناطق القروية بأن المنازعات المرتبطة بالعائلة هي مشكلتهم الأكثر خطورة على نحو أكثر بقليل من الذين يعيشون في المناطق الحضرية (16% مقابل 13%)؛
- الأشخاص الذين يتمتعون بأعلى مستوى من التعليم الرسمي يكونون أقل احتمالاً لمواجهة مشكلة تتعلق بالأسرة (11%) مقارنة ببقية السكان (15%).

**ما الذي أردت تحقيقه؟**




- ترغب غالبية النساء (65%) في إعمال الحقوق. فقط 45% من الرجال يريدون ذلك.
- من ناحية أخرى، هنالك فرق 10 نقاط مئوية بين الرجال (37%) والنساء (27%) الذين يقولون بأنهم يريدون تحسين علاقة منقطعة.

٧

# قصة فاطمة

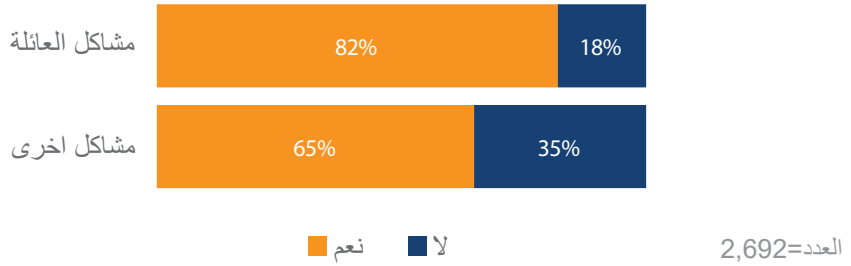
كنت أحاول الحصول على الطلاق من زوجي منذ ما يقرب من ثلاثة أعوام. إنه الآن في السجن بتهمة الاحتيال لأنه سرق الملايين من مالك مشروع. بعد سجنه، بدأت حماتي إدارة شركتنا المملوكة. ومنذ ذلك الحين، عانيت أنا و عائلتي من المضايقات النفسية والجسدية منها. إنها تفعل ذلك لأن زوجي يطلب منها القيام بكل ما هو ممكن لمنعي من الطلاق منه. إنها غالباً ما تهدد بإيذاء والديَّ. كما أنها ترسل أشخاصاً إلى الحيّ الذي أسكن فيه لإلحاق الضرر بسيارتي، وقد تعرضت للهجوم وفي عدة مناسبات. لم تؤدي شكاويّ إلى أي نتيجة لأنهم لا يستطيعون تحديد هوية الأشخاص الذين جاءوا نيابة عنها وليس لدي أي دليل على أنها الشخص الذي أرسلهم. لديها الموارد المالية لمضايقتي من خلال محاميها. لقد ذهبت إلى أبعد من ذلك، مثل إعطاء المال لمحاميَّ لتزوير سجل طلاقي. لقد اضطررت لتغيير المحامي ثلاث مرات. وفي كل مرة أقترب من التسوية، يغيّر زوجي محاميه. وبسبب ذلك، تبدأ العملية من جديد من نقطة الصفر. قيل لي بأنه من الطبيعي المماطلة بالأمور وبأنني سأستمر في إنفاق كل مدخراتي بدون نتيجة نهائية. لا أعرف إلى أين يجب أن أذهب للحصول على المساعدة ولا يبدو أن هناك من يستطيع مساعدتي. نظام العدالة فاسد ويحمي الأغنياء فقط. أنا خائفة من رؤية ما سيحدث في غضون عامين عندما يخرج زوجي من السجن. حتى ذلك الحين، أحاول الاتصال بالمنظمات غير الحكومية والجمعيات مثل منظمة الشفافية المغربية وجمعية عدالة للحصول على المساعدة. آمل أن ينجح ذلك، لأنني مصممة على ألاَّ أكون ضحية بعد الآن.

المنازعات العائلية

7

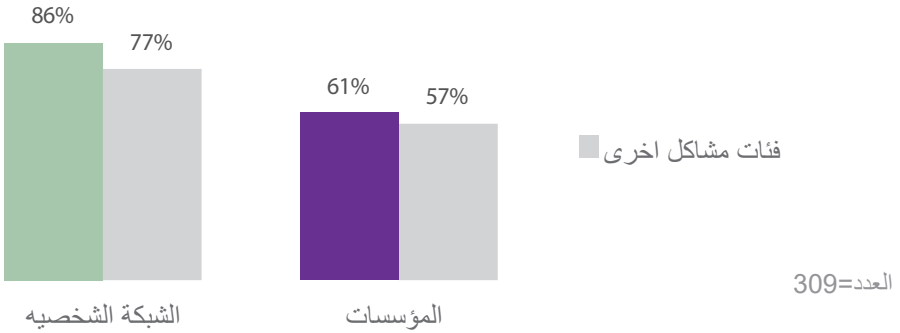
# ينشط المغاربة في طلب المشورة القانونية للمشاكل المرتبطة بالعائلة

## هل سعيت للحصول على المشورة القانونية؟




- عدم الاعتقاد بأن المشورة ستساعدهم هو السبب الأكثر شيوعاً (35%) لعدم السعي للحصول عليها. ومع ذلك، فإن هذا يقل بمقدار 12 نقطة مئوية عن المتوسط بالنسبة للمشاكل الأخرى؛
- من ناحية أخرى، فإن عدم امتلاك ما يكفي من المال (22%) هو أعلى بـ 12 نقطة مئوية من المتوسط بالنسبة للمشاكل الأخرى. من الواضح أن المال يلعب دوراً أكبر في المنازعات الأسرية.

## فئات المشورة القانونية للمنازعات الأسرية

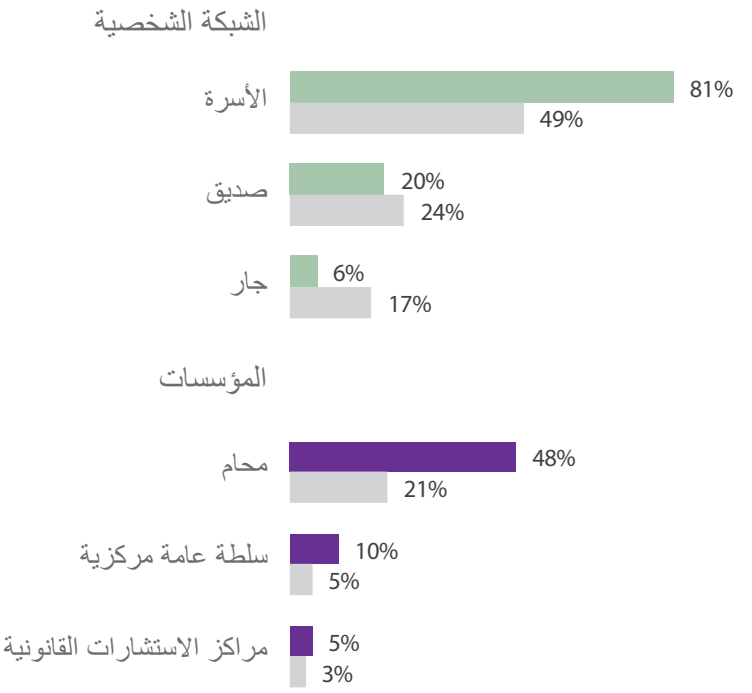



- عندما يسعى الأشخاص الذين يواجهون نزاعاً عائلياً للحصول على المشورة القانونية، يفضل معظمهم استشارة المصادر الموثوقة من شبكتهم الشخصية.
- يتصل ما يقرب من نصف الأشخاص (47%) الذين يسعون للحصول على المشورة القانونية بشبكتهم الشخصية والمؤسسات على حد السواء.

المنازعات العائلية

7

## المصادر الشائعة للمشورة القانونية بشأن المنازعات الأسرية

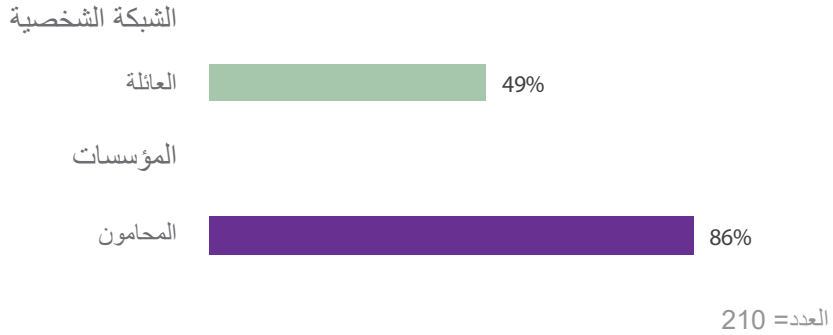



- بالنسبة للشبكة الشخصية، يميل الناس إلى التركيز على أفراد العائلة للحصول على المشورة. يتم استشارة الأصدقاء والجيران في كثير من الأحيان أقل مقارنة باستشارتهم بخصوص مشاكل أُخرى.
- يتصل الأشخاص بالمحامين للحصول على المشورة القانونية في حالات المنازعة الأسرية. في الواقع، يُعتبر المحامون المصدر الثاني الأكثر شيوعاً للمشورة القانونية بشأن المنازعات العائلية.



# يقدم المحامون المشورة القانونية الأكثر فائدة في الأمور العائلية

## الفائدة النسبية



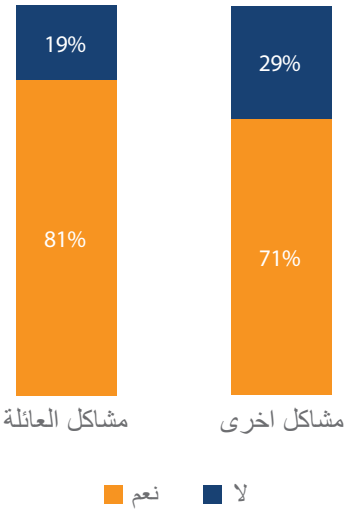

- يمكننا فقط تقييم الفائدة النسبية لأفراد العائلة والمحامين. بالنسبة إلى المصادر الأخرى، لا توجد بيانات كافية لتقديم أي معطيات حاسمة.
- من يستطيعون الوصول إلى المحامين يعتبرونهم مفيدين. الرجال (92%) أكثر احتمالا لتأكيد ذلك من النساء (82%)؛
- فقط نصف الذين يتشاورون مع أفراد العائلة يقولون بأنهم كانوا المصدر الأكثر فائدة للمشورة؛
- لا يتم تحديد المحامين على أنهم أكثر فائدة من المصادر الأخرى فحسب؛ يبلغ الناس كذلك عن معدل رضا أعلى بمساعدتهم (60% راضون أو راضون جداً) عن أي مصدر آخر.

المنازعات العائلية

7

# يحاول المغاربة بنشاط حل مشاكلهم الأسرية

## هل اتخذت أي إجراء؟




العدد=2,692

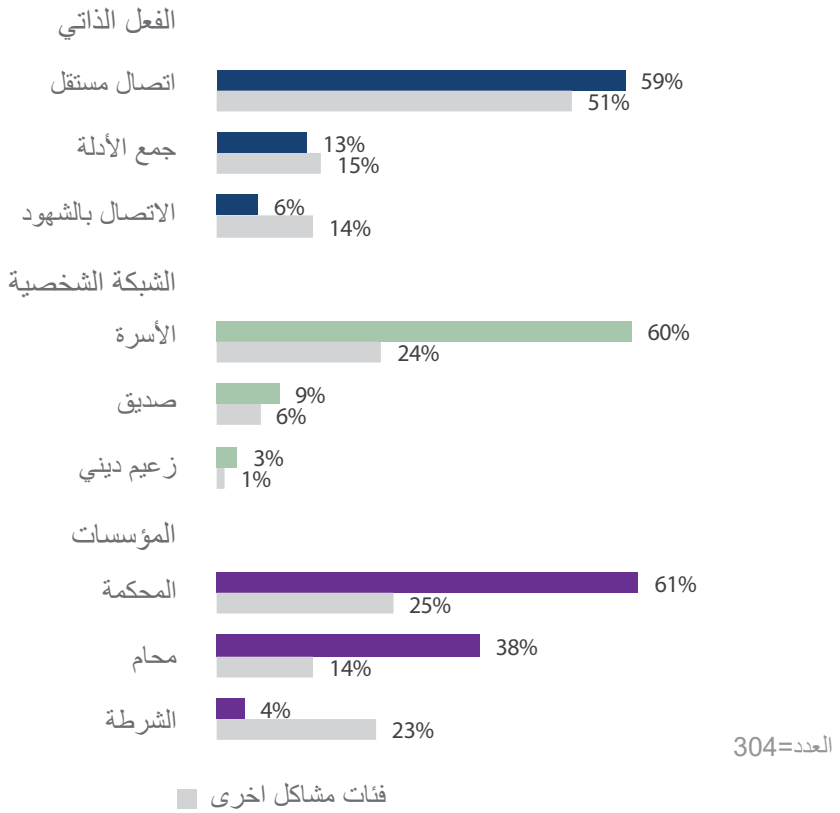
بالنسبة لجميع المجموعات السكانية، فإن معدلات اتخاذ الإجراءات عالية.

