

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الإجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج في علوم الإعلام والاتصال لنيل شهادة الماستر تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الموسومة ب :

## الاتصال الحديث كآلية لترقية العلاقات العامة في المؤسسة

دراسة نظرية نقدية لواقع الاتصال في المؤسسة الجزائرية

تحت إشراف :

أ. د سيكوك قويدر .

من إعداد الطالبة

صديقي وسام

أعضاء المناقشة :

د بغلي محمد سعيد ..... رئيسا

أ.د سيكوك قويدر ..... مشرفا ومقررا

د عيسى عدي نورية ..... مناقشة

تاريخ المناقشة: 2019/06/25

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الإجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج في علوم الإعلام والاتصال لنيل شهادة الماستر تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الموسومة ب :

الاتصال الحديث كآلية لترقية العلاقات العامة في المؤسسة

دراسة نظرية نقدية لواقع الاتصال في المؤسسة الجزائرية

تحت إشراف :

أ. د سيكوك قويدر .

من إعداد الطالبة

صديقي وسام

أعضاء المناقشة :

د بغلي محمد سعيد ..... رئيسا

أ.د سيكوك قويدر ..... مشرفا ومقرا

د عيسى عدي نورية ..... مناقشة

# إهداء

الحمد لله على هذا الإنجاز المتواضع الذي أهديه إلى:

- ✓ أمي الغالية التي قاسمتني الأفراح والأحزان وتعبت لأواصل دراستي ونجاحي.
- ✓ أبي العزيز الذي تعب ولا زال يتعب لأجلي.
- ✓ أختاي العزيزتين منال وحياء.
- ✓ الكتكوت الغالي فخر العائلة: أخي كمال.
- ✓ جدتي الغالية حنان ودفء العائلة.
- ✓ روح خالي العزيز رحمه الله.
- ✓ صديقتي العزيزة على قلبي فاطمة
- ✓ زميلتي الغالية نور الهدى

صديقي وسام

## كلمة شكر

الحمد والشكر لله على نعمه وعلى كل ما كتبه لنا.

والشكر الجزيل لكل من علمني حرفا من المدرسة الابتدائية وإلى الجامعة.

الشكر الجزيل لأساتذتي في جامعة مستغانم

وبالخصوص، أساتذة شعبة علوم الإعلام والاتصال كل باسمه.

والشكر بصفة استثنائية وخاصة لأستاذي الدكتور سيكوك قويدر على كل ما قدمه

لي من دعم ونصائح وتوجيهات خلال إشرافه على إنجاز هذا العمل.

صديقي وسام

## الفهرس

	كلمة شكر
	إهداء
	المقدمة العامة
9	1. تمهيد
11	2. التعريف بالموضوع
12	3. دراسات سابقة
16	4. الإشكالية:
16	5 الفرضيات
18	6 طبيعة وحدود الدراسة
18	7 أهداف الدراسة
20	8 السياق النظري للبحث
23	9 الأدوات المنهجية والتقنية
25	10 صعوبات الدراسة
25	11 تحديد المصطلحات الأساسية
28	12 مخطط العرض :
	الفصل الأول : واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية
31	1. تعريف العلاقات العامة
33	2. التطور التاريخي للعلاقات العامة
34	3. النظريات الأساسية للعلاقات العامة
38	4. مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة

55	5. العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية
59	6. القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية
	الفصل الثاني : واقع الاتصال الحديث في المؤسسة الجزائرية
62	1. تعريف الاتصال الحديث
63	2. نشأة وتطور الاتصال الحديث
66	3. الاتصال الحديث في منظومة العلاقات العامة
69	4. مجالات النشاط وأنواع الاتصال الحديث
74	5. أهداف الاتصال الحديث
75	6. الاتصال الحديث في المؤسسة الاقتصادية
77	7. الاتصال الحديث في المؤسسة الخدمائية
78	8. واقع الاتصال الحديث في رهن المؤسسة الجزائرية
80	9. مواصفات القائم بالاتصال الحديث في المؤسسة الجزائرية
	الفصل الثالث : نماذج استخدام الاتصال الحديث في الجزائر
87	1. الشركة الوطنية سوناطراك
103	2. شركة أوريدو للهاتف النقال:
107	1. شركة سانوفي
108	الخاتمة العامة
111	قائمة المراجع
	الملاحق

# المقدمة العامة

إن تطور وسائل الاتصال الحديثة واقتحامها لجميع مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية، جعل من العلاقات العامة امرا حتميا وضروريا في كل المؤسسات والتنظيمات على اختلاف طبيعتها ومجالات نشاطها.

واصبحت كل مؤسسة او تنظيم، عمومي او خاص، اجتماعي او اقتصادي او خدماتي، يولي اهمية قصوى ويخصص حيزا هاما في تنظيمه للعلاقات العامة حتى اصبحت هذه الاخيرة من المكونات الاساسية للهيكل التنظيمي للمؤسسة.

ولان مجال وادوات الاتصال في تطور مستمر، وبوتيرة متسارعة للغاية، اضحى من الضروري إيجاد اليات جديدة لتطوير وترقية وظيفة العلاقات العامة في المؤسسة. ولم تعد وظيفة القائمين على مصالح الاتصال في مؤسساتهم تقتصر على تنظيم عمليات التواصل و ترشيدها لتؤثر إيجابا على باقي المصالح والدوائر، بل اصبح المختص في الاتصال و العلاقات العامة مطالب بإيجاد طرق ووسائل جديدة، واستراتيجيات متجددة لتنظيم الاتصال الداخلي للمؤسسة من جهة وتوسيع شبكة اتصال المؤسسة في محيطها الاجتماعي و الاقتصادي المحلي و الجهوي و الوطني وحتى المستوى الدولي.

و في هذا المنظور ظهرت في العالم الغربي، في الفترة الممتدة بين الاربعينات والسبعينات من القرن الماضي، وفي الولايات المتحدة على وجه الخصوص العديد من الاليات الجديدة في مجال الاتصال لتطوير مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية، وادخلت طرائق جديدة في تسيير وإدارة المؤسسات الاجتماعية

---

والخدماتية والاقتصادية، وكان الجوهر الحقيقي لهذه الطرائق و الوسائل يكمن في  
نخصيب إمكانيات الاتصال لاستثماره بشكل مثمر في شتى مجالات الحياة.

ويتصدر الاتصال الحديث، و بجدارة، مختلف الاليات الاتصالية الجديدة التي اثبتت  
فعاليتها في مختلف المجالات و اصبحت تهيمن على مختلف الطرق التقليدية في الاتصال  
المؤسسي، بل وتلغيها في كثير من الاحيان.

وبالرغم من ان النماذج و الاساليب الاتصالية تظهر وترتقي ثم تندثر، في فترة  
زمنية محددة ومحدودة، فإن الاتصال الحديث وحتى بظهور قنوات التواصل الاجتماعي  
وتنوعها لازال يحافظ على مكانة متميزة في مجال الاتصال لما له من مميزات وظيفية في  
مجال المهارات الاتصالية بشكل عام وفي مجال العلاقات العامة على وجه الخصوص.

و إذا كان هذا النوع من انواع الاتصال مكرسا في المجتمعات الغربية و المجتمعات  
الناشئة اقتصاديا ما جعلها تقطع اشواطا كبيرة في الاستفادة من الاتصال في ترقية  
المؤسسة باختلاف انواعها و اشكالها، فإن مجتمعاتنا لا زالت و بالرغم من توفر  
إمكانيات هائلة في مجال تكنولوجيات الاتصال، تعاني من هشاشة الاتصال في  
المؤسسة بشكل عام وتقهقر مجال العلاقات العامة بشكل خاص.

ولهذا السبب ارتائنا ان نعالج، في إطار مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في نخصص  
"الاتصال و العلاقات العامة"، العلاقة بين الاتصال الحديث و ترقية العلاقات العامة  
لتطوير المؤسسة او التنظيم

## 2. التعريف بالموضوع :

تعددت الاجهات و النظريات في تعريف العلاقات العامة انطلاقا من محددات منهجية ومعرفية مختلفة. و بالرغم من ذلك فإن كل تلك الاجهات تشترك في كون ان العلاقات العامة تهدف إلى التأثير الإيجابي الذي تروجو ان تصل إليه المؤسسة في علاقتها بالمحيط الاجتماعي و الاقتصادي الذي تتواجد وتتطور فيه.

وإذا كانت مختلف النظريات تؤكد على الجانب العلمي و المعرفي من خلال استراتيجيات الاتصال ونماذجه في تنظيم وتسيير العلاقات العامة، فإن لهذه الأخيرة (العلاقات العامة) جانبا آخر يتمثل في فن العلاقات العامة الذي يرتبط بمهارات القائم بالاتصال عموما والعلاقات العامة على وجه الخصوص. ويعتمد على المواهب و الاستعدادات الشخصية والجماعية في الاستفادة من الاحداث لصالح المؤسسة.

ومن هنا فإن الاتصال الحديث او الاتصال عن طريق الحدث، كما يسميه البعض، يصبح فنا من فنون العلاقات العامة. الذي بالإبداع و التجديد والابتكار. (Créativité, renouvellement et innovation)

وفي هذا البحث فإن الموضوع الذي سنعالجه سيكون دراسة العلاقات العامة من خلال إحدى مجلياتها المهنية و الفنية المتمثلة في الاتصال الحديث لا من حيث انه الية اتصال او نوع اتصالي قائم بذاته، بل من حيث انه الية من اليات نخصيب العلاقات العامة وتثمينها.

### 3. دراسات سابقة :

إذا كانت الدراسات التي تناولت موضوع العلاقات العامة، غزيرة و متنوعة في مختلف درجات البحث العلمي الاكاديمي، فإن الدراسات والبحوث المرتبطة بالاتصال الحداثي شحيحة جدا ولهذا السبب كانت عملية البحث عن ما يمكن ان نتخذه قاعدة لدراستنا عملية شاقة. ولقد وفقنا في الوصول إلى مجموعة من البحوث الاكاديمية التي :

#### 3 1: حجاج حسان، الاتصال الحداثي في المؤسسة الجزائرية - دراسة

ميدانية لمكانة الاتصال الحداثي في المديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز.

رسالة لنيل شهادة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة بجامعة قسنطينة خلال السنة الجامعية 2010/2009.

وينطلق الباحث في هذا العمل الاكاديمي من طرح إشكالية التساؤل عن مكانة الاتصال الحداثي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالجهة الشرقية للجزائر. واعتمد الباحث في عمله هذا على جمع المعطيات باستخدام تقنية الاستمارة الموجهة لمجموعة من الموظفين والعمال على مستويات مختلفة: عمال إداريين ومسيرين ضمن عينة من 273 مفردة.

واعتمد الباحث، كما يصرح في رسالته على المنهج "الوصفي"، بمعنى انه يصف وضع الاتصال بشكل عام ويتطرق بشكل خاص لما مدى استخدام هذه

---

المديرية للاتصال الحدتي كاستراتيجية لإبراز صورة المؤسسة لدى مستخدميها بشكل خاص ولدى المجتمع بشكل عام.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من النتائج، أهمها ان المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز تنتهز بعض الاحداث للقيام بنشاطات خارج نطاق نشاطها الطبيعي، وتتمثل هذه النشاطات في عمليات التشجير ورعاية بعض الجمعيات والمنظمات الخيرية والمشاركة في التظاهرات المرتبطة بالاعياد الدينية والوطنية. وبهذا المعنى فإن الباحث قد حصر الاتصال الحدتي في إحدى بجلياته البدائية او فيما يعرف بالاعمال الخيرية **Le mécénat**.

ولم يتطرق الباحث إلى الجوهر الحقيقي للاتصال الحدتي من المنظور الحديث والذي يتمثل في تامين العلاقات العامة وترقيته بالشكل الذي يمكن المؤسسة من التنافس في مجال نشاطها و ضمن شبكة المؤسسات التي تشتغل في نفس الفضاء ونفس النشاط ويرجع هذا الإخفاق في رايانا إلى ان اختيار الباحث لم يكن موفقا على

المستوى الاول: ويتمثل في اختيار المؤسسة، بحيث تعتبر المديرية الجهوية لسونلغاز إحدى المؤسسات المكونة للشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز. و هي الشركة الوحيدة التي تحتكر عمليات إنتاج وتوزيع وتسيير الكهرباء والغاز على المستوى الوطني.

وكل القرارات المرتبطة بالتسيير ومحدد السياسة العامة واختيار استراتيجيات الإدارة تتم على المستوى المركزي. وبالتالي فإن المديرية الجهوية والولائية ليست في حقيقة الامر سوى منفذة للسياسة العامة المحددة على المستوى المركزي.