- من غير المحتمل أن يتخذ المغاربة ذوو الدخل المنخفض (65%) الإجراءات اللازمة لحل مشكلتهم الأسرية؛
- وبالمثل، فإن الأشخاص غير الحاصلين على تعليم رسمي هم الأقل احتمالاً لاتخاذ إجراءات (70%)، مقارنةً بالأشخاص الذين يبلغون عن أي مستوى من التعليم الرسمي؛
- يقل احتمال تصرف الناس في المناطق القروية (75%) مقارنةً بالناس الذين يعيشون في المدن (85%)؛
- يقدِّم الأشخاص الذين لم يتخذوا أي إجراء سببين رئيسيين: 1) كانوا يخشون من أن يؤدي اتخاذ خطوات لحل المشكلة إلى إلحاق ضرر أكبر بالعلاقة مع الطرف الآخر (28%). 2) منعتهم العادات والتقاليد من اتخاذ إجراء (27%).



الأشخاص الذين يواجهون منازعات عائلية خطيرة هم أكثر احتمالا لإشراك أفراد العائلة، ومحاكم القانون، والمحامين

## أعلى ثلاث آليات أكثر إشراكاً في كل فئة




العدد=304

المنازعات العائلية

## 7

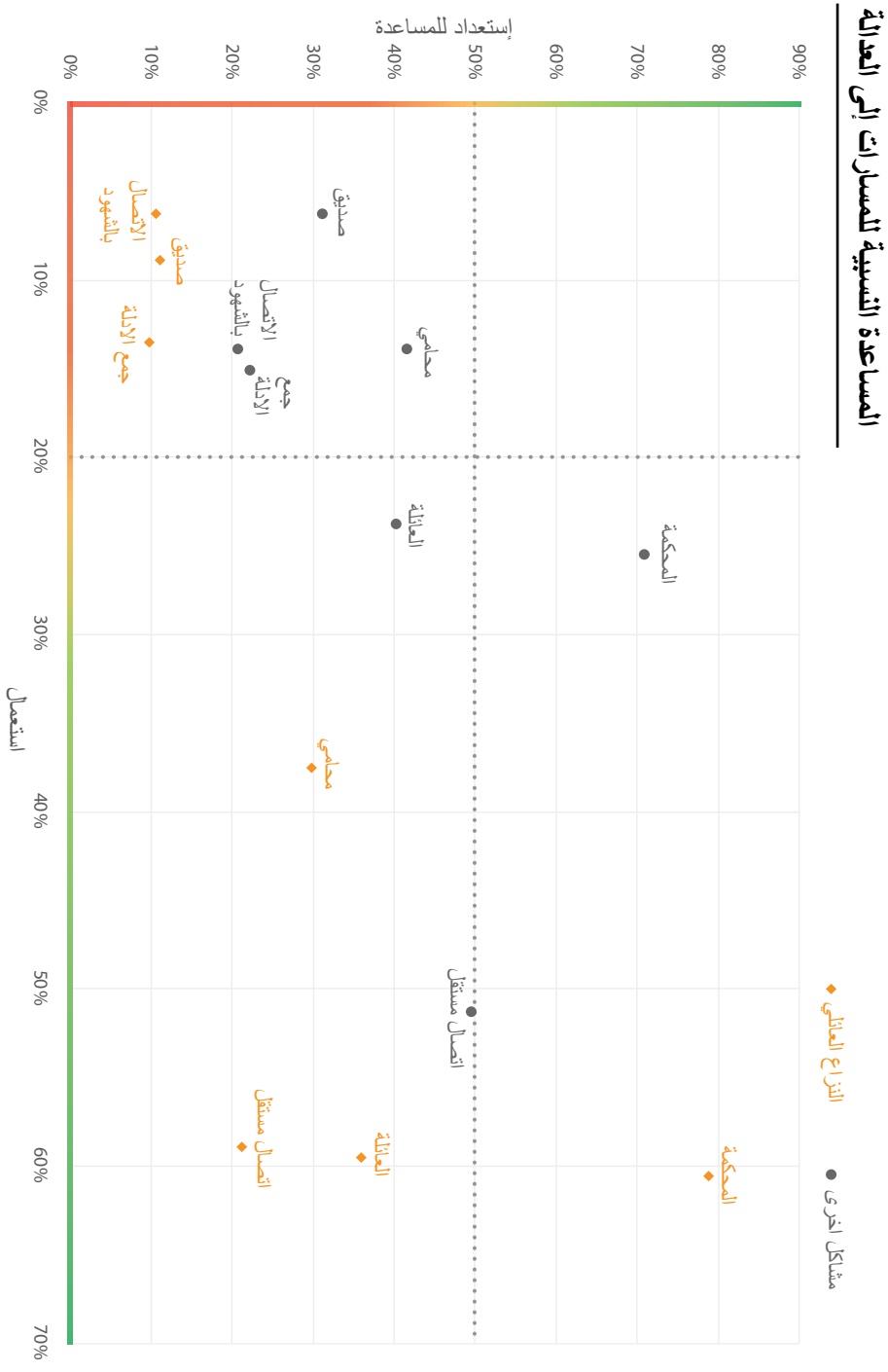
هنالك ثلاث آليات مفضلة بوضوح لحل المنازعات المتعلقة بالمشاكل الأسرية في المغرب: المحاكم وأفراد الأسرة والتواصل بشكل مستقل مع الطرف الآخر. يلي ذلك مباشرة المحامون ، في حين أن استخدام أي آلية أخرى لتسوية المنازعات هامشي.

- استخدام المحاكم أعلى في المنازعات الأسرية ذات مؤشر التأثير العالي (70%) مقارنةً بالمؤشر ذي التأثير المنخفض أو المتوسط (57%)؛
- النساء (42%) أكثر احتمالاً من الرجال(28%) في إشراك المحامين في حالات المنازعة العائلية. هذا يشير إلى أن النساء يشعرن بالتشجيع والتمكين بما فيه الكفاية لإشراكهم؛
- يتم إشراك المحامين في كثير من الأحيان في المناطق الحضرية (43% مقابل 29%)، في حين يُستخدم الزعماء الدينيون بشكل أكثر تكراراً في المناطق القروية (7% مقابل 1%)؛
- شخص واحد من بين كل شخصين ممن يستخدمون المحاكم ، يستخدم محامياً أيضاً؛
- سألنا الذين لم يُشركوا المحاكم توضيح لماذا لم يفعلوا ذلك. أفادوا في الغالب أنهم لا يريدون الإضرار بالعلاقة مع الطرف الآخر، مشيرين إلى عدم وجود عدالة تصالحية.

يوضح الرسم البياني أدناه عدد الأشخاص الذين يستخدمون مساراً معيناً، في مقابل عدد الأشخاص الذين قالوا بأن هذا المسار كان مفيداً لهم. ويعرض كلا من المنازعات العائلية وفئات المشاكل الأخرى. للحصول على شرح مفصل للرسم البياني، يرجى الرجوع إلى فصل حل المنازعات.

يبدو أن محاكم متاحة ومفيدة لمستخدميها في ما يتعلق بمشاكل العدالة الأسرية في المغرب. يقول أربعة من أصل خمسة مستخدمين أنها كانت أكثر الإجراءات فائدة. أما الاعتماد على أفراد الأسرة، والاتصال بالطرف الآخر، واستخدام المحامين فهي أمور شائعة أيضاً. ومع ذلك، تعتبر هذه المسارات الثلاثة أقل فائدة بكثير.

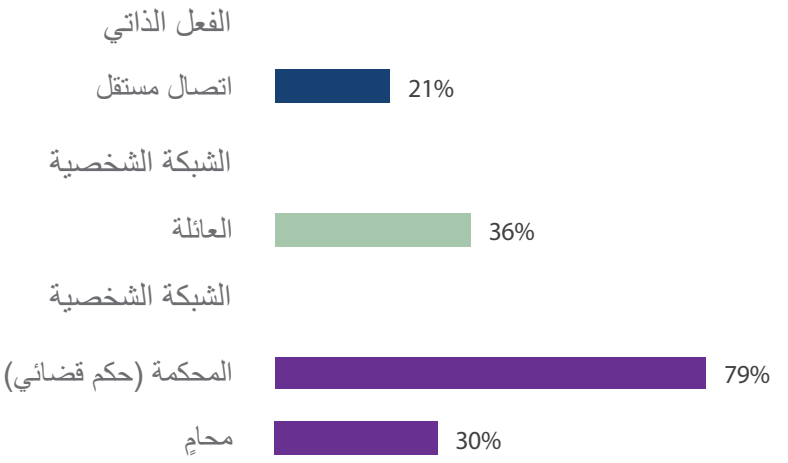
### المساعدة النسبية للمسارات إلى العدالة



المنازعات العائلية

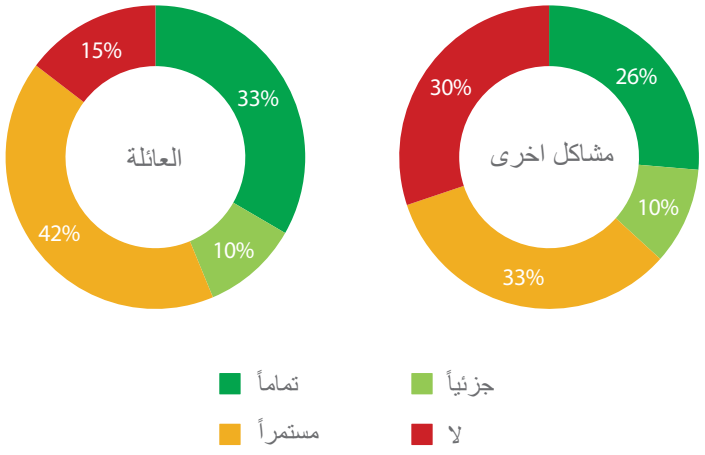
7

## الفائدة النسبية



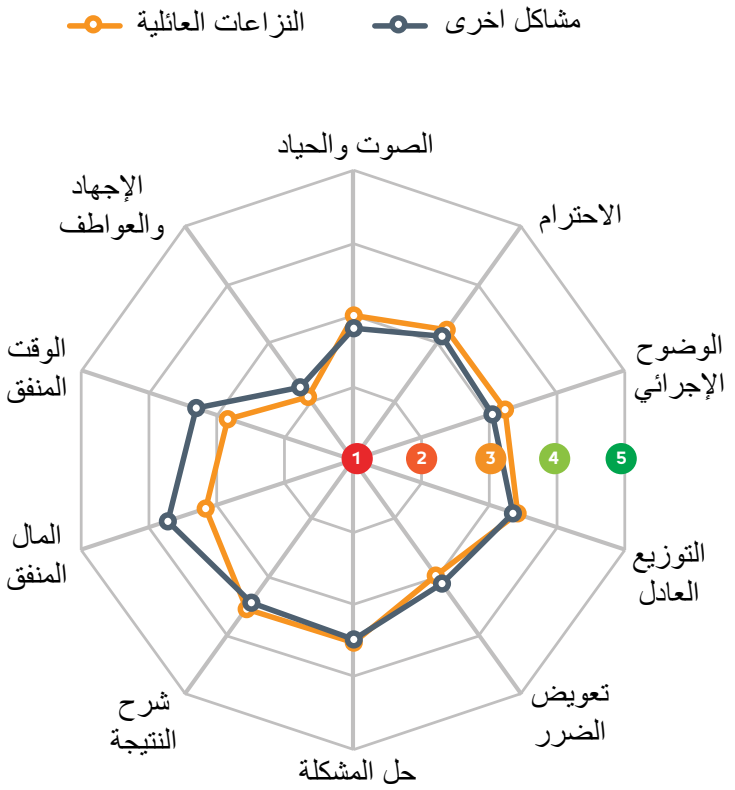
# تم حل العديد من المنازعات العائلية الخطيرة، لكن الكثير منها لا يزال ينتظر الحل

**حل تم حل مشكلتك؟**




يتم حل مشكلة من أصل ثلاث مشاكل عائلية بالكامل. ومع ذلك، أكثر من 40% من المشاكل كانت مستمرة في وقت المقابلة. قد يشير ذلك إلى أن الإجراءات الحالية طويلة جداً ولا تحقق العدالة للناس في الوقت المناسب. وعلاوةً على ذلك، فإن مؤشر التأثير للمنازعات العائلية المستمرة (0.58) أعلى بشكل كبير من مؤشر التأثير في المنازعات العائلية التي تم حلها بالكامل (0.49). يشير هذا إلى أن الذين يعانون من المشاكل الأسرية الأكثر تأثيراً يكافحون لإيجاد حلول لمشاكلهم.

## إجراءات العدالة لحل المشاكل الأسرية




قد سألنا الذين اتخذوا إجراءً لحل مشكلة تتعلق بأسرهم عن رأيهم بتكاليف الإجراء وجودته. يتضح من الرسم البياني أعلاه أن الأشخاص الذين يواجهون مشاكل عائلية أقل رضا نسبياً عن التكاليف النقدية والوقتية للإجراء. ويرتبط ذلك بحقيقة أن المحاكم تُستخدم بشكل متكرر. وكما رأينا في الفصول السابقة، ينظر إلى المحاكم على أنها باهظة التكاليف.