المستوى الثاني: ويتعلق باختيار الموضوع المتمثل في الاتصال الحديث وهنا نلاحظ بانه قبل الحديث عن استراتيجيات و اليات الاتصال في المؤسسة، يجب التاكيد من تواجد منظومة العلاقات العامة بشكل متطور مما يسمح لها من الانتقال من المستوى التنظيمي العادي، المتمثل في تسيير الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة إلى المستوى المتمثل في التجديد في اليات الاتصال لصناعة صورة مميزة للمؤسسة ضمن النسيج الاقتصادي العام. وبما ان المؤسسة المعينة لا تعاني من اي منافسة باعتبارها وحيدة وصاحبة احتكار، وفي غياب القوة الوظيفية لمنظومة العلاقات العامة، فإنه لا يمكن الحديث عن الاتصال الحديث بشكل موضوعي وعلمي.

### **3 2: رفاي ايوب، الاتصال عبر الحدث في المؤسسة الثقافية دراسة**

ميدانية بالمؤسسة المتحفية "احمد باي" فسنطينة. (مقالة منشورة).

تنطلق هذه الدراسة من تساؤل عام: "كيف يستخدم الاتصال الحديث في المؤسسة المتحفية "احمد باي".

وتعتمد هذه الدراسة على مقارنة وصفية للاحداث التي شارك المتحف في تنشيطها او المساهمة فيها من خلال اراء مجموعة من الاشخاص الذي يعتبرهم الباحث من الجمهور الداخلي للمتحف وهم في الحقيقة القائمون بالاتصال باعتبارهم موظفي

---

المتحف بمختلف اصنافهم ورتبهم. ويخصص الباحث لسرد مجموعة من الادوات والاشكال الاتصالية المستخدمة في تنشيط الاحداث او التحضير له.

وتتبع الدراسات في المعطيات الإحصائية بالرغم من ان العينة المدروسة لا تتكون إلا من 30 مفردة وهو مالا يوفق فيه الباحث باعتبار ان التساؤل الاساسي في البحث او ما يعبر عنه البحث بالإشكالية، يتطلب إجابات كيفية لمعرفة طبيعة واستراتيجيات العمل الاتصالي لبلوغ الاهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

ويصل الباحث فيما يعبر عنه بنتائج البحث إلى ان مفهوم الاتصال الحديثي غير متداول في هذه المؤسسة إذ يستخدم المبحوثون مصطلح النشاطات الثقافية للتعبير عن النشاط الاتصالي الذي يقومون به.

وهذا ما يزيدنا اعتقادا بان المؤسسات الجزائرية، سواء كانت اقتصادية او خدماتية فهي تعاني من ضعف منظومة العلاقات العامة والمنظومة الاتصالية بشكل عام. كما نستنتج بان هذه المؤسسات لم تصل بعد ولن تصل، في وضعها الراهن، إلى إدماج الاتصال الحديثي كالية اتصال لتطوير العمل الاتصالي والنهوض بالعلاقات العامة لكون ان هذه الاخيرة منعدمة او ذات مستوى متدني هيكليا ووظيفيا.

وانطلاقا من هاتين الدراستين المرتبطتين بالمؤسسة الجزائرية الاقتصادية او الخدماتية يمكننا التوضع في السياق العام للبحث في مجال العلاقات العامة وإشكالية الانواع الاتصالية واستخداماتها الداخلية و الخارجية في المؤسسة الجزائرية.

## 4. الإشكالية:

لم تعد العلاقات العامة حقلا او مجالا خاصا بنوع معين من المؤسسات او التنظيمات، بل اضحت جانبا من جوانب التنظيم العام للمؤسسة ويتمثل في النشاط الاتصالي الهادف إلى ربط المكونات الداخلية فيما بينها من جهة، والجسر الذي تضعه المؤسسة بينها وبين المؤسسات والتنظيمات والافراد في محيطها الاجتماعي والاقتصادي.

ولكون ان الحياة الاجتماعية و الاقتصادية ما فتت تتعقد وتتشابك من خلال ما تفرضه التطورات اصبحت مسألة العلاقات العامة ضرورية ليس لتنظيم العلاقات الداخلية والخارجية للمؤسسة فحسب، بل اصبحت مستوى النشاط ضمن العلاقات العامة هو المحدد لمستوى ومكانة المؤسسة ضمن النسيج الاجتماعي والاقتصادي العام. وهذا ما يتطلب ايجاد اليات جديدة لرفع مستوى العلاقات العامة . ومن هنا، فإن الإشكالية التي ينطلق منها هذا البحث تتمثل فيما يلي:

ما مفهوم و مواصفات الاتصال الحدائي، وكيف يمكن اعتماده

لترفية العلاقات العامة في المؤسسة؟

## 5 الفرضيات :

بم اننا توصلنا من خلال الدراسات السابقة والملاحظة الميدانية إلى الغياب الشبه كلي لمنظومة العلاقات العامة في اغلب المؤسسات الاقتصادية والخدماتية

الجزائرية مما يصعب من إمكانية الحديث عن استخدام الاتصال الحديثي في راهن المؤسسة الجزائرية.

و في هذا الواقع فإن البحث الذي ننجزه، لا يمكن باي شكل من الاشكال ان يكون بحثا تجريبيا لقياس مدى تواجد وتطور الاتصال الحديثي، فإننا مجبرين للعمل من خلال تساؤلات بدل صياغة فرضيات حيث ان الفرضية لا يمكن صياغتها إلا إذا كانت الظاهرة مكرسة في الواقع، وهذا ما لم نقف عليه ميدانيا، وعليه فإن الهدف من هذا العمل هو التساؤل عن ما يمكن ان يحدث مستقبليا في المؤسسة الجزائرية إذا ما اهتمت هذه الاخيرة بإعطاء المكانة اللازمة للاتصال في الهيكل التنظيمي وتفعيل المصالح الاتصالية بالشكل المنوط بها لتصبح المحرك الاساسي لعملية التسيير الحديث والدافع العلمي لتنمية المؤسسة وتطويرها وضمان مستقبلها من خلال صناعة الصورة و المصدقية و المحافظة عليهما في النسق العام للمحيط الاقتصادي والاجتماعي.

ويمكن صياغة التساؤلات الاساسية التي منطلق بحثنا على النحو التالي:

- ✓ ما طبيعة ومكانة العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية؟
- ✓ ما هي الاسباب التي ادت إلى ضعف المنظومة الاتصالية في المؤسسة الجزائرية؟
- ✓ هل يمكن استخدام الاتصال الحديثي كاليات إبداع لتدارك وضع الاتصال في المؤسسة الجزائرية؟
- ✓ وهل يمكن ان يكون الاتصال الحديثي الية لتطوير وتثمين العلاقة العامة؟

## 6 طبيعة وحدود الدراسة :

لقد كانت رغبتنا كبيرة لتناول موضوع الاتصال الحديث من خلال بحث يبداني بحريتي لقياس ما مدى اعتماد المؤسسات الجزائرية على منظومة العلاقات العامة بمختلف ألياتها واستراتيجياتها في تسيير وتطوير المؤسسة من جهة، وفي صناعة الصورة المعيارية والقيمية للمؤسسة من جهة أخرى. إلا أنه وللأسف الشديد، فلقد توصلنا من خلال العديد من المحاولات في إطار إنجاز البحوث التي كلفنا بها في مواد التكوين في السنة الأولى والثانية، إلى حقيقة موضوعية يمكن تلخيصها في كون أن مصالح العلاقات العامة في معظم المؤسسات الاقتصادية والخدماتية، إما أنها موجودة في إطار الهيكل العام للمؤسسة كجزء من الأجزاء التنظيمية للهيكل العام، ولكنها غير فعالة من حيث الوظيفة المناطة بها والمتمثلة في تسهيل انتقال المعلومة داخليا وخارجيا بسلاسة وفعالية، وترقية صورة المؤسسة في أذهان العاملين بها لتقوية روح الانتماء مما يؤدي بهم إلى المثابرة والإبداع، وتحسين صورة المؤسسة في المحيط الاقتصادي والاجتماعي لاكتساب مكانة متميزة وثقة دائمة ومصداقية لدى المتعاملين باختلاف طبيعتهم وعلاقاتهم بالمؤسسة.

و إن كان لهذا الوضع تفسيراً فإنه يكمن في الوضع العام الذي تتواجد عليه المؤسسات الجزائرية نتيجة السياسات الاقتصادية المعتمدة، ونتيجة الأحداث التاريخية المتعاقبة، تلك الأسباب التي لم تجعل من المؤسسات الوطنية منتجة ومنافسة لتكون في حاجة إلى منظومة علاقات عامة فعالة.

و عليه فإن دراستنا هي بمثابة التساؤل العلمي عن اسباب الوضع الراهن للمؤسسة الجزائرية من حيث الوظيفة الاتصالية، واستشراف لما يمكن ان استخدام الاستراتيجيات الحديثة وعلى راسها الاتصال الحداثي لمنظومة المؤسسات باختلاف انواعها. وسندعم الدراسة ببعض المحاولات والتجارب القليلة في مؤسسات اقتصادية استطاعت ان يجد في الاتصال الحداثي إمكانيات كبيرة للاستمرار والتطور والمنافسة.

## 7 اهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ✓ وصف واقع و مكانة الاتصال في المؤسسة الجزائرية.
- ✓ استنتاج العراقيل التي تعيق إدماج الاتصال في التنظيم العام للمؤسسة.
- ✓ الخلل الوظيفي في منظومة العلاقات العامة و اثره على كيان و سيرورة ومستقبل المؤسسة.
- ✓ ضرورة الاستعانة بالانواع الاتصالية الحديثة للنهوض بوظائف الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة.
- ✓ جرد المواصفات والكفاءات الواجب توفرها في القائم بالاتصال في المؤسسة.
- ✓ توضيح مدى ملاءمة الاتصال الحداثي لتنمية و تثمين العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية.

## 8 السياق النظري للبحث:

إن الاتجاهات النظرية لدراسات الاتصال ليست وليدة الفترة التاريخية التي استقلت فيها علوم الإعلام والاتصال في سبعينات القرن العشرين، إنما تعود إلى العشرينيات. وتمثل هذه الاتجاهات في مدرستين أساسيتين بجمعان في طياتهما كل النظريات التقليدية لدراسة الاتصال والإعلام، ويتعلق الأمر بالمدرسة الإمبريقية والمدرسة النقدية. أما المدرسة الإمبريقية، فلقد نشأت في احضان علم الاجتماع بجامعة شيكاغو ابتداءً من سنة 1915 وتعرف أيضاً بالوظيفية التقليدية، وتسند نشأتها عموماً بروبرت بارك<sup>1</sup> الذي أنتج العديد من البحوث السوسيولوجية في تلك الفترة. ولعل ما ساعده في التربع على هذا الاتجاه النظري في دراسة الاتصال كونه كان صحفياً قبل التوجه إلى الدراسات السوسيولوجية.

وتتمحور السمات العامة للمدرسة الإمبريقية في استخدام الأساليب الكمية في الدراسات السوسيولوجية وتعتمد المداخل الوظيفية مستندة إلى الجذور الفلسفية والنظرية للفكر الوضعي من خلال مؤسسيه: أوجست كونت و إميل دوركايم وماكس فيبر وغيرهم. وتركز هذه المدرسة النظرية في دراستها للاتصال على الوسيلة الاتصالية والآثار الناجمة عن العملية الاتصالية غير مبالية بالسياقات التاريخية والاجتماعية التي تتم فيها العملية الاتصالية.

<sup>1</sup> Robert Ezra PARK : né le 14 février 1864 dans le comté de Luzerne en Pennsylvanie et décédé le 7 février 1944 à Nashville au Tennessee, est un sociologue américain, à l'origine de la première École de Chicago. Il a notamment exercé le journalisme avant d'être engagé pour réaliser des travaux et enquêtes sociologiques à l'Université de Chicago.

واما المدرسة النقدية او ما يعرف بمدرسة فرانكفورت<sup>1</sup> والتي يجتمع مجموعة من  
الابحاهات الفلسفية والفكرية اهمها:

✓ ابحاه هوركهيمر وادورنو Max HORKHEIMER et Theodore W. ADORNO<sup>2</sup>

وهو منهج جدلي نقدي هدفه وحدة النظرية بالممارسة العلمية والربط  
لتقديم نظرية اجتماعية نقدية قادرة للوقوف امام الفكر التسلطي  
والعنف ساعية إلى حرية الفكر النقدي دون خجل من الصراع الاجتماعي  
من اجل تحقيق استقلالية الإنسان وسلطته على حياته الذاتية.

✓ ابحاه هربرت ماركوز Herbert MARCUSE<sup>3</sup>

ابحاه يرفض فكر المجتمع القمعي ويدعو للثورة عليه من خلال الدور الحاسم  
الانساني وعدم التعاطي مع المجتمع من خلال الرؤية ذات البعد  
الواحد.

<sup>1</sup> **L'École de Francfort** est le nom donné, à partir de 1950, à un groupe d'intellectuels allemands réunis autour de l'Institut de recherche sociale fondé à Francfort en 1923, et par extension à un courant de pensée issu de celui-ci, souvent considéré comme fondateur ou paradigmatique de la philosophie sociale ou de la théorie critique. Il retient en effet du marxisme et de l'idéal d'émancipation des Lumières l'idée principale que la philosophie doit être utilisée comme critique sociale du capitalisme et non comme justification et légitimation de l'ordre existant, critique qui doit servir à faire avancer la transformation.

<sup>2</sup> **Max HORKHEIMER** (1895-1973) est un philosophe et un sociologue allemand, connu pour être le directeur de l'Institut de Recherche sociale, à l'origine de la célèbre École de Francfort de 1930 à 1969, et un des fondateurs de la théorie critique.

**Théodore.W. ADORNO** (1903-1969) est un philosophe, sociologue, compositeur et musicologue allemand. En tant que philosophe, il est avec Herbert Marcuse et Max Horkheimer l'un des principaux représentants de l'École de Francfort

<sup>3</sup> **Herbert MARCUSE** (1898 - 1979) est un philosophe, sociologue marxiste, américain d'origine allemande, membre de l'École de Francfort avec Theodore Adorno et Max Horkheimer.

## ✓ الاجاه النفسي التحليلي Néo-Freudisme

وهو اجاه مجموعة من علماء النفس بقيادة إيريك فروم<sup>1</sup> ويدعو لنقد الاجاه الجنسي في التحليل النفسي لفرويد واعتماد الماركسية كقاعدة لنظرية التحليل النفسي.

## ✓ اجاه يور. بن هابرماس Jürgen HABERMAS<sup>2</sup>

وهو اجاه انثروبولوجي قائم على الفلسفة، دعا من خلال نظريته في السلوك الاتصالي، إلى دراسة الراسمالية الحديثة كمجتمع صناعي عقلائي ذو إيديولوجية تقنوقراطية.

وبالرغم من المشارب الفكرية المختلفة والتخصصات المتنوعة لمختلف الاجاهات المكونة لمسار النظرية النقدية الطويل، المتارجح بين المثالية الكانطية الهيغلية و التاويلية الفيبرية والفينومينولوجية الهوسرلية<sup>3</sup> المكونة لسيرورات تكوين الرواد وخلفياتهم الاجتماعية واهتماماتهم الفكرية، فإنهم يجتمعون عند نقد المجتمع الصناعي الشمولي وما تفرزه الثقافة البورجوازية المرتبطة به.

<sup>1</sup> **Erich FROMM**, (1900-1980) un sociologue et psychanalyste américain d'origine allemande Il est avec Theodore Adorno, Herbert Marcuse et d'autres, un des premiers représentants de l'École de Francfort. Il a greffé, d'une façon critique et originale qui lui est propre, la thèse freudienne sur la réalité sociale qui s'est fait jour dans l'après-guerre.

<sup>2</sup> **Jürgen HABERMAS** (1929), est un théoricien allemand en philosophie et en sciences sociales. Il est avec Axel HONNETH l'un des représentants de la deuxième génération de l'École de Francfort.

<sup>3</sup> إدموند هوسرل

**Edmund HUSSERL** (8 avril 1859 - 26 avril 1938) est un philosophe et logicien, autrichien de naissance, puis prussien, fondateur de la phénoménologie, qui eut une influence majeure sur l'ensemble de la philosophie du xx<sup>e</sup> siècle.

وانطلاقاً مما سبق فإن دراستنا بجد مكاتها وبشكل طبيعي في الاتجاه الثاني، اي المدرسة النقدية، لكون الهدف الذي نصبو إليه هو نقد الواقع الحالي الذي تتواجد عليه وضعية العلاقات العامة بشكل عام، وبالخصوص من خلال اليات اتصالية كفيلة بإعطاء المنظومة الاتصالية في المؤسسة، إمكانية القيام بالدور المنوط بها وحرير كفاءات الإبداع والابتكار لدى القائم بالاتصال ليكون هذا الاخير (الاتصال) اداة فعّالة في تحريك باقي المنظومات المكونة للمؤسسة، والشبكة الحيوية التي تمر بها كل عمليات المؤسسة لتأكيد تواجدها وتطورها ضمن النسيج الاقتصادي والمحيط الاجتماعي العام.

ولاننا نعتقد بان استخدام الية الاتصال الحديثي تستوجب ' هذا الامر كزية في التسيير المؤسساتي، وتوفر محيط اجتماعي وسياسي ديمقراطي، وقوانين اقتصادية تؤسس لحرية الاستثمار والمنافسة. إلا ان المؤسسات الجزائرية تفتقد لاغلب هذه العناصر والشروط الموضوعية التي عملت النظرية النقدية على تاصيلها. ومن ثم فإن معالجتنا لهذه المسالة في هذا البحث هي محاولة جادة لتوضيح اهمية استقلالية العلاقات العامة كعنصر من عناصر الهيكل التنظيمي للمؤسسة، تربطه علاقات هيكلية ووظيفية بباقي العناصر. واستقلالية القائم بالاتصال كفاعل اجتماعي حر ومبدع داخل الكيان الاجتماعي للمؤسسة.

## 9 الادوات المنهجية والتقنية :

لان هدفنا هو اجاز دراسة كيفية ذات بعد تعليمي بيداغوجي فيما يتعلق باعتماد انواع الاتصال في فضاء المؤسسة الداخلي والخارجي.

وعلى هذا الاساس فإن مقاربتنا الكيفية للموضوع تستوجب الاعتماد على تحليل المعارف النظرية المنتجة حول موضوع الاتصال بشكل عام و الاتصال الحداثي بشكل خاص، واسقاطها على راهن المؤسسة الجزائرية من خلال وصف وتحليل المعطيات الفعلية التي تميز هذه المؤسسة الجزائرية و لا يتم ذلك إلا من خلال الوقوف على العلاقة بين الهيكل العام للمؤسسة، من حيث انها بنية اقتصادية واجتماعية مرتبطة بسياقات اجتماعية وتاريخية وحضارية، والوظيفة المنوطة بمختلف البنى الاساسية لهذا الهيكل، وتحديد علاقة كل بنية بالبنى الاخرى.

ويتكرس كل هذا البناء المنهجي للدراسة، من خلال دراسة العلاقة بين المتغيرات الاساسية في الموضوع محل المعالجة: من حيث ان العلاقات العامة متغير تابع والاتصال الحداثي متغير مستقل، بمعنى ان استخدام الاتصال الحداثي سيكون له التأثير الضروري في المنظومة الكاملة للعلاقات العامة التي بدورها ستنعكس إيجابا على المؤسسة ككيان وتنظيم اجتماعي واقتصادي.

وانطلاقا من هذا التصور فإنه يمكننا القول ان المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة تركز اساسا على وصف الوضع العام لواقع العلاقات العامة والاتصال الحداثي في المؤسسات الجزائرية من خلال إسقاط النظريات الاتصالية التي تناولت هذا النوع من الاتصال وهذه الالية الاتصالية بمنظور وظيفي، ونقصد من ذلك ان مقارنة كيفية لفهم مكانة العلاقة العامة في الهيكل العام للمنظمة او التنظيم من جهة، وفهم كيفية الارتقاء بوظيفة العلاقات العامة من خلال استخدام استراتيجية او الية الاتصال الحداثي.

## 10 صعوبات الدراسة :

كل عمل في مجال البحث العلمي وبالخصوص إنجاز الاعمال الاكاديمية تعترضه صعوبات عديدة ومختلفة وبالرغم من ذلك تكون متعة الباحث كبيرة وهو ياتي من ضيق الوقت وقلة الموارد المالية وتراكم الاعمال مع المشاغل الحياتية الاعتيادية. وكل هذه الامور تعتبر موضوعية، وجب على الباحث التعامل معها بصبر و .

الصعوبة الاساسية التي لاقتنا في إنجاز هذا العمل هي قلة إن لم نقل انعدام المراجع المرتبطة بموضوع الاتصال الحديثي، خاصة باللغة العربية إذا ما استثنينا بعض الكتب التي خصصت اجزاء بسيطة لهذا الموضوع. ولذلك اجتهدنا في البحث في المراجع باللغات الاجنبية وفي مواقع الانترنت . ونتمنى ان نكون قد وفقنا في ما كنا نصبو إليه. ومهما يكن تبقى هذه الفترة التي خصصناها لإيجاز هذه المذكرة بمثابة المغامرة العلمية التي نعتر بها إما اعتزاز.

## 11 تحديد المصطلحات الاساسية :

### 10 1 العلاقات العامة:

تعتبر العلاقات العامة سيرورة اتصال دائمة، يسعى القائمون على التسيير من خلالها، لخلق الثقة والتفاهم بين المؤسسة والمتعاملين والجمهور بشكل عام من خلال التحليل الوظيفي الذاتي داخليا، ومن خلال التعبير بجميع وسائل واليات الاتصال خارجيا.

وتعرف العلاقات العامة، على انها: " وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور، والربط بين السياسات والإجراءات للفرد او المنظمة بالمصالح العامة، وتنفيذ برنامج عملي للحصول على فهم الجمهور وتقبله."<sup>1</sup>

ويعرفه قاموس Longman العلاقات العامة بانها: " وظيفة إدارية لتقييم اتجاهات الجمهور، وتعتمد هذه العملية المستمرة في توجيه سياسات وانشطة المنظمة لتتماثل مع مصالح الجمهور."<sup>2</sup>

اما علم الاجتماع ريكس<sup>3</sup> (Harlow Rex Francis 1892-1993)

بـ: " وظيفة إدارية مميزة تساعد في تأسيس خطوط اتصال وتعاون متبادل، والمحافظة عليها بين المؤسسة وجمهورها، وتشمل كذلك إدارة المشاكل والقضايا، وتساعد الإدارة على ان تظل على معرفة برأي العامة والاستجابة لها."<sup>4</sup>

وانطلاقاً مما ، وهو نموذج مصغر لعدد لا يحصى من التعاريف، يمكن القول بان العلاقات العامة هي على العموم، إحدى الوظائف الإدارية الأساسية في منظومة تسيير المؤسسة او المنظمة، وتتميز هذه الوظيفة عن باقي الوظائف بالطابع الاتصالي، وتهدف إلى صناعة العلاقة بين افراد المؤسسة في الداخل ضمن شبكة اتصالية

<sup>1</sup> تعريف Public Relation News

<sup>2</sup> Longman Dictionary of Contemporary English, New Edition, Londres : Longman, 2003

<sup>3</sup> هارلو ريكس فرانسيس هو مؤسس اول مجلس امريكي للعلاقات العامة سنة 1939. وفي سنة 1947 قام هذا المجلس بتأسيس اول معهد

امريكي للعلاقات العامة. ويعتبر هذا العالم العديد النشريات واجلات الخاصة بالعلاقات العامة : الخصوص :

Public Relations Journal (1945-1947) و (The Social Science Reporter (1952-1972)

<sup>4</sup> Harlow R.F, Building a public relations definition In Public Relations Review, Volume 2, Issue 4, Winter 1976, University of Tennessee Usa, PP 34-42

---

مدرسة التكوين والاهداف، وبين المؤسسة والمتعاملين والجمهور في الخارج. وتعمل على تنمية هذه العلاقة المزدوجة وترقيتها للحفاظ على صورة ومصداقية المؤسسة.

## **10 2 الاتصال الحداثي:**

إذا كان الاتصال هو عملية تفاعلية بين طرفين أو أكثر، وتهدف هذه العملية إلى نقل المعلومات من طرف إلى آخر أو إلى أطراف أخرى. فإن هذا النشاط الإنساني الذي لا يمكن تحديد نشأته بالتدقيق لكونه مرتبط بالوجود الإنساني اضحى ظاهرة دائمة التجدد والتشكل وهي في ذلك مرتبطة ارتباطا وثيقا بما يحققه الجهد الإنساني من تطويع للطبيعة خدمة لمصلحة الإنسانية.

وبذلك لم يصبح الاتصال شكلا واحدا موحدا، بل اضحى الاتصال اشكالا وانواعا مختلفة تتحدد وتعرف انطلاقا من طبيعتها ومضمونها وقنواتها واهدافها. ومن بين هذه الانواع ما يعرف بالاتصال الحداثي *L'Évènementiel* او المناسباتي *La communication occasionnelle* او الاتصال عبر الحدث *La communication par évènement*.

وعلى العموم يعرف الاتصال الحداثي بأنه اداة اتصالية خارج القنوات الإعلامية التقليدية، تعمل على نقل محتوى او رسالة محضرة مسبقا لبلوغ هدف معين، ويتم ذلك من خلال صناعة حدث او الاستفادة من حدث باستخدامه للترويج لصورة او لفكرة معينة.