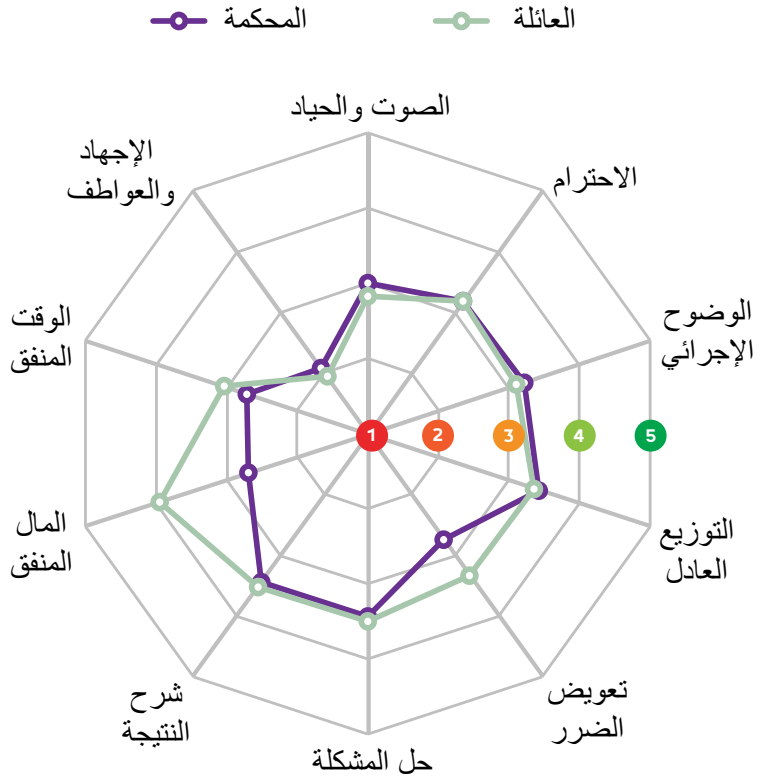
طلبنا كذلك من الذين حلوا مشكلتهم تقييم النتيجة التي تم الحصول عليها. يبدو أن تعويض الأضرار، كما أشير إليه في وقت سابق، قد صُنف على نحو أسوأ قليلاً بالنسبة للمشاكل الأسرية.

المنازعات العائلية

7

ننتقل الآن إلى آليات حل النزاعات الأكثر شيوعاً. يوفر إشراك أفراد العائلة وسيلة ميسورة التكلفة لحل المشكلات. وعلاوةً على ذلك، هناك مكاسب واضحة من حيث تعويض الضرر. تكمن العوائق الوحيدة لإشراك أفراد العائلة في حل المشاكل الأسرية في الجزء الإجرائي من العملية، ولكن الاختلافات صغيرة وتكاد لا تذكر.

**إجراءات العدالة لحل المشاكل الأسرية حسب أعلى آليات لحل المنازعات**






# الاستنتاجات

مشكلة من كل ست مشاكل قانونية في المغرب هي نوع من المنازعة المرتبطة بالأسرة. تركز هذه القضايا في الغالب على الطلاق أو الانفصال والميراث. تعاني النساء والفئات المنخفضة الدخل والأشخاص الذين يعيشون في المناطق القروية من المزيد من المنازعات الأسرية. عند مواجهة النزاعات العائلية، يسعى الناس بشكل رئيسي إلى تحقيق حقوقهم وتحسين العلاقات المتضررة.

يسعى ثمانية أشخاص من أصل عشرة ممن يواجهون منازعة عائلية خطيرة للحصول على المعلومات والمشورة القانونية. أهم مصادر هذه المعلومات والمشورة هي أفراد العائلة والمحامون. يبلّغ الناس عن معدلات رضا عالية بالمشورة التي يقدمها المحامون.

يتخذ ثمانية أشخاص من أصل عشرة أشخاص ممن يواجهون منازعة عائلية خطيرة إجراءات لحل المشكلة. والمجموعات ذات الدخل المنخفض، والأشخاص غير الحاصلين على تعليم رسمي، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق القروية هم أقل احتمالا لاتخاذ إجراءات. وعليه، فهذه المجموعات أشد ضعفاً وستتطلب اهتماماً خاصاً في توفير الوصول إلى المعلومات والمشورة وخدمات تسوية المنازعات لحل مشاكلها القانونية المتعلقة بالأسرة.

يتبع معظم الناس أحد مسارات أربعة للوصول إلى العدالة: الاتصال بالطرف الآخر بأنفسهم، والاعتماد على أفراد العائلة، والذهاب إلى المحكمة، وإشراك المحامين. يتمتع الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الحضرية بوصول أفضل إلى المحامين. النساء أكثر عرضة للجوء إلى المحامين من الرجال. يشير الأشخاص الذين لا يستخدمون المحاكم إلى أنهم لا يريدون الإضرار بالعلاقة مع الطرف الآخر.

يتم حل مشكلة من كل ثلاثة مشاكل عائلية خطيرة تماماً. ومع ذلك، فالعديد من المشاكل مستمرة. قد يشير ذلك إلى أنَّ العمليات الحالية بطيئة في تحقيق العدالة. وعلاوةً على ذلك، فإن المشاكل المستمرة لها أكبر تأثير على حياة الناس. وهذا يشير إلى أن الذين يكافحون أكثر لا يجدون العدالة التي يحتاجون إليها.

يتم تقييم حل المنازعات داخل الأسرة بشكل إيجابي. يُعتبر الذهاب إلى المحكمة مكلفاً وليس الحل الأفضل من حيث تعويض الضرر. يؤكد الخبراء المحليون أنَّ الناس ينظرون إلى اللجوء إلى المحاكم كملاذ أخير.

# 8

# العدالة في مجال العمل (نزاعات الشغل )

مشاكل توظيف محددة
التأثير
البحث عن المعلومات القانونية والمشورة
مسارات للعدالة
تقييم رحلة العدالة

# المقدمة

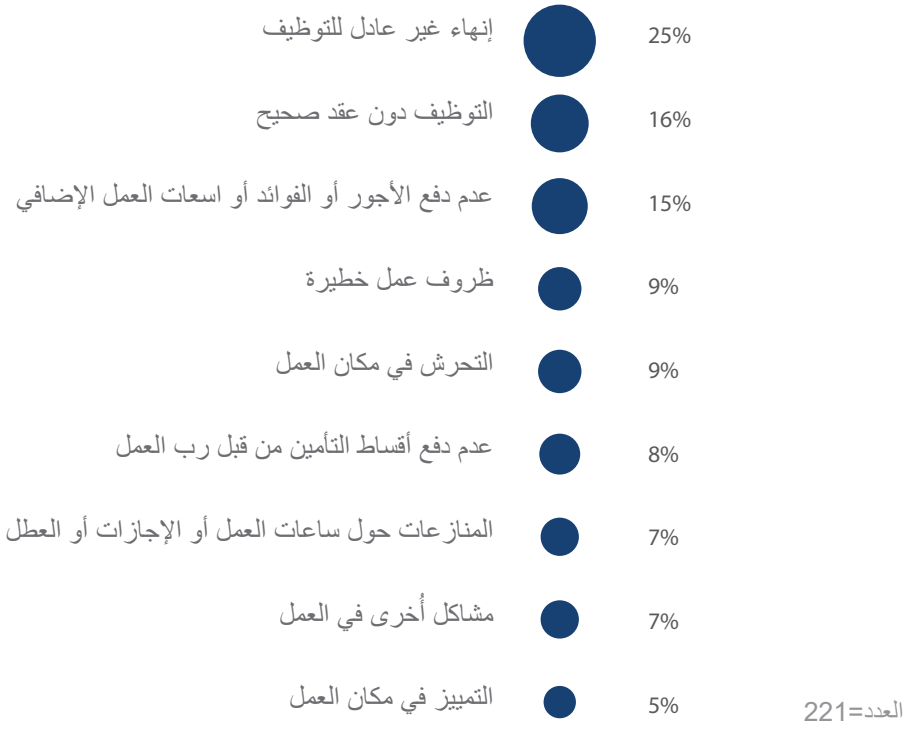
ترتبط مشكلةٌ واحدة من كل اثنتي عشر مشكلة قانونية بالعمل. ولا يجعلها ذلك إحدى أكثر فئات المشاكل القانونية خطورة. ومع ذلك، فإنَّ هذه المشاكل لها تأثير كبير على سبل كسب عيش الناس. وينعكس ذلك في مؤشر التأثير لدينا. لمنازعات العمل ثاني أكبر تأثير سلبي على حياة الناس. العنف الأسري فقط هو الأكثر تأثيراً. لذلك، من المهم إلقاء نظرة عن كثب على منازعات العمل.

يأخذنا هذا الفصل في المسار في مجال العدالة الخاصة بالعمل. وهو يستكشف أين يبحث الناس عن المعلومات والمشورة القانونية، وعن مسارات العدالة التي يتبعونها، وكيف يقيّمون العملية والنتيجة.



# تُظهر المشاكل في مجال العمل ديناميكيات نوع الجنس والتعليم

**مشاكل في العمل محددة**



العدالة في مجال العمل

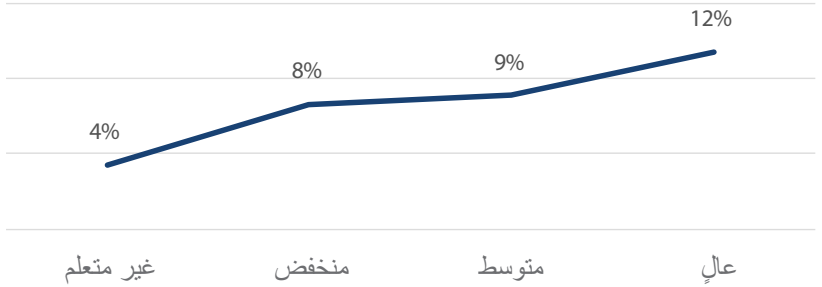
8

- هناك اختلافات واضحة بين الجنسين في العدالة في مجال العمل. الرجال (10%) هم أكثر عرضة من النساء (6%) لمشكلة عمل خطيرة. ومع ذلك، إذا ركزنا فقط على الأشخاص الذين يشيرون إلى أنهم يزاولون عملاً مدفوع الأجر (عام أو خاص، رسمي أو غير رسمي)، فإن النساء (12%) يواجهن في الواقع نفس القدر من منازعات العمل الخطيرة مثل الرجال (11%).

عندما ننظر إلى مشاكل توظيف محددة، فإن النساء هن الوحيدات اللواتي يبلغن عن التحرش في العمل. لدى 28%، هي مشكلتهن الأكثر شيوعا في مجال العمل.

- أكثر من 90% من كل المشاكل الخطيرة المتعلقة بالتوظيف يتعرض لها الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و65 عاماً؛
- في كل القضايا تقريباً، يكون الطرف الآخر في المنازعة هو رب العمل (88%).
- تزداد احتمالية مواجهة منازعة خطيرة في مجال العمل مع مستوى التعليم الرسمي للشخص.