## **10 2 الالية الاتصالية:**

الالية وبشكل مباشر هي الوسيلة ويعرفها القاموس المحيط<sup>1</sup> على انها " وسيلة لإدارة المخاطر لضمان تحقيق اهداف العمل او لضمان الالتزام بعملية . و امثلة اليات التحكم تشمل السياسات ، و الإجراءات، و الادوار، المصفوفة العشوائية للاقرص المستقلة باليق الابواب، و غيرها " <sup>2</sup>

والالية مختلف باختلاف الميدان الذي نقصده او نتحدث من خلاله، كان نقول الية الدفاع في علم النفس، او الالية الاجتماعية في علم الاجتماع وعلوم السياسة... وغيرها من الليات. ولكن الالية المقصودة في بحثنا هي الالية الاتصالية والتي تعني التفكير في تصور وسيلة اتصالية قابلة للتنفيذ، يهدف منها إدارة المعلومات في فضاء معين من حيث ان هذا الفضاء مرتبط بالمدخلات والمخرجات، كما هو الحال في نظام الحاسوب الذي استعاره دافيد إسطن<sup>3</sup> David EASTON لوصف وتحليل النظام السياسي من خلال مصطلح العلبة السوداء التي تستقبل المطالب والحاجات الاجتماعية في ما سماه المدخلات وتقوم بمعالجتها بمجموعة من المتغيرات لتحوّلها إلى اجوبة وإجازات وسمّاها بالمخرجات.

و نحن إذ استخدمنا هذا المصطلح فإننا نقصد ان الاتصال الحدّثي هو الية اتصالية، بمعنى تصور لوسيلة اتصالية قابلة للتحقيق فعليا في المؤسسة او الفضاء المهني لجمع المعلومات حول متطلبات الجمهور والمحيط الاجتماعي والاقتصادي بشكل عام

<sup>1</sup> القاموس المحيط للإمام اللغوي مجد الدين أبي طاهر محمد بن يعقوب بن محمد بن إبراهيم بن عمر الشيرازي الفيروز آبادي (817 هـ). واسم الكتاب بالكامل) القاموس المحيط، والقابوس الوسيط، الجامع لما ذهب من كلام العرب شاطئ وهو أشهر معاجم اللغة العربية على الإطلاق، إذ بلغ من شهرته أن كثيرا من الناس بعده صاروا يستعملون كلمة

<sup>2</sup> <https://www.noor-book.com/الحديث-المحيط-> le 24/04/2019 à 22h12

<sup>3</sup> David EASTON, né le 24 juin 1917 à Toronto au Canada, et mort le 19 juillet 2014 à 97 ans, est un politologue notamment connu pour son œuvre *The Political System*, qui établit les bases de la théorie systémique en sciences politiques. Il est également connu pour avoir défini la politique comme une "authoritative allocation of values", que l'on peut traduire par "répartition autoritaire des valeurs".

ومعالجتها انطلاقا من اهداف المؤسسة وخصوصياتها ثم تحويلها إلى محتويات اتصالية او احداث اقتصادية وخدمائية لنقل الصورة المثلى عن المؤسسة وغرسها في اذهان الجمهور.

## 12 مخطط العرض :

لموضوع ✓

وإدراجه في السياق النظري انطلاقا من الإشكالية المطروقة والاختيارات المنهجية والتقنية والأصطلاحية.

✓ فصل اول يتعلق اساسا بموضوع العلاقات العامة باعتبارها الحاضن للاتصال الحدتي وتناولنا فيه كل المسائل المرتبطة بهذا الموضوع على المستوى النظري وعلى مستوى المؤسسة الجزائرية.

✓ فصل ثاني وهو مخصص للاتصال الحدتي صيل النظري والمحاكاة العلمية لواقع هذه الاداة الاتصالية في المؤسسة بشكل عام والمؤسسة الجزائرية على وجه الخصوص.

✓ فصل ثالث وتطرقنا فيه لمجموعة من الامثلة حول ممارسة الاتصال الحدتي في المؤسسات الناشطة على مستوى القطر الجزائري.

✓ خاتمة عامة وهي حوصلة لما جاء في مختلف فصول المذكرة من نتائج كإجابة على الإشكالية العامة للبحث.

الفصل الأول:

واقع العلاقات العامة

في المؤسسة الجزائرية

## 1. تعريف العلاقات العامة:

تعتبر العلاقات العامة مجالاً لإعطاء العلاقات الاجتماعية صبغة اتصالية بحتة ويصبح الاتصال حينها أداة استثمار في هذه العلاقات لتقويتها وخصيب مردودها. والعلاقات العامة كظاهرة إنسانية موجودة منذ أن تكونت الجماعات البشرية الأولى وتشعبت مجالات تكريسها في الواقع الاجتماعي، فهي لا تقتصر على المستوى المؤسساتي فحسب، إنما تتكسر في مختلف مظهرات الحياة الاجتماعية وتتجلى في مختلف مواقع الفضاء العام. ويمكن الحديث عن العلاقات العامة حتى على المستوى الفردي حيث أن ما يسميه علماء الاجتماع بالراسمال الاجتماعي هو في الحقيقة تلك العلاقات المصلحية التي تنتجها عملية تحريك العلاقات العامة على المستوى الشخصي. وأما الحديث عن العلاقات العامة كمفهوم في علوم الإعلام والاتصال فإن نشأتها تعود إلى بداية القرن العشرين كمصطلح لتتحول بعد ذلك إلى نشاط اجتماعي مؤسس ومتصل علمياً وأكاديمياً.

يعرف قاموس أو كسفورد العلاقات العامة بكونها " الفن القائم أسس

أسباب طرق التعامل الناجحة المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي

أهدافها مراعاة القيم الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة " 1

ويعرف كريج أرونوف وأوتيس باسكين C. Aronoff et O. Baskin

العلاقات العامة بكونها: "وظيفة إدارية تساعد على تحديد أهداف المنظمة وتسهل

<sup>1</sup> [https://en.oxforddictionaries.com/definition/public\\_relations](https://en.oxforddictionaries.com/definition/public_relations) le 22/24/2019 à 23h01

التغيير فيها ، ويقوم رجال العلاقات العامة بالاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي ذي الصلة "1 .

وتعرفها الجمعية الدولية للعلاقات العامة بانها: "وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر تهدف من خلالها المنظمات والهيئات العامة والخاصة إلى كسب تعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم ومحافظ على ثقتهم ، عن طريق تقييم الراي العام المتعلق بها من اجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان ، ومن اجل تحقيق تعاون مثمر اكثر ، ومن اجل مقابلة المصالح العامة بدرجة اكثر كفاءة عن طريق تخطيط المعلومات ونشرها." 2

اما الجاه المهنية لمستشاري العلاقات العامة الفرنسية فتري بان " العلاقات العامة الجهود التي يبذلها فريق لإقامة العلاقات الطيبة واستمرارها بين اعضائه، وبين مختلف قطاعات الراي العام "3

ونلاحظ من مختلف التعاريف السابقة ان العلاقات العامة تقوم اساسا على المعرفة الدقيقة للصورة الذهنية التي كونها الطرف الاخر ( المتعامل او الجمهور ) ومعرفة المعطيات النفسية والثقافية والاقتصادية لهذا الطرف لاستثمارها في معالجة هذه الصورة الذهنية حتى تدفع به إلى الاقتناع بالطرف المنتج لهذه الصورة ( المؤسسة ) والارتباط به بشكل دائم ومستمر، وجعل منه حليفا دائما وسندا قويا لبقاء واستمرار وتطور

<sup>1</sup> O.W BASKIN and C. ARONOFF, Public Relations: The profession and the practice, McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages; 4 Edition, July 1996 USA

<sup>2</sup> تأسست الجمعية الدولية للعلاقات العامة "IPRA" عام 60 ، عندما ناقش عدد من ممثي العلاقات العامة الهولنديين والبريطانيين، وأحسر أربعينات القرن الماضي، فكرة جمع وتوحيد محترفي العلاقات العامة في مجتمع عابر للحدود. وكان الهدف رفع مستوى ممارسة العلاقات العامة في جميع أنحاء العالم، وتحسين أداء ممارسيها. وتأسست "IPRA" رسميا في لندن في 1 مايو (أيار) 1955. واليوم، تعد "IPRA" منظمة عالمية يتوزع أعضاؤها في الدول المتقدمة والناشئة على حد سواء، ويقودها مجلس تمثيلي موزع جغرافيا، وتديرها الأمانة العامة في المملكة المتحدة. وتمثل "IPRA" المهنيين المستقلين، لا الوكالات أو الشركات. وتم الاعتراف بـ "IPRA" كمنظمة دولية غير حكومية من قبل الأمم المتحدة، ومنحت صفة استشارية من قبل المجلس الاقتصادي والاجتماعي "ECOSOC".

التعريف بالجمعية الدولية للعلاقات العامة IPRA

<sup>3</sup> الجمعية المهنية لمستشاري العلاقات العامة هي جمعية تأسست في فرنسا في مطلع السبعينات للتنسيق بين مختلف الفاعلين في مجال العلاقات العامة من حيث أنها مهنة والدفاع عن مصالحهم وتعتبر بمثابة نقابة.

العلاقة الاقتصادية. ولهذا نتأكد، وعلى ممر الزمن، حقيقة مفادها ان العلاقات العامة هي الوقود الاساسي وقاطرة الدفع لكل مؤسسة مهما اختلف مجال نشاطها وطبيعة

## 2. التطور التاريخي للعلاقات العامة:

نشأ مفهوم العلاقات العامة بعد الثورة الصناعية في اوروبا ، وبروز الشركات والمصانع والمؤسسات الكبرى ، والتي اصبحت تعنى بتوثيق الصلة بجمهورها ، ومع تعقيد الحياة وتعدد الانشطة التي تقوم بها الحكومات والمؤسسات التابعة لها، والحاجة إلى التواصل مع المجتمع كانت العلاقات العامة هي السبيل إلى التواصل بين الحكومة والجمهور.

إن الاتصال الحديث كواقع موجود منذ القدم ولا احد بإمكانه تحديد فترة لنشأته حيث ان الناس ومنذ القدم كانوا يستغلون الاحداث المختلفة والتي تقع في المجتمع بصورة عرضية او دورية لبناء علاقات اجتماعية جديدة بابعاد اقتصادية، سياسية او ثقافية. ولكون ان الاتصال عرف في البداية مقرون بمجالات مختلفة كالمواصلات والاقتصاد والجغرافيا ... فإن علوم الإعلام والاتصال لم تنشأ كاختصاص علمي قائم بذاته إلا في سبعينات القرن الماضي<sup>1</sup>، ومع تطور وسائل الإعلام والاتصال واقتراها بالتكنولوجيا، اتسع مجال هذه العلوم التي جاءت اساسا من اختصاصات العلوم الإنسانية والاجتماعية كالفلسفة وعلم الاجتماع وعلم النفس واللسانيات وغيرها من الفروع العلمية التي تتخذ من الإنسان موضوع دراستها الاساسي. وتأسست بداخل هذه العلوم مجموعة من التخصصات والفروع الاساسية من ضمنها العلاقات العامة

<sup>1</sup> في سنة 1974، اجتمعت مجموعة من علماء الاجتماع والصحفيين والباحثين في مختلف تخصصات العلوم الإنسانية وعلى راسهم روبرت إسكاربيت Robert ESCARPIT لتأسيس فرع خاص قائم بذاته لدراسة الإعلام والاتصال وترجم هذا المشروع المؤسس في كتاب لروبير إسكاربيت بعنوان : " Théorie générale de l'information et de la communication " 1976 بباريس عن دار النشر Hachette .

التي قبل ذلك فرعا في العلوم السياسية والعلوم الاقتصادية، ثم تبنتها علوم الإعلام والاتصال لكون ان جوهرها ذو طبيعة اتصالية. وعلى إثر ذلك اصبحت العلاقات العامة احدى التخصصات الاساسية في علوم الإعلام والاتصال.

### 3. النظريات الاساسية للعلاقات العامة:

كثيرا ما يتم الخلط بين نظريات الاتصال ونظريات العلاقات العامة إلا ان الامر يتعلق بمسالتين مختلفتين تماما. ولان الاتصال ظاهرة اشمل واعم فإن النظريات المؤسسة له غير كافية لتناول موضوع العلاقات العامة التي تعبر عن ظاهرة مرتبطة ارتباطا وثيقا بعلوم الإدارة والتسيير من جهة، وعلوم الإعلام والاتصال وهي مرتبطة ايضا بالعديد من العلوم الاجتماعية كعلم الاجتماع وعلم النفس سبيل المثال لا الحصر. ولذلك فإن النظريات الاساسية في مجال العلاقات العامة هي تركيب معرفي اكايمي لمعارف علمية ذات مشارب فلسفية وفكرية وعلمية مختلفة وتمثل هذه النظريات في:

#### 3.1 النظم:

تنطلق هذه النظرية من منطق النظم كاساس لدراسة اي تنظيم، وتقوم الدراسة على تحليل المتغيرات للتوصل إلى تأثيراتها المتبادلة داخل النظم البشرية. ويتم التحليل من خلال اجزاء التنظيم المرتبطة ببعضها البعض والمتمثلة في:

- ✓ مكانة الفرد في الهيكل التنظيمي:
- ✓ نوعية العلاقات بين المجموعات المهنية:
- ✓ العلاقة بين الاحتياجات الفيزيولوجية والسيكولوجية للعمال ومتطلبات تكنولوجيا العمل.

وتقوم على مجموعة من المبادئ:

- ✓ ضرورة تقسيم العمل: وجوب العمل افراد التنظيم.
- ✓ الهدف: يشترط ان يكون اهداف محددة .
- ✓ التخصص في العمل: مجهود واسرع وقت .
- ✓ السلطة: القدرة الشرعية في امتلاك سلطة محددة.
- ✓ التنسيق : الامور بانتظام للوصول إلى الهدف.
- ✓ السلطة : توزيع السلطة وتفويضها في نطاقات محددة ومعقولة.
- ✓ المسؤولية : محاسبة اعطي السلطة يصدر منه.
- ✓ وحدة الامر: إصدار الاوامر في مستوى في مصدر واحد.
- ✓ نطاق الإشراف: نطاق الإشراف على اساس المؤهلات والصلاحيات.

### 3.2 نظرية التكيف والتوافق:

وتبحث في مدى توافق الفرد مع بيئة العمل وانسجامه للشعور بالرضا والاستقرار والقناعة مما يحفزها على العطاء اكثر في القيام بالمهام المسندة إليه وذلك ما يخلق لديه الشعور بالانتماء للتنظيم.

### 3.3 نظرية التأثير:

تقوم على دراسة التأثير التفاعلي من خلال الفرق بين ما يريده الفرد في ومن عمله وبين ما هو محقق لـ ، فكلما ضاقت الهوة بين الطرفين زاد التأثير التفاعلي و كلما اتسعت قل هذا التأثير.

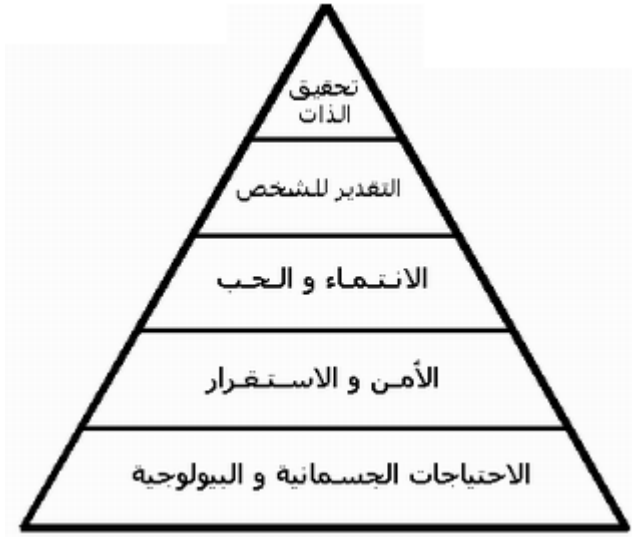
### 3.4 نظرية الميول:

تقوم على دراسة الاستعدادات الفطرية لدى الافراد، بالخصوص تلك التي يخلق لديهم ميولا لتحقيق مستوى معين من الارتياح المرتبط بالمهام التي يقومون بها.

### 3.5 نظرية القيادة:

مقدمات رئيسية :

- ✓ السمات او الاستعدادات الفطرية للقيادة.
- ✓ سلوك الاهتمام بالعمل والعاملين على حد سوى.
- ✓ القدرة على التكيف مع محيط العمل.
- ✓ القدرة على قيادة الافراد من خلال الشخصية الكارزماوية.

Abraham Harold MASLOW<sup>1</sup> : 3.6

رسم بياني لهرم ماسلو لاحتياجات الفرد

تفترض هذه النظرية ضرورة دراسة الافراد من خلال التدرج في إشباع حاجاتهم الفيزيولوجية والسيكولوجية والتي يكون لها اثر بالغ في حالات الاستقرار والارتياح التي تمكنهم من التعاطي بشكل متعاضم مع المهام المسندة إليهم. وتولد لديهم الاحساس بالانتماء والتنظيم والمحافظة عليه.

وخلاصة فإننا نلاحظ ان معظم هذه النظريات التي جعلت من العلاقات العامة موضوعها الرئيسي، هي في الحقيقة نظريات ولدت ونشأت وتطورت في ربوع علوم اجتماعية كعلم الاجتماع وعلم النفس، وعلوم إدارية كعلم التسيير والإدارة. ولان العلاقات العامة تقع في منطقة مشتركة بين مختلف هذه العلوم وعلوم الإعلام

<sup>1</sup> Abraham Harold Maslow, né le 1<sup>er</sup> avril 1908 à New York et mort le 8 juin 1970 à Menlo Park en Californie, est un psychologue américain considéré comme le père de l'approche humaniste. Il est connu pour son explication de la motivation par la hiérarchie des besoins, souvent représentée par la suite sous la forme d'une pyramide.

والاتصال وقع تكييف واستخدام هذه النظريات لفهم ومعالجة ظاهرة العلاقات العامة.

#### 4. مكانة العلاقات العامة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

لان "الراي (راي الجمهور) متغير استراتيجي للشركات. سواء كان مجال نشاطها اقتصادي او اجتماعي، فإنها والحفاظ علاقات جميع الجماهير. لان فعالية وبجاح منظومتها الاتصالية تتوقف في النهاية جودة هذه العلاقات." <sup>1</sup>

انطلاقا من المقولة اعلاه يمكن ان تتجلى وبصورة واضحة مكانة العلاقات العامة في المؤسسة بغض النظر عن طبيعتها او مجال نشاطها. بحيث انه إذا كانت المؤسسة او المنظمة او الشركة تريد ان تتمركز داخل محيطها الاقتصادي والاجتماعي وتتمكن من البقاء والمنافسة والتطور، فإنه لا مفر من ضرورة الوصول إلى المعرفة الدقيقة لراي هذا المحيط الذي تعيش وتتطور فيه بشكل عام، وراي جمهورها بشكل خاص. ولا يتأتى ذلك إلا من خلال إعطاء المكانة الضرورية والحتمية لمسالة الاتصال التي تمر حتما عبر مكانة متميزة ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

ولذلك اوضحت السياسات العامة لمجال النشاط في مختلف الدول لخصيص حيزا هاما لمسالة الاتصال بشكل عام، وتفعيل العلاقات العامة بشكل خاص. وإذا كانت العلاقات العامة في مؤسسات المجتمعات النامية كثيرا ما تدمج في مصالح إدارية تقليدية

<sup>1</sup> V. APPEL, H. BOULANGER et A. LAVIGNE, Relations publiques, De l'instabilité de la notion comme creuset d'émergence de nouvelles pratiques professionnelles. IN « COMMUNICATION » revue éditée par l'université Laval- Canada. Vol 34/2 2017. P 124

كمصلحة الموظفين او الإدارة العامة وما شابه ذلك فإن المؤسسات الليبرالية التي تتميز بالتسيير الحديث وتتواجد في محيط اجتماعي واقتصادي حر، اوضحت ث مكانة مركزية للاتصال وجعلت من مصلحة العلاقات العامة الدائرة المركزية التي تدور عليها كل المصالح الاخرى.

### 4.1 تعريف الهيكل التنظيمي:

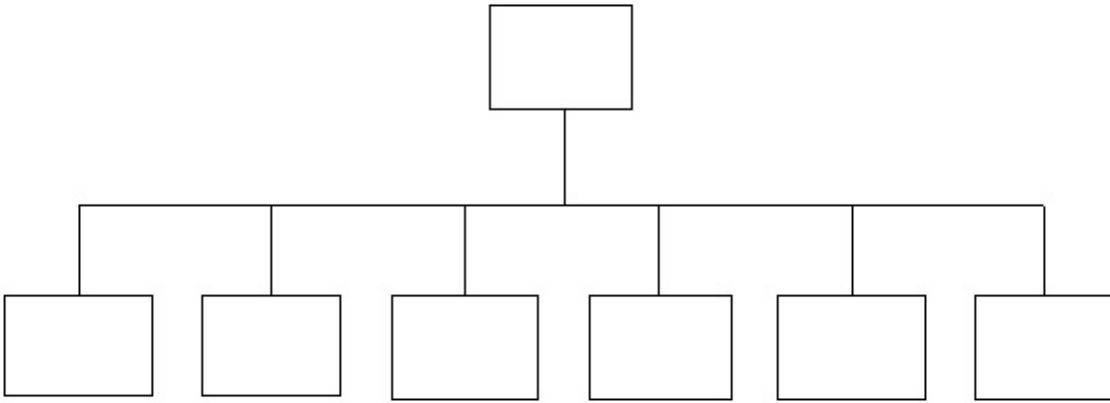
لكل منظمة او مؤسسة تنظيم معين يحدد فيه البنى الاساسية والفرعية المكونة لهذا التنظيم، ويحدد من خلال كل بنية الوظيفة المسندة إليها والصلاحيات الخاصة بها. ويسمى هذا التنظيم الهيكل التنظيمي للمؤسسة L'organigramme<sup>1</sup> وهو التمثيل البياني للروابط الوظيفية والتنظيمية والتراتبية بين اجزاء المؤسسة. ويمكن من رؤية عامة لتوزيع المناصب والوظائف داخل الهيكل العام. كما يمكن هذا التمثيل البسيط من عرض مختلف علاقات القيادة وروابط التبعية المهنية مما يوفر صورة واضحة وبسيطة للبنى المعقدة.

<sup>1</sup> L'organigramme est une représentation schématique des liens fonctionnels, organisationnels et hiérarchiques d'une entreprise. Il sert ainsi à donner une vue d'ensemble de la répartition des postes et fonctions au sein d'une structure. Cette cartographie simplifiée permet de visualiser les différentes relations de commandement ainsi que les rapports de subordination d'où une vision simple et claire des structures complexes.

إنه " هو التمثيل البياني للعلاقات او التدرجات و الترتيب الإداري للمنظمة (الهيكل) يبين المناصب الإدارية المختلفة و التسلسل الرئاسي و عدد المستويات الإدارية بين مختلف الوحدات و السلطات التنفيذية و الاستشارية".<sup>1</sup>

وقد يكون الهيكل التنظيمي بسيطاً او معقداً تبعاً لحجم المؤسسة وتعداد هيكلها

وموظفيها:

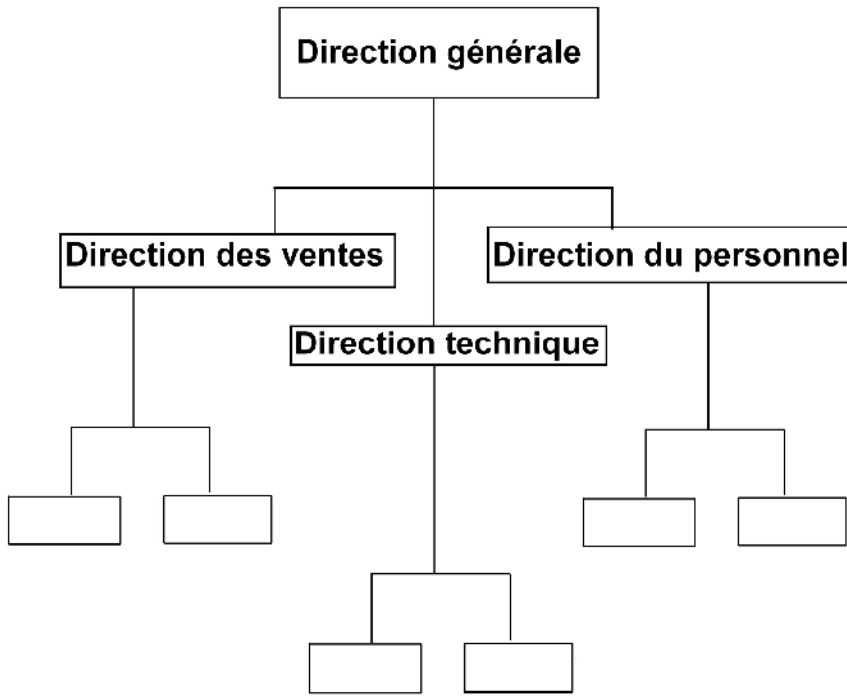


رسم بياني هيكل تنظيمي بسيط (قيادة موحدة لكل المصالح)

ويعبر الرسم البياني اعلاه عن هيكل تنظيميا بسيطاً، يتميز بتمركز القيادة والسلطة في مكان واحد يكون على العموم إدارة عامة تربط بها كل المصالح المكونة للتنظيم او المؤسسة. ويعتبر هذا النوع صالحاً للمؤسسات الصغيرة ذات المصالح

<sup>1</sup> بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب اللبناني، بيروت - لبنان 1994. ص 321.

المحدودة والتي يكون عدد الموظفين فيها ضئيلا كما هو الحال في المؤسسات العائلية والمؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة.



رسم بياني هيكل تنظيمي بسيط (قيادة تراتبية)

يوضح الشكل اعلاه نوعا اخر من الهياكل التنظيمية للمؤسسة وهو اعقد

يتميز بتوزيع القيادة والسلطة على مجموعة من المراكز التي تمثل إدارات لمصالح

معينة ومتخصصة قد تكون مرتبطة بالإدارة العامة من جهة، ومرتبطة فيما بينها من

جهة اخرى. وقد تكون مستقلة عن بعضها البعض او مرتبطة بشكل غير مباشر من خلال الإدارة العامة.