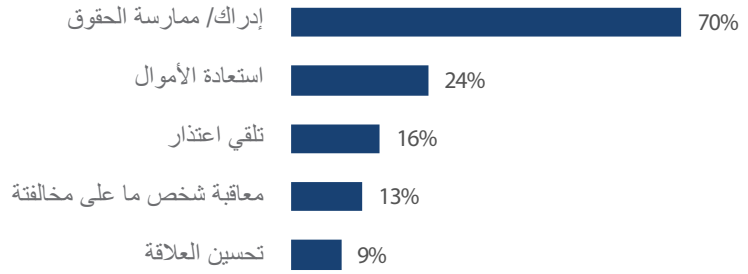
## مشاكل في العمل حسب مستوى التعليم






# حل منازعات العمل هو مسعى لتعزيز الحقوق

## ما الذي تتوقع تحقيقه؟

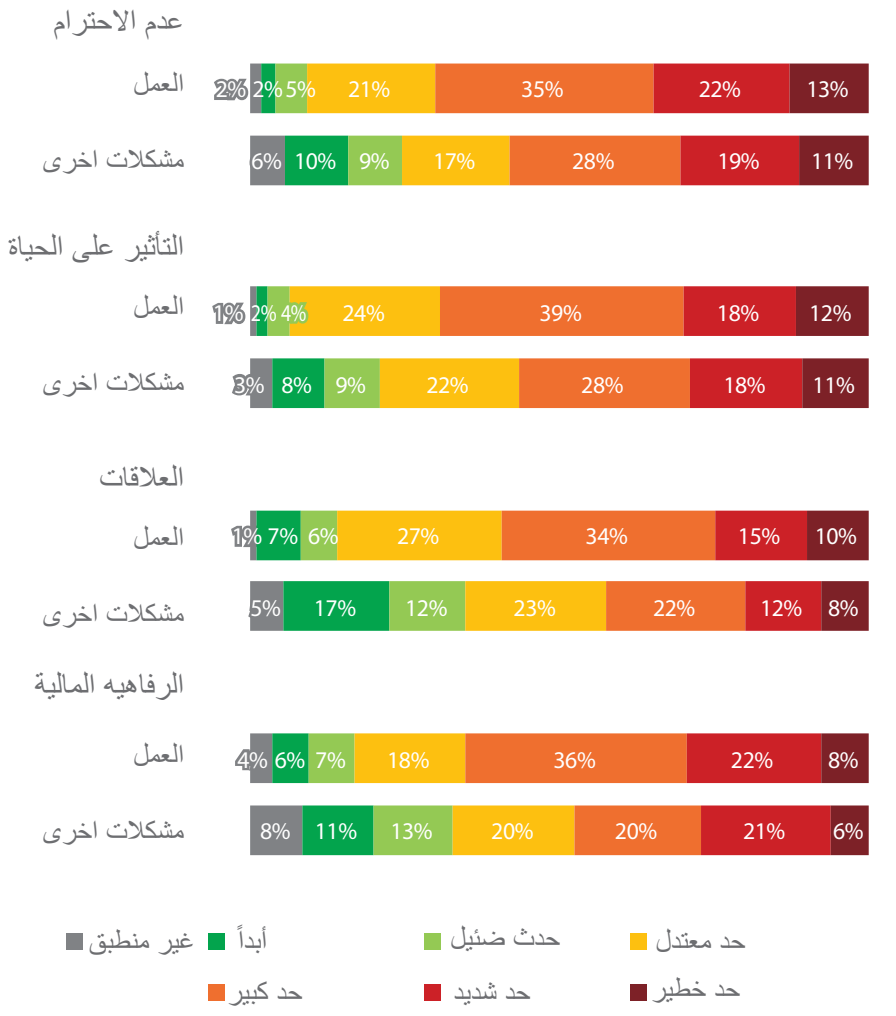



- تميل مشاكل التوظيف عادة إلى تضمين نوع من خسارة الدخل. على الرغم من ذلك، يقول الناس بأغلبية ساحقة بأنهم يتوقعون تحقيق حقوقهم عند محاولة حل مشكلتهم.
- كما ذُكر في المقدمة، فإن منازعات العمل هي ثاني أكثر المشاكل تأثيراً بعد العنف المنزلي. لنلق نظرة على مواصفات التأثير بشكل مفصل أكثر.

- يبلغ الأشخاص أكثر عن مستويات أعلى من الإجهاد من المشكلات القانونية الأخرى على مستوى من 0 إلى 100 (80 مقابل 74)؛
- من المرجح أن تؤدي منازعات العمل إلى البقاء لأيام خارج العمل (30% مقابل 13% للمشكلات القانونية الأخرى).

وبالإضافة إلى ذلك، فإن مشاكل العمل أكثر تأثيراً من فئات المشاكل الأخرى في مجموعة من المؤشرات الأخرى. الأشخاص الذين يعانون من منازعات في العمل يشعرون بعدم الاحترام. يشيرون إلى تأثر حياتهم إلى حد كبير. وللمنازعات تأثير سلبي على العلاقات الهامة في كثير من الأحيان. وأخيراً، تؤثر القضايا المتعلقة بالعمل تأثيراً سلبياً على الرفاهية المالية للأشخاص الذين يمرون بها.

## تأثير منازعات العمل



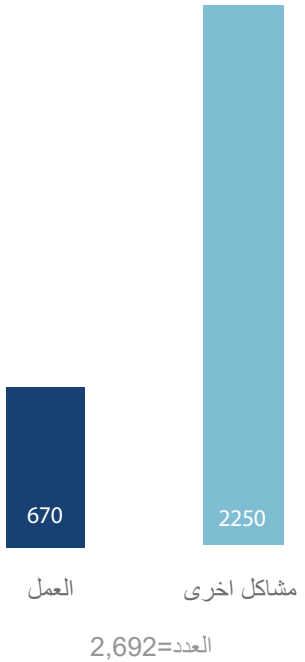

العدد=2,692

# قصة أنس

بعد تخرجي من الجامعة، تم تعييني كمهندس مدير موقع. أنهيت فترة الاختبار لمدة ثلاثة أشهر، وعُرِضت عليَّ الوظيفة رسمياً. بعد فترة وجيزة من حصولي على المنصب، شعرت بأنَّ زملائي والمشرفين عليَّ يبتعدون عني. كنتُ قد لاحظت أن عملهم غير منظم وبطيء، على الرغم من أنَّ المهام لم تكن معقدة للغاية. جعلوني أشعر بأنني دخيل أو متطفل لأنني كنت أعمل بشكل مختلف. أعتقد أنني أخفتهم لأنني كنت في منصب السلطة وكفؤً جداً لعمري الصغير. أدركتُ أنهم سيطردونني لأنني شكَّلت مشكلة بالنسبة لهم. عملت بجد وبعناية فائقة لتجنب ارتكاب أي خطأ حتى لا يتهمونني بأي شيء. ولكنْ عندما تعطلت الآلات في موقع البناء، ادعوا أنني لم آخذ وظيفتي على محمل الجد، على الرغم من أن صيانة الآلات لا تقع ضمن مسؤوليتي. اتهموني بسوء السلوك الجسيم وطردوني. لجأت إلى محامٍ لبدء إجراءات المحكمة، ولكنْ في كل مرة، لم يكن يحضر ممثل الشركة إلى جلسات الاستماع، مما اضطر المحكمة إلى تأجيل جلسات التحقيق تكراراً. اكتشفت أنهم كانوا يفعلون ذلك لأن الشركة كانت على وشك تغيير عنوانها المسجل كي لا أتمكن من مقاضاتها من أجل التعويض عن الأضرار بسهولة. وأخيراً، بعد كفاح طويل للوصول إلى العدالة، حكمت المحكمة لصالحي لأن أحد المتدربين الذي كان يعمل في الشركة في الوقت نفسه الذي عملت فيه شهد ضدهم. كان تحقيق العدالة مستنزفاً للغاية، خاصةً من الناحية المالية. اضطررت لدفع أتعاب المحامي ورسوم قانونية أخرى في وقت لم يكن لدي فيه مصدر دخل. كما عانيت نفسياً لأنني فقدت الأمل في العثور على وظيفة سألقى فيها الاحترام.

# الاستعداد للدفع أقل بكثير بالنسبة لمشاكل العمل

**الاستعداد للدفع (درهم مغربي)**



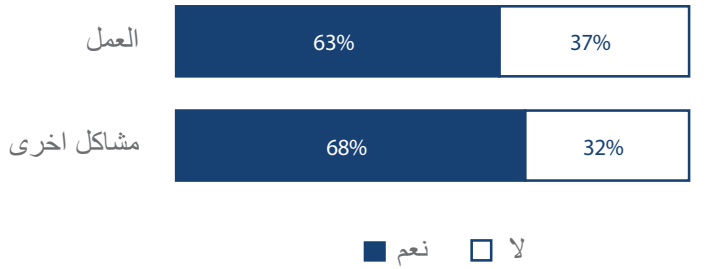
العدالة في مجال العمل

8

# طلب المشورة القانونية

## إن المغاربة الذين يواجهون مشاكل في العمل يسعون للحصول على المشورة القانونية مثل الذين يواجهون مشاكل أُخرى

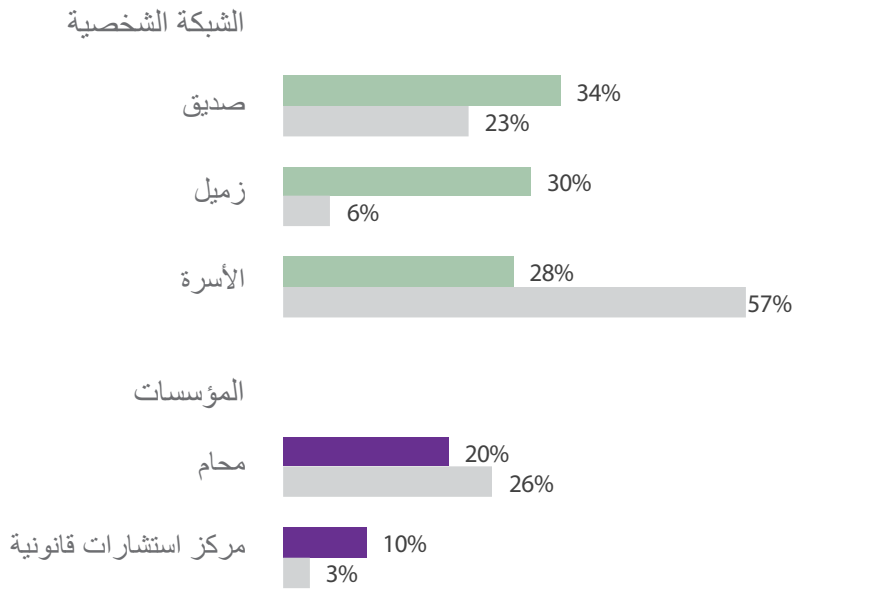
### هل سعيت للحصول على المشورة القانونية؟




العدد=2,692



### المصادر الشائعة للحصول على المشورة القانونية لمنازعات العمل



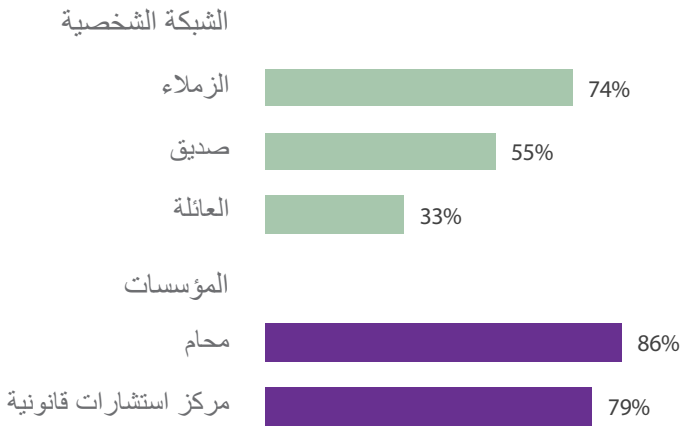

العدد=1,823

- النساء (43%) أكثر احتمالاً من الرجال (23%) للتشاور مع أفراد الأسرة؛
- تتم استشارة مراكز الاستشارات القانونية أكثر لمشاكل العمل من المشاكل الأُخرى (3%)؛
- يتم الاتصال بالزملاء أيضاً للحصول على المشورة القانونية لهذه المشاكل أكثر من المشاكل الأُخرى (6%).

نطلب كذلك من الأشخاص تحديد مصدر المعلومات الأكثر فائدة بين كل المصادر التي استشاروها. نحن نسمي ذلك الفائدة النسبية. إنها ببساطة النسبة بين عدد الأشخاص الذين يحددون المصدر على أنه الأكثر فائدة وعدد الأشخاص الذين يستخدمون هذا المصدر بشكل عام.

إنَّ المعلومات والمشورة القانونية التي يقدمها الزملاء والمحامون ومراكز الاستشارات القانونية يقدّرها بشكل كبير المغاربة الذين يواجهون مشاكل في العمل.

## الفائدة النسبية للمصادر الشائعة

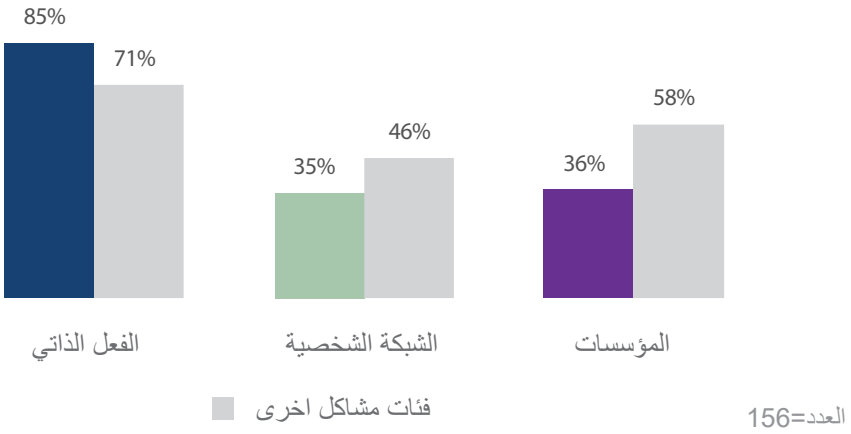





# يُعدّ الفعل الذاتي مساراً شائعاً للعدالة في منازعات العمل

- بشكل عام، يتخذ الأشخاص الذين يعانون من مشاكل في العمل إجراءات بنفس المعدل مثل الذين يواجهون أنواعاً أُخرى من المشاكل القانونية، بما يقارب71%.
- النساء (61%) أقل احتمالاً من الرجال (75%) لاتخاذ إجراءات لحل مشكلةٍ تتعلق بالعمل؛
- الذين لم يتصرفوا لحل مشكلتهم يجادلون بأن الطرف الآخر كان أكثر قوة (46%). يشكل ذلك أكثر من 30 نقطة مئوية أعلى من أولئك الذين يواجهون مشاكل قانونية أخرى.