## 5. المؤسسة:

و تعرف المؤسسة على "انها نظام اجتماعي نسبي، و إطار تنسيقي عقلائي، بين أنشطة مجموعة من الناس تربطهم علاقات مترابطة و متداخلة، يتجهون نحو تحقيق اهداف مشتركة، و تنظيم علاقاتهم بهيكلية محددة، في وحدات إدارية وظيفية ذات خطوط محددة للسلطة و المسؤولية، و المؤسسة مصطلح رديف للمنظمة او المنشأة، و تعمل على تلبية الحاجات الإنسانية و بطريقة منظمة ذات نسق معين يوجهها، و تنظم و تدار المؤسسات التي تلي حاجات المجتمع بطرق مختلفة و لاغراض كما سيأتي معنا

" 1 .

ويعرفها ليونيل بارت بانها 'نسق اقتصادي و اجتماعي و تنظيمي, يجمع افرادها

من خلال مجموعة من الادوار و المراكز و الوظائف"<sup>1</sup>

وتصنف المؤسسات في ثلاثة اصناف اساسية هي:

- **المؤسسة الإنتاجية:** هي المؤسسات التي تختص بإنتاج سلعة او سلع معينة، و

قد تكون صناعة سلعة شكلية او تحويلية باستخدام عمليات صناعية معينة

المواد الاولية إلى سلع ذات طبيعة مختلفة، بحيث تتزايد

تصنيعها على قيمتها قبل التصنيع، و تصنف هذه المؤسسات وفقا لطبيعة

النشاط الذي تعمل فيه، و قد تكون تابعة للقطاع الحكومي او الخاص او

المشترك، و هي مؤسسات ربحية بالدرجة الاولى.

ويشمل هذا النوع من المؤسسة :

● مؤسسات النشاط الاستراتيجي: تختص باستخراج الثروات الطبيعية من باطن

الارض و البحار كالمناجم و المزارع و الغابات.

● مؤسسات النشاط التحويلي: تختص بتصنيع المواد الاولية و تحويلها إلى سلع

تامة الصنع (صناعة الورق، المواد الغذائية و صناعة الاولية ...).

● مؤسسات النشاط التجميعية: و التي تقوم بتجميع مجموعة من الاجزاء المصنعة

و تركيبها مع بعضها البعض لإنتاج سلع تامة قابلة للاستهلاك او الاستخدام

(مثل صناعة السيارات او الالكترونيات ...)

<sup>1</sup> L. BARTHES & autres. Les théories de la communication. Encyclopédie Hachette Multimédia 99, ver. 20

- **المؤسسة الخدمائية** : هي المؤسسات التي لا تقوم بإنتاج سلع مادية، و لكنها تقدم خدماتها في نظير الحصول على مقابل لها (اي مؤسسات ربحية)، و هي مؤسسات في غاية الاهمية، و قد تكون تابعة للقطاع الحكومي او القطاع الخاص او القطاع المشترك.

ويشمل هذا النوع من المؤسسة :

- مؤسسات الخدمات الصحية.
- مؤسسات الخدمات التعليمية.
- مؤسسات الخدمات المتزلية.
- مؤسسات الخدمات القانونية و الإدارية.
- مؤسسات الخدمات المصرفية و البنوك.
- مؤسسات خدمات النقل.
- مؤسسات خدمات الترقية و السياحة.
- مؤسسات الخدمات الفندقية.

- **المؤسسة التطوعية**: تقوم اساس التطوع بدافع المجتمع، و

المادي ابدأ. و في اساس اخلاقي او ديني او

اجتماعي او حضاري بالمفهوم الواسع.

وتشمل هي الاخرى:

- مؤسسات للدعوة و التبشير بدين او فكرة.
- مؤسسة خيرية او اجتماعية.
- مؤسسات للحفاظ على الطبيعة و البيئة.
- مؤسسات للدفاع عن حقوق الإنسان

## 6. المؤسسة الاقتصادية الجزائرية:

إذا كان النظام السياسي هو المحدد لشكل وطبيعة النظام الاقتصادي على العموم، فإن المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بمراحل عديدة منذ الاستقلال إلى رهن اليوم. وكانت دوما متاثرة بالسياسات المنتهجة من قبل الدولة و النظام الاقتصادي المد . . ويحدد علماء الاقتصاد والاجتماع تاريخ المؤسسة الجزائرية في المراحل التالية:

### 6 1 مرحلة بداية الاستقلال إلى هاية السبعينات:

بالرغم من قصر هذه المرحلة إلا ان المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مرت خلالها

بثلاثة حقبات او اطوار:

#### 6 1.1 طور التسيير الداتي: لقد تم الإقرار بنظام التسيير الداتي و بدا العمل به

ابتداء من مارس 1963 مع المؤسسات الاقتصادية التي تركها الاستعمار

الفرنسي، و التي لم تكن تتعدى 500 مؤسسة إنتاجية صغيرة تنشط معظمها في

مجالات : إنتاج مواد البناء صناعات الحديد و الصلب و الميكانيك و المعادن، الخشب و مشتقاته والصناعات الغذائية، هذا إضافة إلى مجموعة من المزارع الفلاحية.<sup>1</sup> ولم تدم هذه الحقبة سوى ثلاثة سنوات لتمتتهي مع التغيير الذي حصل في راس هرم السلطة سنة 1965.

## 6.1.2 طور إنشاء الشركات الوطنية: تميزت هذه الفترة بتحويل بعض

المؤسسات المسيرة ذاتيا إلى شركات وطنية (Sociétés Nationales)

الإشراف المباشر للدولة. وتم إنشاء شركات جديدة كالشركة الوطنية للبتروول والغاز Sonatrach والشركة الوطنية للصناعات النسيجية Sonitex والشركة الوطنية SAA وغيرها، ويجدر بالإشارة إلى ان بعض هذه الشركات انشأت من

خلال التامين الكلي او الجزئي لشركات بقيت من الحقبة الاستعمارية.<sup>2</sup>

و اصبحت عندئذ تلك الشركات الوطنية بمثابة الجهاز الاساسي لمتحكم في الاقتصاد الوطني و الانطلاق في المرحلة التنموية، حيث كان محدد وظائف واهداف هذه الشركات يتم من طرف الجهاز المركزي للدولة، و ذلك في إطار الاستراتيجية

<sup>1</sup> - عبد القادر مشدال، أثر إستراتيجية التصنيع على التشغيل بالجزائر واقع و آفاق، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، جامعة الجزائر، 1998/1999، ص 89.

<sup>2</sup> إسماعيل عرباجي، \_\_\_\_\_، 2 13 18.

العامة للتنمية، ولقد تمت بت المؤسسة الجزائرية الممثلة بالشركة الوطنية، في هذه المرحلة  
النقص الكبير في الإطارات الكؤة و اليد العاملة المؤهلة مما دفع الدولة إلى  
الاستنجد بقطاع التعليم العالي من خلال إصلاحات جذرية  
تكوين الإطارات التي تحتاجها عملية التنمية. وانشأت العديد من المعاهد التكنولوجية  
التي اوكلت لها مهمة تكوين الإطارات المتوسطة Techniciens لصالح الشركات  
الوطنية. و عمدت الشركات نفسها ففتح ورشات داخلية لتكوين العمال وتأهيلهم  
خاصة وان اغلبيتهم منعدمو التكوين ويعانون من الامية.

### 6 3.1 طور التسيير الاشتراكي للمؤسسات:

تاريخيا تعتبر سنة 1971 هي الانطلاقة الفعلية للنظام الجزائري في تطبيق  
الاشتراكية كنظام سياسي واقتصادي واجتماعي. ويرتبط ذلك بما يعرف بالثورات  
الثلاث: الثورة الصناعية و الثورة الزراعية و الثورة الثقافية.

"و نظرا للاهمية التي اصبحت تحتلها هذه الشركات في الاقتصاد الوطني فإن  
الدولة فكرت بجدية في إيجاد نمط فعال لتسييرها، و بما ان النظام الاقتصادي الذي  
كانت تتبعه الجزائر هو النظام الاشتراكي، فقد كان نمط التسيير الاشتراكي هو

الانسب.<sup>1</sup> ويتم ذلك من خلال مشاركة العمال في تسيير المؤسسات من خلال المجالس المنتخبة التي تساعد الإدارة في رسم السياسات العامة، ومراقبة نشاطها. وبالرغم من هذا الاختيار الاستراتيجي فإن مشاركة العمال ومراقبتهم لسير المؤسسات لم يكن فعليا وإنما شكليا، فالقرارات الحاسمة والاساسية كانت تتخذ على المستوى المركزي من خلال اجهزة الدولة على اساس تحقيق التنسيق والتجانس بين القرارات لإبجاز المشاريع الوطنية وتحقيق اهداف التنمية الشاملة.

وفي إطار ما كان يعرف بالصناعات الكبرى والصناعات المصنعة، لمقد تميزت المؤسسات في هذه المرحلة بكبر حجمها و ارتفاع عدد عمالها وتعدد وحداتها وفروعها ما صعب من عملية التحكم في التسيير الجيد لها، فظهرت فيها عدة مشاكل كضعف الإنتاجية و انعدام المردودية، إضافة إلى عدم التحكم في التكنولوجيا المستخدمة في حيث ان الدولة كانت تعتمد على سياسة المفتاح في اليد التي تتعامل بها الشركات الاجنبية القائمة بإبجاز وتشبيد المصانع والمؤسسة. والتي كانت

الجزائر بالتبعية لها في حال حدوث اعطاب او خلل لانهما لا تنقل التكنولوجيا بل تباع

<sup>1</sup> زهرة، إشكالية التكامل بين الجامعة و المؤسسات الاقتصادية في مجال تكوين الموارد البشرية. رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ( غير منشورة)، جامعة البليدة، فيفري 2008 ص 68.

المصانع جاهزة. وهذا الوضع هو الذي ادى بالدولة الجزائرية إلى إصلاحات جديدة تمثلت في ما يسمى بإعادة الهيكلة في الثمانينات.

## 6 4.1 طور المؤسسات العمومية:

إن سياسة الصناعات الكبرى التي غامرت بها الجزائر في السبعينات، سرعان ما اصطدمت بحقيقة مفادها ان تلك المؤسسات الكبرى والعملاقة في بعض الاحيان هي في حاجة إلى مؤسسات صغرى ومتوسطة للتكفل ببعض ادوات ووسائل الانتاج والصيانة الضرورية. وفي غيابها فإن تلك المؤسسات ستتراكم مشاكلها وصعوباتها. وعوض معالجة الامر باستحداث نسيج من المؤسسات الصغيرة قامت الدولة الجزائرية بتقسيم المؤسسات الكبرى إلى مجموعة من المؤسسات المتوسطة لتسهيل مهمة تسييرها وإدارتها. ونتج عن ذلك ارتفاع في عدد المؤسسات وتغيرت تسميتها من مؤسسات اشتراكية إلى مؤسسات عمومية.

"و قد اعقبت عملية إعادة الهيكلة العضوية عملية اخرى سميت بإعادة الهيكلة المالية و التي شملت كل المؤسسات المنبثقة عن إعادة الهيكلة العضوية، و هذا لمساعدتها على الانطلاق في النشاط الاقتصادي من جديد."<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- إسماعيل عرباجي،

والجديد في هذا التوجه الجديد نظريا، هو إعطاء المؤسسة نوعا من الاستقلالية عن المركزية البيروقراطية لتفعيل النشاط الاقتصادي. فاصبح المسيرون يتمتعون بنوع من الحرية في تحديد الاستراتيجية العامة لمؤسساتهم وتنفيذها وكان عليهم حمل نتائج ذلك.

وإذا كانت الدولة تريد تخليص الخزينة العامة التي تعتمد على الريع البترولي من العبء المالي الذي كانت تمثله تلك المؤسسات الاشتراكية الكبرى. فإن ذلك لم يحدث بالفعل وبقيت الدولة تعالج فشل المؤسسات المالي والاقتصادي بضخ الاموال من خزينة الدولة. ويؤكد المختصون على ان ذلك ناتج عن مجموعة من الاسباب:

- ✓ لم تتم استشارة العمال والموظفين في عملية إعادة الهيكلة، بل تمت بطريقة فوقية سياسية وغير شفافة على الإطلاق.
- ✓ التأثير السلبي على وضع المؤسسات المحدثه جراء استمرار تدخل الاجهزة المركزية في عمليات التشغيل وتحديد الاجور وتسيير الموارد البشرية.
- ✓ اعتماد سياسة تشغيل شعبية حيث يفوق عدد الموظفين والعمال الحاجيات الفعلية للمؤسسات.

✓ اختيار العمال وتوظيفهم على اساس المحابة والمحسوبية والانتماءات السياسية والجهوية ولا على اساس الكفاءات والمهارات والشهادات.

✓ غياب طرق التسيير الحديثة وانعدام المبادرات الخلاقة مما ساهم في المحافظة الحالة التي كانت عليها المؤسسات قبل إعادة الهيكلة.

## 6 5.1 طور اقتصاد السوق:

إن الطريقة التي تمت بها عملية إعادة الهيكلة والظروف العامة المحيطة بها محليا ودوليا لم تكن مساعدة للوصول بعملية الإصلاح إلى نتائج مرموقة او على الاقل مرضية ومفيدة للاقتصاد الوطني.

فلقد وصل تدني اسعار البترول في الثمانينات إلى مستوى غير مسبوق ما دفع بالدولة الجزائرية التي تعتمد بشكل شبه كلي على عائدات الريع البترولي، في وضع مالي حرج للغاية. وانعكس هذا الوضع الاقتصادي والمالي على المستوى الاجتماعي مما افرز تدهور واضح في المستوى المعيشي للشعب وزيادة حالة الاحباط في اوساط الفئات الاجتماعية مما ادى إلى احداث اكتوبر 1988 تلك الاحداث التي عجلت بضرورة تغيير النظام الاقتصادي والسياسي في الجزائر، وارغمت السلطات على

التوجه نحو دستور 1989 الذي يكرس حرية التعبير والتعددية السياسية، وهو الامر الذي يستدعي إعادة النظر في النظام الاقتصادي المتبع منذ الاستقلال.

لقد رافق التحول السياسي والاجتماعي مجموعة من الاصلاحات الاقتصادية على مستوى المؤسسة العمومية بإعطائها الاستقلالية من خلال تغيير الشكل القانوني لنتقل من مؤسسات عمومية إلى شركات مساهمة SPA او شركات ذات مسؤولية محدودة SARL تعود كل اسهمها او حصصها للدولة كمالك لكنها من حيث التسيير "اصبحت مؤسسات ذات شخصية معنوية، لها راسمال وتتمتع بالاستقلالية المالية، وتسير طبقا لمبدأ الربحية".<sup>1</sup> وتم التفريق بين حق الملكية (الدولة) والتسيير والإدارة، بمعنى ان الدولة تملك ولا تسيير.

وبالرغم من هذه القفزة النوعية على المستوى النظري وفي القوانين والتشريعات فإن المؤسسات الحديثة والتي عانت من تراكمات متتالية لم تتمكن من الخروج من العجز وسوء التسيير.

وامام هذه الوضعية الاقتصادية المزرية التي افرزت مديونية ثقيلة، وتضاعف نسبة البطالة، وتدهور الوضع المعيشي للسكان، اعتمدت الدولة على محاولة جديدة لتصحيح الوضع وتم ذلك من خلال:

- التعديل الهيكلي عن طريق عقد النجاعة خاص بالمؤسسات الاستراتيجية لتمكينها من الدخول في اقتصاد السوق.

- الخوصصة التي مست المؤسسات غير الاستراتيجية التي كانت الدولة ترغب في التنازل عنها لصالح الخواص من خلال طريقتين: الاولى من خلال تنازل الدولة عن التسيير لصالح الراغبين في ذلك من خلال التاجير بعقد تسيير. والثانية من خلال التحويل الكلي او الجزئي للملكية من الدولة إلى الخواص مع إعطاء الاولوية للعمال الراغبين في إنشاء شركات جماعية.

في هذه المرحلة بدا يبرز دور القطاع الخاص في الاقتصاد الوطني شيئا فشيئا و ذلك من خلال شراء المؤسسات العمومية، و من خلال إنشاء مؤسسات جديدة و القيام بإجراءات محفزية على الاستثمار كمنح الاراضي باسعار رمزية والتخفيف من الضرائب و تقديم القروض البنكية و غيرها.

واصل القطاع الخاص تطوره في مجال المؤسسات الصغيرة و المتوسطة مع بداية الالفية الثالثة مقارنة مع القطاع العمومي، و هذا سواء من حيث عدد المؤسسات التي انشأها او من حيث عدد المناصب التي وف . وبالرغم من ذلك فإن النتائج المتوصل إليها لا تعكس الاموال التي تنازلت عنها الدولة لصالح الخواص لكون ان نسبة كبيرة من المؤسسات الاقتصادية لم تكن مؤسسات منتجة بل اكتفت بإعادة بيع المنتجات المستوردة او العمل على تركيب المعدات والاجهزة.

## 7. المؤسسة الخدمائية الجزائرية:

لا يختلف الامر كثيرا عند الحديث عن المؤسسة الخدمائية في الجزائر، ا سبق الحديث ايضا عن المؤسسة الاقتصادية، مؤسسة من وضع الدولة وتسير بمنطق المركزية حيث ان جل المؤسسات الخدمائية هي في الحقيقة فروع إدارية وخدمائية ضمن شبكة من المؤسسات التي انشأها الدولة باموال الخزينة العمومية، وبالتالي فهي الامرة الناهية في كل ما يتعلق بالتوظيف والتصنيف والترقية.

ولكونها كذلك فإن للمؤسسات الخدمائية في الجزائر مجموعة من السمات والمواصفات التي تؤكد على ضعف التسيير وانعدام المبادرة والاتكال على الاعتمادات والمساعدات المالية التي تأتي من الدولة عن طريق الخزينة العمومية التي تعتمد في ذاتها على مداخيل البترول.

وتتصف الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات بكونها لا ترتقي إلى المستوى المقبول لا كما ولا كيفا والسبب في ذلك ان هذه المؤسسة ولكونها ملكا للدولة فإن عرضة للإهمال و اللامبالاة من طرف مسيريهما والقائمين على مراقبة تسييرها.

## 8. العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية:

إن وجود المؤسسات من حيث الهياكل، والاموال المعتمدة في الراسمال وفي التموين، وتعداد العمال، وجودة القوانين المسيرة للاقتصاد، وغيرها من الشروط الفيزيائية والبشرية لم تصبح كافية لان تكسب هذه المؤسسات مكانة متميزة في المحيط الاقتصادي والاجتماعي على المستوى المحلي، ولا على المستوى الإقليمي والدولي. ولا يمكنها تايد الجمهور ودعمه و مساندته. إن المؤسسة في الوقت الراهن مطالبة بان تستثمر في إقناع جمهورها الداخلي والخارجي باستخدام ما توفره التطورات العلمية والتقنية والمعرفية، خاصة تلك التي ترتبط بالإمكانيات التكنولوجية والاليات التي توفرها المستويات الراقية التي وصلت إليها الظاهرة الاتصالية.

وإذا كنا قد عرضنا في العناصر السابقة للتطور الذي عرفته المؤسسة الجزائرية، اقتصادية او خدماتية. و توصلنا إلى انها عانت ولا زالت تعاني من اشكال التسيير التي تعاقبت عليها ومن مواصفات الانظمة التي سَطرت لها وسيطرت عليها. فهل لنا ان نتساءل عما تقوم به هذه المؤسسة لتضمن لنفسها البقاء والاستمرار في محيط تنافسي في الداخل من جراء الانتقال إلى اقتصاد السوق، ومحيط تنافسي إلى حد الإلغاء على المستوى الدولي لما شهده العالم من تطور متميز بالتنافس الحاد والتسابق لضمان البقاء.

و بمفردات اخرى فإننا نتساءل عن المكانة التي نخصصها المؤسسة الجزائرية للاتصال بشكل عام وللعلاقات العامة على الخصوص

إن التغيرات البيئية والاقتصادية والسياسية التي رافقت اكتساح اقتصاد السوق لمعظم دول العالم بما في ذلك الدول الشرقية، خاصة بعد سقوط جدار برلين وانهيار المعسكر الاشتراكي سنة 1989. و ظهور ما اصبح يصطلح بالعمولة. جعل المؤسسات في كل الدول في وضع اضطراري لمواجهة التقلبات الاقتصادية العالمية ولم يجد ولن يجد سبيلا لذلك إلا من خلال إعطاء الاتصال مكانة محورية من خلال إنشاء إدارات للاتصال وتوفير القنوات الاتصالية اللازمة والكافية لاستخدام الطرق الحديثة في تسيير الموارد البشرية والمادية وتسيير العمل، والتنسيق الافقي والعمودي بين مختلف مكونات المؤسسة من مصالح واجهزة وفرق عمل في الداخل لترشيد العمل والاستفادة باعلى قدر من موارد المؤسسة على المستوى الداخلي. وبناء شبكة وطيدة من العلاقات الجيدة مع المتعاملين الاقتصاديين والزبائن والاجهزة الحكومية محليا ومجالات التبادل

إن كل هذه الامور إنما تدخل في لب ما اصطلح عليه بالعلاقات العامة، ولذلك فإن المؤسسات في العالم الغربي لا تقوم إلا على اساس إدماج العلاقات العامة كمصلحة مستقلة وقائمة بذاتها، لكنها محورية من حيث انها تمثل النقطة المركزية التي تلتقي عندها كل مصالح المؤسسة. ولقد اصبحت العلاقات العامة مصطلحا اساسيا في نظريات التنظيم والتسيير الحد وعنصرا اساسيا في واقع المؤسسة مهما كانت طبيعتها ومجال نشاطها. ويكمن السر في ان العلاقات العامة اضحت كفيلة بإحداث الجو الملائم لتنمية العلاقات الثنائية ومتعددة الاطراف بين المؤسسات، واداة تكامل

وتعاون فيما بينها، واضحت ايضا الية كفيلة باشارك العمال في تسيير المؤسسة من خلال حل المشاكل الداخلية للعمل وتفهم العوامل والظروف الخارجية المؤثرة عليهم وعلى مؤسستهم، اجتماعية كانت او اقتصادية او سياسية.

وحتى يكون الامر كذلك استوجب توفر مجموعة من الشروط والمواصفات العامة التي لم تتوفر بعد في دول العالم الثالث بما في ذلك الجزائر.

إن الهياكل التنظيمية في جل، إن لم نقل كل المؤسسات العمومية والخاصة في الجزائر، لا يظهر ولا يتوفر على مصلحة العلاقات العامة إطلاقا. وقد نجد في بعض المؤسسات ما يصطلح عليه بمصلحة الاتصال التي لا تعني نفس الشيء من مؤسسة إلى اخرى، ومن قطاع إلى اخر.

إن العلاقات العامة من حيث التواجد الهيكلي غائبة في التنظيم العام للمؤسسة الجزائرية، ووظيفة العلاقات العامة مغيبية: إما بإهمالها تماما او بإحاقها بإحدى المصالح التقليدية، كمصلحة الموظفين او التسويق او الإدارة العامة. وتعود الاسباب الحقيقية لهذا الوضع إلى الحكومات التي تسن قوانين تنظيم المؤسسات العمومية لم تعي بعد الأهمية التي يمثلها الاتصال في القطاع الاقتصادي. اما المؤسسات الخاصة فإنها لم ترتقي بعد إلى المستوى المطلوب ويرجع ذلك إلى تاريخها الاجتماعي والاقتصادي، حيث ان معظم المؤسسات الخاصة هي في الاساس مؤسسات عائلية صغيرة الحجم او هي مؤسسات انشأت على انقاض مؤسسات عمومية ، ولم تكتسب بعد ثقافة الحرية الاقتصادية واقتصاد السوق.

وحتى لا نكون محففين في حق الجميع، فإن هناك بعض المؤسسات الكبرى التي بدأت تتجه نحو إعطاء الاتصال مكانة افضل ووضحت تهتم بتوظيف المختصين من خريجي الجامعات، خاصة حملة الشهادات في علوم الإعلام والاتصال لإدخال نشاطات جديدة من شأنها النهوض بصورتها من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال واليات التواصل الحديثة. وتمثلت بعض الإنجازات المتميزة في إنشاء واجهات تفاعلية في شبكة الانترنت تتيح للمتعاملين والزبائن التفاعل مع المؤسسة، وإنشاء صفحات رسمية في مواقع التواصل الاجتماعي، ومواقع على الويب إلا انها تبقى تعاني من بعض النقائص. و مهما يكن فإن مثل هذه الخطوات كفيلة بإعطاء شهية للمؤسسات من اجل التكفل بمسائل الاتصال والتواصل الداخلي و الخارجي. ولكن معالجة الامور بشكل تام تبقى مرتبطة بالحيط العام إذ ان: " ضرورة تواجد علاقات عامة حسنة داخل المؤسسات الجزائرية مرتبط بتواجد جو إداري ديمقراطي في بيئة العمل واثره على رفع مستوى اداء العامل ورضاه عن نفسه وعمله، وهذا ما تفتقر إليه معظم المؤسسات الإنتاجية في الجزائر إضافة إلى ان عدم اطمئنان العامل على مستقبله، حيث ان استمراره في العمل مرهون برضاء رؤسائه وتفاهمه معهم لا يسمح له باداء جيد، كما تعاني المؤسسة الجزائرية مثل غيرها في الدول المتخلفة من غياب الروح الديمقراطية في العمل حيث عقلية الاستحواذ والتسلط والهيمنة وغياب العلاقات الموضوعية." <sup>1</sup>

وتغيير الذهنيات بتكريس القانون حتى لا " يتصرف مدير العمل على ان المؤسسة ملك شخصي له فالقانون هو مزاجه والعلاقات محدها نزوات ورغبات عابرة ومتقلبة فيخضع الإنسان في مثل هذه المواقف والاحوال غير الإنسانية إلى ضغوط قاسية

<sup>1</sup> حورية شريط، مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية، ماجستير 2001 .109.