## فئات الحل الشائعة لمشاكل العمل



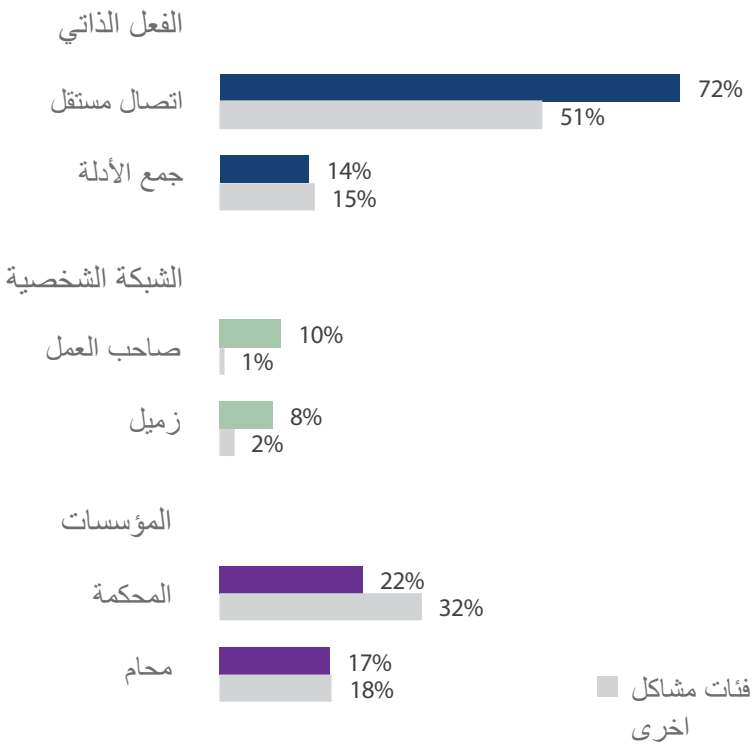
من بين الذين اتخذوا إجراءات، فإن الأغلبية ممن يواجهون منازعات في مجال العمل ينخرطون في الفعل الذاتي. إنَّهم أقل احتمالاً لاستخدام المؤسسات من المتوسط.

يحاول معظم الأشخاص حل المشكلة عن طريق التحدث إلى الطرف الآخر مباشرةً. الرجال (20%) هم أكثر احتمالاً من النساء (10%) لإشراك المحامين، بينما بالنسبة لفئات المشاكل الأخرى، من المرجح أن تقوم النساء بذلك.

الأشخاص الذين لم يشركوا المحاكم يقولون بأنهم لا يعتقدون أنَّ المحاكم ستساعد شخصاً مثلهم (24% مقابل 11% لمشاكل أخرى)، وأنَّ المحاكم لن تحل مشاكلهم بطريقة عادلة (24% مقابل 10% لمشاكل أُخرى) وأنهم لم يملكوا ما يكفي من المال (23% مقابل 13% لمشاكل أخرى).



## أكثر آليات حل المنازعات المستخدمة في مشاكل العمل

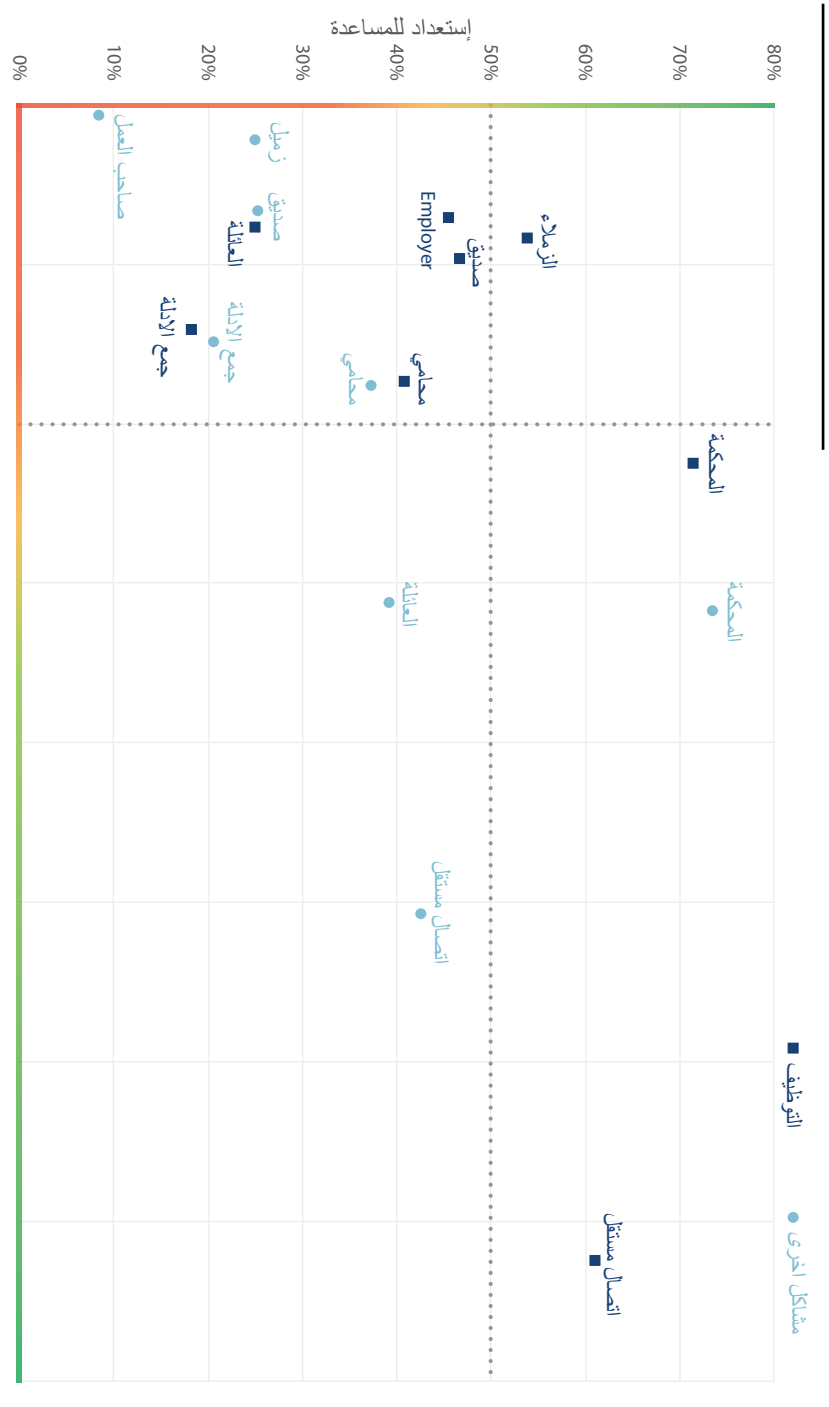


# الفائدة النسبية

يوضح الرسم البياني أدناه عدد الأشخاص الذين يستخدمون مساراً معيناً في مقابل عدد الأشخاص الذين قالوا إن هذا المسار كان مفيداً لهم. ويبين كلا من منازعات العمل وفئات مشاكل أخرى. للحصول على شرح مفصل للرسم البياني، يرجى الرجوع إلى فصل حل المنازعات.

يظهر الرسم البياني أنَّ الاتصال بشكل مستقل بالطرف الآخر هو استراتيجية قابلة للتطبيق لمنازعات العمل. ومع ذلك، فإن هذا يعني ضمناً غياب طرف محايد مشارك في العملية وأن اختلال توازن القوة سوف يؤثر عليها إلى حد كبير على الأرجح. وتعتبر المحكمة أيضاً مفيدة جداً، ولكنها تستخدم بشكل أقل تكراراً من المشاكل الأخرى. كما تم تصنيف المشورة التي يقدمها الزملاء بأنها مفيدة للغاية.

## المساعدة النسبية للمسارات إلى العدالة

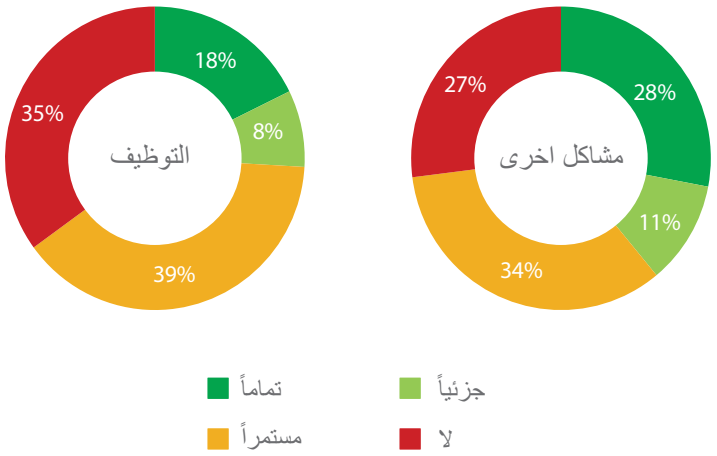


# معدلات الحل لمشاكل العمل أقل

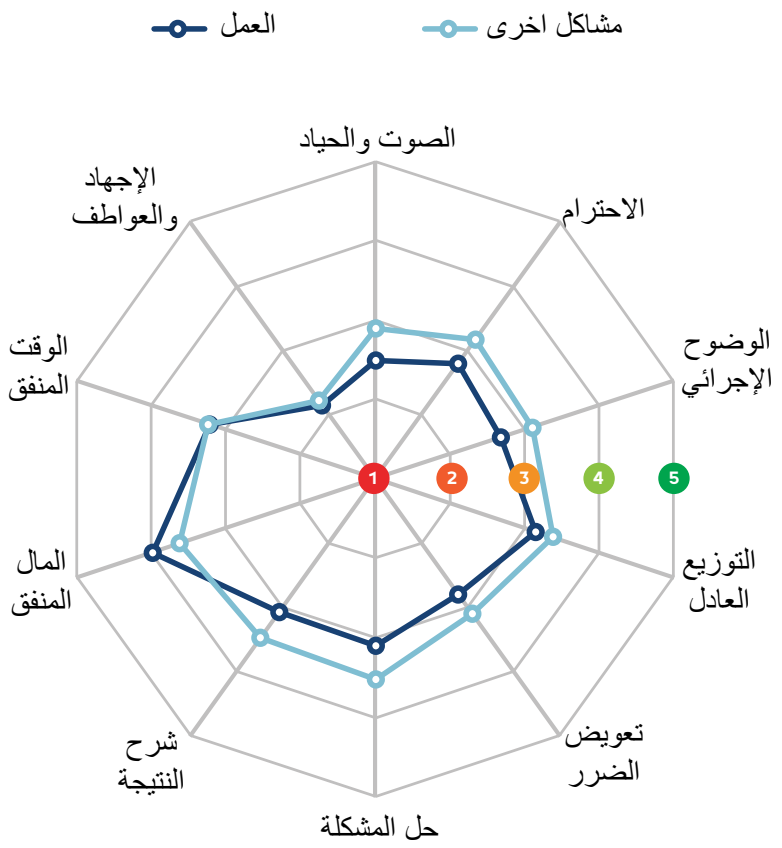
الأفراد الذين لديهم مشاكل في العمل هم أقل عرضة بنسبة 10 نقاط مئوية لحل مشكلتهم بشكل كلي أو جزئي. وبالإضافة إلى ذلك، عدم حل المشكلة على الإطلاق أكثر تكراراً مع مشاكل العمل. بشكل عام، يشير ذلك إلى أنه يمكن تحسين حل مشاكل العمل.

يؤدي التصنيف بواسطة آلية حل المنازعة إلى عينات صغيرة: 69 شخصاً في فئة الاتصال المستقل و25 شخصاً في فئة المحاكم. لذلك، يجب النظر بحذر إلى تحليل حل المشاكل من خلال الآلية. بشكل عام، الأشخاص الذين ينخرطون في اتصال مستقل مع الطرف الآخر هم أقل احتمالية في حل مشكلتهم تماماً، مقارنة بالأشخاص الذين يستخدمون آليات حل أخرى. الأشخاص الذين يستخدمون المحاكم ليسوا مختلفين من حيث الحل عن الذين يستخدمون آليات أخرى.

**هل تم حل مشكلتك؟**



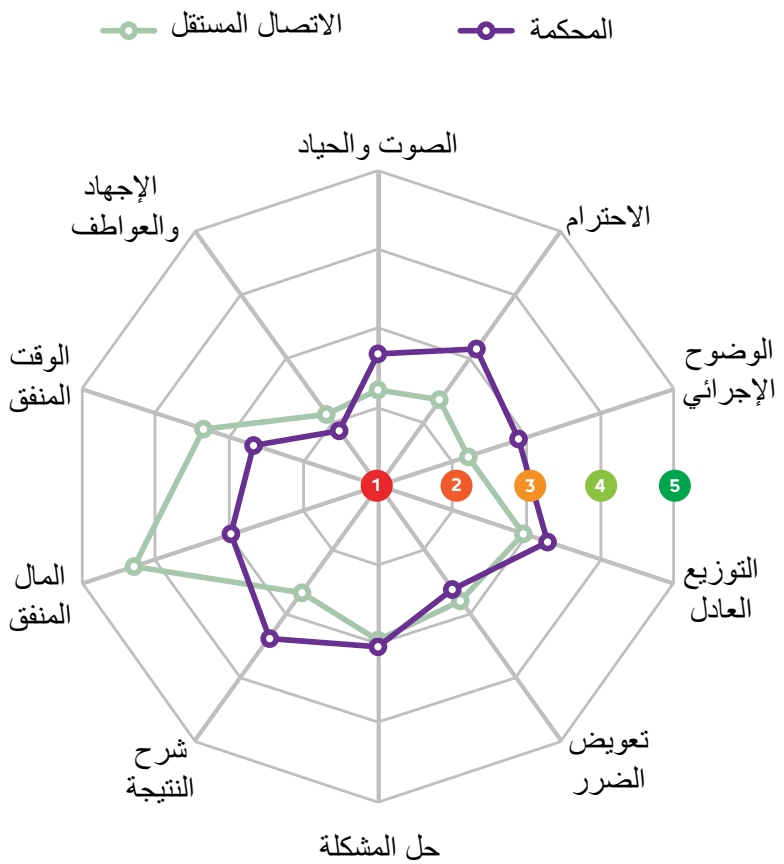
# تقييم رحلة العدالة




بشكل عام، إن التقييم الإجمالي لعمليات حل المنازعات المتعلقة بالعمل أقل بكثير من المشاكل الأخرى. الاستثناء الوحيد هو مقدار المال الذي تم إنفاقه أثناء العملية.



## إجراءات العدالة التوظيف بواسطة آليات حل النزاعات



# الاستنتاج

عند مقارنة آليات حل المنازعات المستخدمة بشكل أكثر تكراراً، أي الاتصال بشكل مستقل بالطرف الآخر واللجوء إلى محكمة، فإننا نجد ما يلي:

- في ما يتعلق بتكاليف الإجراء، فإن المغاربة الذين يتعاملون مع الطرف الآخر مباشرة يبلغون عن إنفاق وقت أقل وأموال أقل من الذين يستخدمون المحاكم. ويبدو أن الإجراءات في آليتي حل المنازعات تحتوي كمّا هاما من الغضب والخوف والإذلال، وبشكل عام، العواطف السلبية والإجهاد؛
- من حيث جودة الإجراء، يكون مستخدمو المحكمة أكثر رضا بالقدرة على التعبير عن رأيهم، ويشعرون بالاحترام، ويبدو أن الإجراء أكثر وضوحاً مما هو عند إشراك الطرف الآخر مباشرة؛
- لا تختلف تقييمات جودة النتائج بشكل كبير بين المجموعتين. ومع ذلك، يقول مستخدمو المحكمة بأن النتائج تم تفسيرها بشكل أفضل نوعاً ما. يلقي ذلك بعض الضوء على ما يمكن تحسينه من حيث النتائج. على سبيل المثال، الجزء التصالحي من النتائج.

تتعلق مشكلة من كل اثنتي عشر مشكلة قانونية خطيرة بالعدالة في مجال العمل. وعلى الرغم من عدم كونها إحدى أكثر أنواع المشاكل شيوعاً، إلا أنها مؤثرة جداً. تؤثر على سبل كسب عيش الناس بشكل مباشر. وترتبط أكثر مشاكل العمل المحددة شيوعاً بإنهاء التوظيف غير العادل، والتوظيف بدون عقد صحيح، وعدم دفع الأجور أو المنافع. تبلغ النساء كذلك عن التحرش في العمل في كثير من الأحيان. ويشير الناس إلى الرغبة في حل مشكلتهم لإحقاق حقوقهم.

يسعى ستة أشخاص من كل عشرة أشخاص يواجهون مشكلة خطيرة في العمل للحصول على المشورة القانونية. يتم اللجوء إلى الزملاء ومراكز الاستشارات القانونية بشكل متكرر أكثر من فئات المشاكل الأخرى. يتم استخدام أفراد الأسرة بشكل أقل تكراراً. يتم تحديد المحامين ومراكز الاستشارات القانونية والزملاء كمصادر أكثر فائدة للمشورة القانونية.

يتخذ سبعة أشخاص من أصل عشرة نوعاً من الإجراءات لحل مشكلتهم في العمل. من المرجح أن يتخذ الرجال إجراءات أكثر من النساء. السبب الأكثر أهمية لعدم اتخاذ أي إجراء هو أن الطرف الآخر أكثر قوة. الإجراء الأكثر شيوعاً حتى الآن هو الاتصال مباشرة بالطرف الآخر. يشير الأشخاص إلى أن الاتصال المباشر بالطرف الآخر واللجوء إلى المحكمة هما الإجرائين الأكثر فائدة الواجب اتخاذهما.

تقل احتمالية حلّ مشاكل العمل، والأرجح أن تكون إما مستمرة وإما تم التخلي عنها تماماً. من حيث جودة الإجراء وجودة النتيجة والتكاليف، يتم تقييم العدالة في مجال العمل بشكل أقل إيجابية من فئات المشاكل الأخرى. يقيّم الأشخاص فقط مقدار المال الذي ينفقونه على أنه أكثر إيجابية. ويرتبط ذلك بحقيقة أنَّ العديد من الأشخاص يحاولون حل مشكلتهم من خلال التحدث إلى الطرف الآخر مباشرة. و هذه طريقة منخفضة الكلفة نسبياً لحل المنازعات. ومع ذلك، فإن هذا النوع من الإجراءات الذاتية يعاني من عيب خطير: فالناس غير راضين عن جودة الإجراءات ومدى تفسير النتيجة.

يمكن أن يوفر المركز الجامع لتلبية كل الاحتياجات في مجال العدالة الخاصة بمشاكل العمل للناس تحسناً كبيراً في حل النزاعات ونتائج أكثر إنصافاً. وسيوفر معلومات دقيقة ويدل الناس على الاتجاه الصحيح ويقدم خدمات وساطة أساسية.

# 9

# الاستنتاجات والتوصيات

# الاستنتاج

تضمن المادة 118 من الدستور الوصول إلى العدالة للجميع. ذلك مدوّن كتابةً. تهدف هذه الدراسة إلى إظهار ما يعنيه هذا بالفعل للناس. كيف تؤثر المشاكل القانونية على حياتهم اليومية؟ كيف يتصرفون فيمحاولة حل مشاكلهم القانونية؟ هل الوصول إلى العدالة للجميع ينعكس حقاً في الواقع اليومي للناس؟

## المشاكل القانونية شائعة وجزء لا يتجزأ من الحياة اليومية للمغاربة

عانى شخص واحد تقريباً من كل شخصين من مشكلة قانونية واحدة أو أكثر خلال الأعوام الأربعة الماضية. وذلك يُترجم إلى 3.9 ملايين شخص كل عام عليهم التعامل مع مشاكل قانونية جديدة. يختلف معدل تعرض الأشخاص للمشاكل حسب المنطقة والجنس والإقامة القروية /الحضرية. تدور أخطر المشاكل حول الجريمة والمنازعات الأسرية والخلافات بين الجيران والمنازعات على الأراضي وفي العمل. العنف المنزلي هو أيضاً شائع ومؤثر للغاية، ولا سيما بين النساء. يحتاج الأشخاص الذين يواجهون هذه المشاكل القانونية إلى الوصول إلى العدالة السهلة الاستخدام. وبهذه الطريقة، يمكننا ضمان مسارات في مجال العدالة فعالة وعادلة تحقق نتائج منصفة للجميع.

عواقب المشاكل القانونية حقيقية للغاية. يبلّغ الناس عن مستويات عالية من الإجهاد، وضياع الوقت، وتأثير سلبي على رفاههم المالي، وإلحاق الضرر بالعلاقات الهامة، وأكثر من ذلك. يمكن أن تساعد الإجراءات المصممة جيداً في التخفيف من بعض هذه التأثيرات. يجب توفير حلول سريعة للمشاكل الملحة.

فالتركيز على تحقيق العدالة للاحتياجات القانونية المشتركة بين الناس لديه القدرة على التأثير على الملايين من الأشخاص. يمكننا خلق علاقات



أكثر استقراراً وثباتاً، والحد من التوتر والمنازعات في المجتمع. ويضمن ذلك للناس القدرة على التركيز على بناء حياة أفضل وأكثر رخاء لهم ولأسرهم. بدلاً من ذلك، سيؤدي النظام القانوني الذي يعمل بشكل سيئ إلى فقدان سبل كسب العيش، وعلاقات متضررة، وزيادة مستويات المنازعات.

## المشورة القانونية المؤهلة لا تصل إلى الجميع

يُعد البحث عن المشورة القانونية خطوة أولى أساسية في حل المنازعات. يفعل شخصان من كل ثلاثة أشخاص ذلك. يعتمد بشدة سعي الناس للحصول على المشورة القانونية أم عدمه على نوع المشكلة القانونية التي يواجهونها. بالنسبة للمنازعات على الأراضي والمنازعات العائلية، فإن ثمانية من كل عشرة أشخاص يفعلون ذلك. بالنسبة إلى المنازعات في العمل والسكن، فإن ستة أشخاص من أصل عشرة يفعلون ذلك. بالنسبة لمشاكل المستهلك والفساد، فإن أربعة أشخاص فقط من كل عشرة أشخاص يفعلون ذلك.

فئة الدخل المنخفض هي أقل احتمالاً لاستخدام المؤسسات أو المقدمين الرسميين للمشورة القانونية من الأشخاص ذوي المستوى الأعلى من الدخل. وينطبق الأمر نفسه على الأشخاص المقيمين في المناطق القروية مقارنة بمن يعيشون في المناطق الحضرية. ويعني ذلك أنَّه لا يمكن الوصول إلى المشورة القانونية المؤهلة بشكل متساو لجميع أفراد المجتمع.

كثيراً ما يلجأ الأشخاص إلى أفراد عائلاتهم وأصدقائهم والشرطة والمحامين. تُعتبر الشرطة والمحامون بأنهم مقدمين للخدمات القانونية مفيدين. أمَّا دور المنظمات غير الحكومية والعيادات القانونية/مراكز الاستشارات فهو محدود.

يستخدم شخص من كل عشرة أشخاص الإنترنت ووسائل التواصل

الاستنتاجات والتوصيات

9

الاجتماعي للحصول على المعلومات القانونية. وهذا أكثر من ضعف المعدل في دول أخرى، مثل لبنان وتونس والأردن. توفر هذه القنوات وفورات حجم ممتازة وتتمتع بانتشار واسع. يبدو أن النساء خصوصاً يعتمدن على هذه القنوات للحصول على المعلومات القانونية. وبناءً على ذلك، فإنها ستكون المساحة المثالية للحلول المبتكرة. ومع ذلك، من المهم الأخذ في الاعتبار أنَّ أقساماً كبيرة من السكان لديها ولوج محدود إلى الإنترنت أو ولوجها إليه معدوم. وينطبق ذلك على الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى أدنى من التعليم الرسمي و/أو الدخل، والأشخاص الذين يعيشون في المناطق القروية .

لا يبحث شخص من كل ثلاثة أشخاص عن أي نوع من المشورة القانونية. وذلك يحرمهم من فرصة الوصول إلى المعلومات الأساسية حول كيفية معالجة مشكلتهم القانونية على أفضل وجه. ويشيرون إلى أنهم إما لا يعتقدون أن المشورة ستساعدهم وإما لا يعرفون أين يبحثون عنها. يمثل عدم امتلاك ما يكفي من المال حاجزاً ملحاً للمجموعات المنخفضة الدخل والأشخاص الذين يواجهون منازعات حول العائلة والعمل. الناس الذين لا يسعون للحصول على المشورة القانونية هم أقل عرضة لاتخاذ الإجراءات اللازمة وربما لا يكونون حتى على علم بأنَّ لمشكلتهم حلاً قانونياً محتملاً.

## يعتمد الكثير من الناس على المؤسسات لحل منازعاتهم

يتخذ سبعة أشخاص من كل عشرة أشخاص خطوات فعالة لحل مشكلتهم. وتشمل المسارات الأكثر شيوعاً للوصول إلى العدالة الاتصال بالطرف الآخر مباشرة، واللجوء إلى أفراد الأسرة، والاتصال بالشرطة، والاعتماد على محام. ومع ذلك، يشير ثلاثة أشخاص من كل عشرة أشخاص يتخذون إجراءات بأنهم يلجأون إلى المحكمة لحل مشكلتهم. هذا أعلى بكثير من الدول الأخرى التي قمنا بدراستها. على سبيل المثال، لبنان (4%) ونيجيريا (6%) وبنغلاديش(8%). وهذا يعني أنه يمكن الولوج بسهولة إلى المحاكم، بالنسبة إلى جزء من السكان على الأقل.



لقد سألنا جميع الذين واجهوا مشكلة قانونية، بمن فيهم الأشخاص الذين لم يتخذوا أي إجراء على الإطلاق، لماذا لم يستخدموا محاكم رسمية. قالت الأغلبية بأنهم أرادوا حل المشكلة خارج المحكمة. ومع ذلك، هنالك أشخاص يشيرون إلى أنهم لا يعتقدون أن المحاكم ستساعد شخصاً مثلهم، أو لا يعرفون كيفية الوصول إلى المحاكم، أو يعتقدون أن المحاكم بطيئة للغاية. وغالباً ما يُشار كذلك إلى عدم امتلاك أموال كافية كعائق لاستخدام المحاكم.

بالنسبة للأشخاص الذين لا يتخذون أي إجراء على الإطلاق، فإن أهم العوائق هي الشعور باليأس واختلال توازن القوى. بالنسبة للمجموعة المنخفضة الدخل، فإن عدم امتلاك ما يكفي من المال هو حاجز كبير آخر. وتشكِّل العادات والتقاليد عوائق أكثر أهمية بالنسبة للنساء والشباب. يكمن التحدي في إيجاد طرق لتمكين هؤلاء الأشخاص. يجب أن نزودهم بمسارات في مجال العدالة بسيطة وميسرة والتي تمكنهم من حل منازعاتهم بطريقة سهلة الاستخدام.

## عدد كبير من المنازعات لم يتم حلها

أقل من ثلاثة من أصل 10 من أخطر المشاكل يتم حلها بالكامل. الشباب والأشخاص ذوو مستوى الدخل الأقل هم أقل احتمالا لحل مشاكلهم. اثنتان فقط من كل عشرة جرائم ومنازعات على الأراضي وقضايا العنف المنزلي يتم حلها بالكامل. يتم التخلي تماماً عن مشكلة من مشكلتين تتعلقان بالجرائم. من ناحية أخرى، من الأسهل إيجاد حلول لبعض المشاكل؛ يتم حل أربعة من أصل عشرة منازعات مع الجيران تماماً.

الاستنتاجات والتوصيات

9

## الفئات الأشد ضعفاً

تشير البيانات إلى أن الفئات الأشد ضعفاً الرئيسية في المغرب تشمل الشباب، والأشخاص ذوو المستوى المتدني من التعليم الرسمي و/أو الدخل، والنساء.

يقوم الناس بتقييم مساراتهم في مجال العدالة على جودة العملية، وجودة النتيجة، والتكاليف. إنَّ الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى دخل مرتفع يكونون أكثر رضا بشكل كبير عن جودة العملية من ذوي مستوى الدخل المنخفض. فهم يشعرون بأنهم يحظون باحترام أكثر، ولديهم المزيد من الفرص للاستماع إليهم وهم أكثر اطلاعاً على تفاصيل الإجراء. وهذا يشير إلى وجود ازدواجية في النظام القانوني، حيث يحصل الذين يملكون المزيد من المال على عدالة أفضل وأكثر ملاءمة للمستخدمين.

يقل احتمال تعرض الشباب لمشاكل قانونية. ومع ذلك، عند هذا الحد ينتهي الخبر السار. فهم يكافحون للعثور على مصادر مؤهلة من المشورة القانونية. ويستشير معظمهم أفراد أسرهم. كما أنهم أقل احتمالاً لاتخاذ إجراءات لحل مشاكلهم، ونتيجةً لذلك، هم أقل احتمالا لحل مشاكلهم.

تواجه النساء الجزء الأكبر من مشاكل العنف الأسري والمنزلي. العنف المنزلي بشكل خاص مؤثر للغاية وله عواقب سلبية قوية على حياة شخص ما. النساء في المغرب في وضع اجتماعي واقتصادي أشد ضعفاً من الرجال. والمشاكل القانونية التي يواجهنها تضيف عبئاً إضافياً. كما أنهن يواجهن معدلات حل أقل لمشاكلهن. ويتضخم هذا الأمر بدرجة أكبر للنساء ذوات المستوى التعليمي المنخفض و/أو مستوى الدخل المنخفض.

إن أي سياسة أو ابتكار يهدف إلى تحسين الوصول إلى العدالة يجب أن يأخذ هذه الفئات في الاعتبار.



## تمثل الجريمة ومنازعات العمل والعنف المنزلي مصادر جور كبيرة

البيانات المقدمة في هذا التقرير غنية. لذلك من المهم التركيز على المجالات التي تحتاج إلى تحسينات أكبر، وحيث يمكن أن يحدث الابتكار فرقاً حقيقياً. ساعدنا أصحاب المصلحة المحليون في تحديد هذه المجالات الرئيسية.

تعد الجريمة فئة المشكلة القانونية الأكثر انتشاراً. وإذا نظرنا إلى مشاكل محددة، فإن السرقة هي الأكثر شيوعاً. إنها أكثر شيوعاً بمرتين من ثاني أكثر المشاكل انتشاراً، أي الطلاق أو الانفصال. من الواضح أنَّ ذلك مصدر رئيسي للتوتر في المجتمع. يشعر شخص من كل أربعة أشخاص بعدم الأمان عند السير بمفرده في حيه بعد حلول الظلام. يشير شخص من كل خمسة أشخاص إلى أن أحد أفراد أسرته كان ضحية لجريمة ما خلال الأعوام الأربعة الماضية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن معدلات الحلول منخفضة للجرائم ويتم التخلي تماماً عن مشكلة من كل مشكلتين. هذه الحالة لا يمكن تحملها وتتطلب التغيير. إذن، من أين نبدأ؟ عندما يواجه الناس جريمة، غالباً ما يستخدمون الشرطة. وبناءً على ذلك، فهي جهة فاعلة رئيسية لخلق عدالة سهلة الاستخدام وينبغي إشراكها في العملية. فأفراد الشرطة هم أول نقطة اتصال بين المواطنين والمؤسسات الرسمية. يمكن أن يساعد بناء قدرات أفراد الشرطة وتدريبهم على القيام بهذا الدور الطبيعي بشكل أفضل. يجب تحسين التحقيق والملاحقة القضائية للجرائم. يمكن للشرطة أيضاً تحسين سهولة استخدام خدماتها من خلال وضع احتياجات المواطنين أولاً. قد تكون هناك إمكانية للتركيز على حل المنازعات مباشرة بين الضحايا والجناة.

إنَّ إنهاء التوظيف غير العادل، والتوظيف بدون عقد صحيح، وعدم دفع الأجور و/أو المنافع هي المصادر الرئيسية للنزاع بين الموظفين وأصحاب العمل في المغرب. هذه المشاكل لها تأثير كبير على سبل كسب عيش الناس وتحصل على ثاني أعلى درجة تأثير بعد العنف المنزلي. وبالإضافة إلى ذلك، من الصعب حل هذه المنازعات، حيث يتم حل أقل من منازعة واحدة من كل خمسة تماماً.

تبلّغ النساء عن العنف المنزلي في الغالب. تقع واحدة من كل عشرة من أخطر مشاكلهن في هذه الفئة. يعد العنف المنزلي حتى الآن أكثر أنواع المشاكل تأثيراً، وله أثر سلبي كبير على حياة الأشخاص. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الأشخاص الذين يواجهون العنف المنزلي أقل احتمالاً لطلب المشورة القانونية واتخاذ الإجراءات اللازمة لحل مشكلتهم. يعتمد معظم الناس على أفراد عائلتهم ويتواصلون مع الطرف الآخر مباشرة. وبالتالي، تظل المشكلة داخل الأسرة. يؤكد الخبراء أنَّ الناس يفضلون حل هذه المنازعات سراً. وهذا يعني أن هناك فرصة محدودة في الوقت الحالي لحل المنازعات بشكل مهني لإحداث فرق. يمكن أن يساعد الابتكار على فتح هذا المجال وتوفير إمكانية وصول محسنة إلى العدالة السهلة الاستخدام لمن هم في أمس الحاجة إليها.

## النقاط المضيئة للعدالة في المغرب

إن استخدام المحاكم والمحامين مرتفع للغاية في المغرب، بغض النظر عن مستوى الدخل. ويبدو أن ذلك يعني ضمناً أنهم في متناول فئات من السكان. يتم استخدام المحاكم في كثير من الأحيان وتحظى بتقييم جيد على جودة الإجراء. يشعر الناس بأن صوتهم مسموع وصانع القرار غير متحيز. ومع ذلك، هنالك بالطبع مجال للتحسين. يشير الأشخاص إلى إنفاق كميات كبيرة من الوقت والمال عند استخدام المحاكم. وعلاوةً على ذلك، فإن الجودة المدركة للنتيجة ليست كبيرة، لا سيما جانب تعويض الضرر.

تتفانى حكومة المغرب لإصلاح حكم القانون. يحتوي دستور 2011 على رسالة واضحة بشأن تحسين الولوج إلى العدالة للجميع وضمان وجود سلطة قضائية مستقلة. نأمل أن يساهم هذا التقرير في هذه المهمة من خلال رصد احتياجات المواطنين في مجال العدالة وتحديد مجالات التحسين. إنه يساعد على مواصلة دعم الحركة التي حققت بالفعل الكثير.



# التوصيات

## الأولوية

يؤكد هذا التقرير على الحاجة إلى إعطاء الأولوية لإصلاح نظام العدالة بما يتماشى مع احتياجات الشعب المغربي. يشير الناس إلى أنهم يتعاملون مع المشاكل القانونية يومياً. فهم غالباً ما يبلغون عن الجرائم والمنازعات الأسرية ومنازعات العمل والعنف المنزلي. سوف يؤدي مباشرة التركيز على تحسين المسارات في مجال العدالة المتعلقة بهذه المشاكل إلى تحسين حياة مئات الآلاف من الأشخاص. يمكن القيام بذلك خطوة بخطوة. وبدلاً من محاولة معالجة كل القضايا في آن واحد، يمكن أن يبدأ الإصلاح على مستوى دون المستوى الوطني لتدخل واحد محدد للغاية. يتيح ذلك الفرصة لتجربة مجموعة من الحلول المحتملة المختلفة والتعلم منها. عندما يتحقق هدف ما، يمكن توسيع نطاق الحل ويمكن لصانعي السياسة التحرك للتصدي للتحدي التالي.

## البيانات كنقطة انطلاق للتدخلات القائمة على الأدلة وكدعم للتنفيذ

إنَّ السياسات غير المستنيرة تضر أكثر مما تنفع. يمكن أن تتضمن البيانات الواردة في هذا التقرير، والتي يمكن الوصول إليها على لوحة بيانات العدالة الخاصة بمعهد لاهاي للابتكار القانوني، خطط عمل السياسات الوطنية وشبه الوطنية. ليست العدالة ظاهرة ثابتة. فالناس يتعلمون، والناس يتحركون، والناس يستسلمون. ولهذا السبب، من المستحسن وضع نظام قياس للحصول على أحدث البيانات من القاعدة إلى القمة بشأن العدالة التي تسمح بوضع الاستراتيجيات الفعالة. بعبارة أخرى، يجب وضع المستخدم في محور إصلاح العدالة. ما هي أكثر المؤسسات فعالية

الاستنتاجات والتوصيات

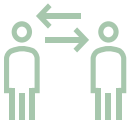
9

لحل المشاكل القانونية؟ وما هي الاستراتيجيات التي يستخدمها الأشخاص لحل منازعاتهم؟ تُظهر البيانات أن العديد من الأشخاص يعتمدون على أصدقائهم وعائلاتهم للحصول على المشورة القانونية. ما الذي يمكن القيام به لتحسين الوصول إلى مصادر المشورة المهنية والكفؤة؟ تلك هي أنواع الأسئلة التي تتمحور حول المستخدم والتي يجب أن تكون في صميم إصلاحات العدالة والتدخلات القائمة على الأدلة.

تمثل أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة دعوة عالمية ملحة للعمل من أجل تحقيق السلام والازدهار لكل الناس على كوكب الأرض، الآن وفي المستقبل. ويهدف هدف التنمية المستدامة رقم 16.3 على وجه التحديد إلى زيادة الولوج إلى العدالة للجميع. ومع ذلك، فإن المؤشرات التي تقيم مدى تقدم الحكومات نحو الوصول إلى هذا الهدف لا تمت بصلة لما يفترض أنها بصدد قياسه. على سبيل المثال، ليس من الصعب قياس نسبة ضحايا العنف الذين يبلغون عن تجربتهم فحسب، ولكن من المؤكد أنها لا تقدم صورة كاملة لحالة الوصول إلى العدالة.

وهكذا تتاح للحكومات الفرصة لصياغة مؤشرات وطنية ودون وطنية إضافية وأكثر دقة لتتبع التقدم الذي تحرزه في الحد من الفجوة في الوصول إلى العدالة. إن الدراسات الأساسية لرصد العمليات، والتدخلات المستندة إلى الأدلة لتحسين الإجراءات، وقياس الأثر، والتقييم والتعلم ، وتوسيع نطاق ما يصلح هو نهج إيجابي لتعزيز سيادة القانون وضمان العدالة السهلة الاستخدام للمستخدم. يجب أن تكون البيانات حجر الزاوية في التدخلات القائمة على الأدلة. وبالإضافة إلى ذلك، فهي دعامة للتنفيذ الفعال للسياسات المحددة بالفعل. على سبيل المثال، من خلال استخدام المؤشرات في مجال العدالة الجنائية، أو من خلال الحصول على ردود الفعل من المستخدمين، يمكن تحقيق المزيد من الشفافية والمساءلة.





## الاستخدام الإبداعي للعمليات البديلة والابتكار لحل المنازعات

للعديد من المشاكل إمكانية لحلها بشكل جيد قبل أن يصبح من الضروري إشراك المحاكم والمحامين. وبما أن هذه الآليات مكلفة، فمن الأفضل في بعض الأحيان البحث عن طرق بديلة لحل منازعة ما. الاتصال بالطرف الآخر بشكل مباشر شائع الاستخدام في المغرب، لكنه لا يعتبر مفيداً للغاية. على ما يبدو، يشعر الناس بأنهم قادرون على اتخاذ إجراءات وأخذ المبادرة لإيجاد حل بأنفسهم في كثير من الأحيان. يمكننا البناء على ذلك وتمكين الناس من حل منازعاتهم بطريقة سهلة الاستخدام وعادلة من خلال وسائل بديلة. ويعني ذلك ضمناً أيضاً أنه لن يتم النظر في المحاكم إلا للمشاكل الأكثر خطورة، مما قد يقلل من عبء القضايا ويضمن إنفاق القضاة المزيد من الوقت على الحالات المعقدة، ذات التأثير الكبير على حياة الناس.

يمكن لحل النزاع على الإنترنت أن يؤدي دوراً مهماً كتعزيز لحل المنازعات التقليدي وبديل له. كما رأينا من خلال التقرير، فإن استخدام الإنترنت مرتفع نسبياً في المغرب. من شأن تبني الإنترنت كآلية لتسليم الحلول أن يفتح المجال للابتكار وريادة الأعمال. ومع ذلك، من المهم أن نتذكر أن شرائح كبيرة من السكان لا تستطيع الوصول إلى الإنترنت. يجب استكشاف طرق أخرى للوصول إلى هذه الفئات.

يمكن أن تساعد أيضاً الآليات غير المباشرة مثل المصالحة والتفاوض المدعوم والوساطة في حل المشكلات القانونية اليومية الشائعة، مثل المنازعات بين الجيران أو النزاعات حول الحدود. يحتاج الناس إلى إطار لتسهيل المفاوضات التي تساعدهم على حل منازعاتهم خارج المؤسسات الرسمية. يمكن للمساعدين القانونيين والوسطاء أن يساهموا في مد الجسور في هذه المواقف و يساعدوا أصحاب المشكلة على إيجاد حل عادل.

الاستنتاجات والتوصيات

9

## سد الفجوة بين المناطق القروية والحضرية

طوال هذا التقرير، ظهرت اختلافات مهمة بين الأشخاص الذين يعيشون في المدن وأولئك الذين يعيشون في المناطق القروية . يتمتع الناس في المدن بوصول أفضل إلى المحامين والشرطة. وهم أيضاً أكثر احتمالا لاتخاذ إجراءات لحل مشكلتهم. وتقوم النساء الحضريات على وجه الخصوص بتقييم مساراتهن في مجال العدالة بصورة إيجابية أكثر من النساء الريفيات. العائق الرئيسي في المناطق القروية لعدم اتخاذ أي إجراء هو عدم معرفة ما يجب القيام به. بالنسبة للأفراد في المدن، فهو عدم الاعتقاد بأن اتخاذ أي إجراء من شأنه أن يحدث فرقاً. الوصول إلى الإنترنت أكثر بمرتين في المناطق الحضرية.

يشير كل ذلك إلى حقيقة أن الأشخاص في المناطق القروية أشد ضعفاً، وأنهم يتمتعون بقدر أقل من الحصول على المشورة القانونية المؤهلة، وهم أقل رضا بشأن تجربة مسارهم في مجال العدالة. إذا كان الهدف هو توفير الولوج إلى العدالة للجميع، كما ورد في الهدف 16.3 من أهداف التنمية المستدامة، فلا يمكن التغاضي عن هذه الفجوة بين المناطق القروية والحضرية. تحسين البنية التحتية القروية في مجال العدالة جزء أساسي من ذلك.

## توفير أكبر للمصادر المؤهلة للاستشارات القانونية

يعتمد شخص واحد فقط من بين كل خمسة أشخاص على مصادر مؤهلة للمشورة القانونية، مثل المحامين والمساعدين القانونيين أو مراكز الاستشارات القانونية. في الواقع، فإن مصدر المشورة القانونية الأكثر استشارة هو الأسرة. استشارة أفراد الأسرة هو رد فعل طبيعي. هم أفراد يمكن الوصول إليهم وموثوق بهم في الشبكة الشخصية. ومع ذلك، فمن العدل أن نفترض أن جودة المشورة القانونية التي يقدمها أفراد العائلة أقل دقة من تلك التي يقدمها المهنيون المدربون. وهذا يؤدي إلى نقص في الوعي القانوني ويمكن أن ينهي فعلياً المسار في مجال العدالة قبل أن يبدأ حتى. ويترك ذلك الناس مصابين بخيبة الأمل والإحباط.



إن الحصول على مشورة قانونية عالية الجودة هو الخطوة الأولى في حل منازعةٍ والحصول على نتائج أفضل. بمجرد أن يكون لدى الناس فهم أفضل لحقوقهم، وإلى أين يجب أن يذهبوا، ومع مَن يجب أن يتحدثوا، تزداد فرص النجاح في حل منازعة ما. وبناءً على ذلك، فإن أحد العناصر الرئيسية لتحسين الوصول إلى العدالة هو العمل على إتاحة أكبر للمشورة القانونية الدقيقة والسهلة الاستخدام إلى المواطنين. ومن شأن ذلك تمكينهم وتوجيههم من في المتاهة القانونية بأكثر الطرق فعالية وكفاءة. يجب تقديم المشورة القانونية المتمحورة حول المستخدم و الموجهة والقابلة للتنفيذ و جعلها في متناول الأشخاص. لذلك عندما يواجه الناس مشكلة قانونية خطيرة، يصبح الحل بحوزتهم أكثر بقليل.

## استكشاف إمكانات مركز جامع لتلبية الاحتياجات في مجالة العدالة في ما يتعلق بمشاكل العمل والعنف المنزلي

تعد العدالة في مجال العمل والعنف المنزلي من أكثر المشكلات القانونية خطورة في المغرب. خلال ورشة عمل تثبيت صحة الأمر قانونياً مع الخبراء القانونيين والمحامين والقضاة وأعضاء المجتمع المدني، قمنا بعصف ذهني حول سبل تحسين المسارات في مجال العدالة للأشخاص الذين يعانون من هذه الأنواع من المنازعات. كانت إحدى التوصيات الرئيسية التي تمخضت عن هذه الجلسة هي العمل على برنامج يساعد الناس من البداية وحتى النهاية. نود أن نطلق عليه اسم المركز الجامع لتلبية الاحتياجات. من شأنه أن يعمل على توفير نصيحة قانونية دقيقة وسهلة الاستخدام للأشخاص، والإشارة إلى حقوقهم، وتوجيههم نحو المساعدة المهنية عندما يتطلب الوضع ذلك. يمكن استخدام تنسيقات مختلفة للوصول إلى مجموعات مختلفة من الأشخاص. يمكن أن تكون منصة عبر الإنترنت، أو مكتباً محلياً يعمل به متطوعون مدربون، أو مزيج من الاثنين. إن إمكانات الحلول المستندة إلى الإنترنت عالية للغاية بالنسبة لفئتي المشكلتين المذكورتين، حيث يستخدم شخص من كل ستة أشخاص هذا المورد للبحث عن المعلومات القانونية.

وكما أشرنا سابقاً، من المهم البدء بأمر صغير. جرب على نطاق محلي.

الاستنتاجات والتوصيات

9

حاول إعداد مركز جامع لتلبية الاحتياجات في مدينة أو منطقة معينة. حدد هدفاً واضحاً ومحدداً لتسليمه، مثل تقليل عدد حالات العنف المنزلي في المنطقة بنسبة 50% في العام التالي. قم بالتقييم والتعلم. نفذ التغييرات اللازمة. ثم حاول توسيع نطاق الفكرة. لمثل هذه الأفكار المبتكرة القدرة على تحسين الوصول إلى العدالة بشكل كبير من أجل المشاكل القانونية الأكثر إلحاحاً ومساعدة الأشخاص الأكثر احتياجاً. كل ما يتطلبه الأمر هو فكرة جريئة والإرادة لتنفيذها.

## الخطوات التالية

سوف يستخدم مختبر تحويل العدالة التابع لمعهد لاهاي للابتكار القانوني استنتاجات هذه الدراسة لتطوير استراتيجيات الابتكار الفعالة. فيما يلي كيف نقوم بذلك.

### تشكيل ائتلاف

تتمثل الخطوة الأولى في الجمع بين مجموعة متنوعة من الأفراد المتمكنين والملتزمين من جميع مكونات مجال العدالة. وهم ملتزمون باستخدام البيانات لتطوير استراتيجيات الابتكار وتحقيق الحلول. يمكن أن يشمل هذا الفريق جهات فاعلة من الحكومة والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية ورجال الأعمال وممثلين آخرين.

### تطوير استراتيجية الابتكار في مجال العدالة

بعد ذلك، يطوّر الفريق جدول أعمال للابتكار يعتمد على البيانات. يحتوي جدول الأعمال على أهداف محددة لتحقيق العدالة، والتي تتناول احتياجات الشعب المغربي في مجال العدالة. يعيّن كل هدف أهدافاً واضحة تحدد التحسينات الملموسة للمواطنين. ترتبط الأهداف بمؤشرات محددة وقابلة للقياس للنجاح. كما يميز الفريق القدرات المتاحة داخل المغرب لتحقيق أهداف تسليم العدالة. ويتم ذلك من خلال تطوير المسارات التي تحدد التحديات والفرص المختلفة على الطريق نحو تحقيق الأهداف.



### تقديم استراتيجية الابتكار في مجال العدالة

في الخطوة الأخيرة من العملية، يدعم الفريق الابتكار على نطاق واسع. فأفراده يشكلون مجموعات عمل تعمل على تطوير حلول ملموسة للوصول إلى الأهداف المحددة في أهداف تسليم العدالة. يمكن أن تتضمن الحلول أدوات مبتكرة وشراكات ومنصات معرفة ونماذج تمويل. يمكن تطويرها بشكل أكبر بالتعاون مع مسرّع العدالة التابع لمعهد لاهاي للابتكار القانوني.

# عن معهد لاهاي للابتكار القانوني

ليست العدالة مجرد عدد الجرائم المبلغ عنها. ولا هي تتعلق بالمحاكم والقوانين. إنها تتعلق بالناس. حياتهم اليومية وألمهم وإحباطهم - ونتائج العدالة التي يحققونها أو لا يحصلون عليها.

هذا هو السبب في أننا نستمع إلى الناس في كل بلد لقياس احتياجاتهم ورضاهم. نحن نجمع أصوات الآلاف من خلال أداتنا البحثية حول احتياجات الناس في مجال العدالة ومستويات الرضا بخصوصها. إنها تكشف عن المشاكل القانونية الفعلية للأشخاص وتجاربهم ووصولهم إلى العدالة.

بعد تعديلها حسب السياق المحدد للبلد، فإنها توفر فهماً معمقاً للأشخاص العاملين في قطاع العدالة.

كما نجعل البيانات متاحة لصانعي السياسات من خلال واجهات ذكية، حتى يتمكنوا من العمل استنادا للنتائج. يؤدي الاستخدام المسؤول لهذه البيانات إلى المعرفة، ويخلق التمكين، ويبني المساءلة.

تشمل بعض البلدان التي عملنا فيها منذ عام 2014 هولندا والأردن ومالي وتونس وأوغندا وأوكرانيا وكينيا وبنغلاديش والإمارات العربية المتحدة.

للمزيد من المعلومات قم بزيارة

www.hiil.org

www.justice-dashboard.com



عن المؤلفين

**مارتن كايند**
مستشار قطاع العدالة
martijn.kind@hiil.org

**مارتن غراماتيكوف**
مدير قياس العدالة
martin.gramatikov@hiil.org

**رودريغو نونيز**
مستشار قطاع العدالة
rodrigo.nunez@hiil.org

**أدريانا طومسون**
مساعدة بحوث
adriana.thomson@hiil.org

**كافيتا هيستك زيمان**
مستشارة قطاع العدالة
kavita.ziemann@hiil.org

**روجه الخوري**
مستشار اقدم في قطاع العدالة / ممثل **"معهد** لاهاي للابتكار القانوني " في الدول العربية
roger.khoury@hiil.org

تصميم
**باولينا كوزلوسكا**

The Hague Institute for Innovation of Law
Fluwelen Burgwal 58, 2511 CJ The Hague
P.O. Box 93033, 2509 AA The Hague
The Netherlands
Tel: +31 70 762 0700

E-mail: info@hiil.org
www.hiil.org

HiiL
user friendly justice