وبجاوزات لا يبررها اي قانون فتتردى القيم والمعايير السلوكية وتتحكم بالافراد ظروف لا تساعد على تفتح شخصياتهم، مما ينعكس سلبا على مستوى الاداء في العمل وبالتالي نقص في نوعية العلاقات العامة داخل المؤسسة.<sup>1</sup>

## 9. القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية:

حدد المختصون مجموعة من المواصفات والميزات التي يجب توفرها في القائم بالاتصال بشكل عام والمكلف بالعلاقات العامة على وجه الخصوص:

- ✓ احترام الاداب العامة والخاصة والتواضع
- ✓ احترام اداب الحوار وحسن التحدث والانصات
- ✓ حسن الهندام احترام الحدود والمسافات الاخر
- ✓ الانضباط في المواعيد و القدرة النقد السليم
- ✓ القدرة العلاقات والمحافظة
- ✓ اكتساب الذوق السليم والمحافظة
- ✓ مجالات الإعلام والاتصال وتقنياتها
- ✓ المحيط الذي يعيش و التعامل شرائح المجتمع
- ✓ محصيل معلومات المؤسسات المحيطة ومجالاتها في المجتمع
- ✓ الـ وال في التسيير لإيجاد الحلول المطروحة.

إن كل هذه المواصفات إذا اجتمعت في القائم بالاتصال مكنته من ان يكون فعالا في تفعيل العملية الاتصالية التي من شأنها الرقي بالمؤسسة ومحسينها من المؤثرات

السلبية سواء داخل المؤسسة او تلك التي تأتي من الخارج، اي من المحيط. وإذا ما تسألنا عن توفر هذه الميزات والمواصفات في القائم بالعلاقات العامة في الجزائر، فإننا نصطدم بحقيقة اخرى، حيث نجد انه يمون بمثابة الموظف العادي الذي لا يراعي ادنى شروط وادبيات التواصل، وهو مثقل بالمشاكل الحياتية التي كثيرا ما يجعله لا يفكر إلا بالقدر القليل في مصلحة المؤسسة ويعتقد خاطئا ان مصلحته الخاصة اولى من مصلحة التنظيم العامة.

الفصل الثاني:

واقع الاتصال الحديث

في المؤسسة الجزائرية

## 1. تعريف الاتصال الحداثي:

يعرف الاتصال الحداثي بأنه أداة للاتصال خارج وسائل الاتصال والقنوات المعتادة يكون داخليا او خارجيا يقام طرف المؤسسة من اجل  
 ا. اف محددة مسبقا. ويعرف كذلك بالمناسبات التي تقام في اوقات  
 تقوم على عمليات اتصالية لجمع المـ لهدف مشترك حول موضوع  
 معين وبمشاعر للاحتفال بالمناسبة من اجل القدرة على استثمار هذا  
 الحدث في الاهداف المرجوة منه والتي تكون في العموم مرتبطة بجمع  
 اكبر قدر من تصورات المدعويين عن المؤسسة المنظمة للحدث ومعرفة  
 مواقفهم وانتقاداتهم لمنتجاتها و لصورتها. لتكون مادة قاعدية لتوجيه  
 الانتاج والتسيير بالشكل الذي يتلاءم مع طموحات الجمهور.

كما يعرف بكونه اقتراح او صناعة حدث ما وربطه بمناسبة من المناسبات  
 الخاصة بالمؤسسة (تاريخ التأسيس / مرور فترة زمنية كالعشرية مثلا/ فتح  
 فرع /.../ او المناسبات المحلية او الوطنية ) عيد الاستقلال/ عيد العمال  
 / شهر رمضان / المولد النبوي /.../ والتحضير لاستثمار هذا الحدث في  
 اهداف مستقبلية لفائدة المؤسسة.

ويمكن ان يكون مجالا لتسليط الاضواء على نشاطات المؤسسة من خلال  
 دعوة الفاعلين على المستوى المحلي من الجمعيات والافراد ووسائل الإعلام إلى  
 مادبة او حفل.

ويجب التفريق بين مستويين يتجلى فيهما الاتصال الحديث، خاصة من تطور المجتمعات وتعدد حاجات الناس للخدمات، وزيادة استخدام ادوات ووسائل الاتصال، خاصة الحديثة منها كالوسائط المتعددة. ويتمثل هاذين المستويين في كون ان الاتصال الحديث اصبح مهنة قائمة بذاتها، كما سنتطرق لذلك في العنصر الخاص بمجالات النشاط وانواع الاتصال الحديث، لاحقا.

## 2. نشأة وتطور الاتصال الحديث:

لا يمكن إطلاقا تحديد فترة معينة من التاريخ، على انها نقطة ميلاد الاتصال الحديث لان الناس وفي مختلف المجتمعات عبر العصور، ارتبطت بالحدث وكانت في العموم جزءا منه. ولان الحدث مرتبط بالزمان والمكان فهو محدد بفترة معينة قد تكون قصيرة جدا في الواقع، لكن اثار الحدث يمكن ان تعيش لفترات وازمنة طويلة جدا. ولهذا السبب، عرفت المجتمعات المتعاقبة عبر الحقب التاريخية اشكالا مختلفة من اليات التواصل والاتصال، وعند الحاجة كثيرا ما كان الإنسان يخلق الاحداث لحاجته الاتصالية التي تهدف ربط علاقات اجتماعية، وسياسية واقتصادية. وفي هذا الإطار يمكن ذكر مختلف اشكال الولايم والمواسم الفلكلورية والتراثية التي عرفتھا المجتمعات في ازمنة السلم والحرب وفي ازمنة الاستقرار والازمات. وفي الوقت الراهن، فإن كل ما يرافق الحملات الانتخابية في مختلف المجتمعات، من ولاءم وجمعات ودية، وسهرات فنية وغيرها من اشكال التجمعات التي يدعى لها الفاعلون الذين لهم قوة التأثير على مختلف الجماعات الاجتماعية والمهنية، تدخل ضمن اشكال ممارسة الاتصال الحديث.

وإذا ما حصرنا الحديث في المجتمع الجزائري، فإنه من الممكن جرد الكثير من المظاهر والظواهر التي إذا ما تعمقنا في أوصافها ودلالاتها لوجدناها أشكال من الاتصال الحداثي، وجدت دون أن تسمى بهذه التسمية وقبل تداولها: فظاهرة المداح أو القوال التي استمد منها عبد القادر علولة العديد من أعماله المسرحية أشكال الاتصال الاجتماعي التي كانت تستخدم للترفيه على العموم ولكي تهدف لتوعية الناس ولم تشملهم وتوجيههم نحو مواقف مجتمعية ووطنية. وعلى شاكلة هذا المثال يمكن جرد عشرات بل مئات الأشكال والظواهر التي تعتبر أحداث مصطنعة، ذات طبيعة اتصالية وتهدف إلى بناء العلاقات أو توطيدها أو توجيهها. وفي كل هذه الحالات، نجد أنفسنا في قلب الاتصال الحداثي قبل ظهور المصطلح.

أما المصطلح في حد ذاته، والآلية كما هي معروفة في مجال الاتصال الحديث، فإن بداياتها الأولى تعود إلى سنة 1906 عندما فتح أول مكتب للعلاقات العامة بنيويورك في أمريكا من طرف إيفيلودبيتر لي<sup>1</sup> IvyLedbetter LEE الذي يعتبر المؤسس لمهنة العلاقات العامة قبل أن تصبحا تخصصا علميا ومجالا معرفيا أكاديميا. وكان هذا المهني كثيرا ما ينظم حملات إعلامية هادفة للتعريف بأصحاب المؤسسات الصناعية وملاك الاستثمارات الكبرى في مجال المناجم والبتروك.

وبعد هذه الفترة انتقلت العدوى إلى أوروبا وعملت العديد من شركات صناعة السيارات على تنظيم أحداث ونشاطات تهدف من خلالها للتعريف بإجازاتها وبيعها كتلك الرحلة (La croisière noire) التي نظمتها شركة سييتوان

<sup>1</sup>IvyLedbetter LEE, né dans le Comté de Polk (Géorgie) le 16 juillet 1877 et mort à New York le 9 novembre 1934, est considéré comme le père fondateur américain de la profession des relations publiques.

Citroën من الجزائر إلى انتاناريفو<sup>1</sup> Antananarivo

1924 باستعمال مختلف انواع السيارات المنتجة انداك، وكان الهدف الاساسي هو التعريف بالسيارات وجلب الزبائن.

وفي سنة 1968 ومع ظهور الإعلانات التلفزيونية الاولى والومضات الإشهارية في شكلها التلفزيوني البدائي، ظهرت الوكالات الاولى للاتصال الحداثي كمهنة Agences évènementielles، وكان يجب انتظار نهاية السبعينات (1979) لظهور شكل اخر من اشكال الاتصال الحداثي ويتعلق الامر بالاعمال الخيرية Le mécénat<sup>2</sup> من خلال تاسيس جمعية تطوير الإحسان الصناعي والتجاري ADMICAL<sup>3</sup>. وكان يجب انتظار الثمانينات ليتطور مجال الإشهار الصناعي والتجاري عبر التلفزيون، وكانت الشركات الكبرى تنظم الحفلات والسهرات الفنية والمادبات للتعريف بإجازاتها وعرض منتجاتها من اجل كسب ثقة الجمهور وزيادة عدد الزبائن. وانطلاقا من تسعينات القرن الماضي ومع ظهور الملتيميديا والوسائط الجديدة وتطور التقنيات الرقمية ازداد مجال الاتصال الحداثي كمهنة حديثة وكالية اتصال تستخدم في مختلف مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وإذا كانت العلاقات العامة مصلحة يستوجب تواجدها كضرورة في

<sup>1</sup>Antananarivo est la capitale de Madagascar, située dans la région des Hautes Terres centrales de l'île.

<sup>2</sup>Le mécénat désigne le fait d'aider et peut être par la suite de promouvoir des arts et des lettres par des commandes ou des aides financières privées, que le mécène soit une personne physique ou une personne morale, comme une entreprise. Dans une acception plus large, il peut s'appliquer également à tout domaine d'intérêt général : recherche, éducation, environnement, sport, solidarité, innovation

<sup>3</sup>« Association pour le développement du mécénat industriel et commercial »<sup>1</sup>, est une association française reconnue d'utilité publique dont l'objectif est le développement du mécénat chez les entrepreneurs. Elle est fondée en 1979 par Jacques Rigaud, Axel LEBLOIS, Patrick D'HUMIERES et Pierre-Antoine HURE.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة، فإن العلاقات العامة، في راهننا اليوم تعتبر دون فعالية إذا لم تستحضر الاتصال الحدتي كالية اتصال.

### 3. الاتصال الحدتي في منظومة العلاقات العامة:

إذا كان المنطلق في العلاقات العامة مفهوم إداري، ووظيفة مؤسساتية، فإن ذلك مرتبط أساسا بالسياق الاجتماعي والتاريخي الذي نمت وتطورت فيه. ولم يكن ذلك صدفة بل هو ناتج عن حتمية المجتمع الحديث وتطور المؤسسة وتعقد العمل الانتاجي والخدماتي، مما استدعى ابتكار آليات حديثة لمساعدة مختلف الفاعلين الاقتصاديين والإداريين في تسيير شؤون المجتمعات. ولأن النسيج الاقتصادي والخدماتي كان يتطور بتعداد السكان وتطور أحوالهم الاجتماعية وازدهار المجتمعات مما ضاعف تعداد وطبيعة ومجالات العمل المؤسساتي. وبالرغم من ذلك فإن مجال القائم بالعلاقات العامة كان منحصرًا في إيجاد السبل للكفيلة بتسيير علاقات الجمهور الداخلي المتمثل في مختلف الجهات الإدارية والفرق الفنية والتقنية والعمال المتخصصين والمهنيين جهة، وعلاقة المؤسسة بمحيطها المباشر من زبائن ومؤسسات تتعامل معها المؤسسة بصفة ثنائية أو متعددة الأطراف. ولكون أن العمل في بداية تكريس العلاقات العامة، كان يعتمد على الآلة الميكانيكية ولم وسائل الاتصال قد وصلت إلى ما هي عليه الآن ولم تتغلغل بشكل كبير في أوساط المؤسسة. عندئذ كانت المصلحة أو الجهاز المكلف بالعلاقات العامة يتميز بمايلي:

✓ مذطابع إداريا كإحدى الوظائف الإدارية المسؤولة عن نقل رسالة المنظمة إلى الوسط

الخارجي.

- ✓ يحاول لا تبيّن شبكة من العلاقات الطيبة مع الآخرين، لتحقيق أقصى فائدة ممكنة.
- ✓ بالاستمرارية والعمل الدائم.
- ✓ الطابع التدريبي لتهيئة الجماهير وخلق روابط تعاون معهم.
- ✓ يحاول ان يحقق مصالح الجميع دون تمييز وحيز وبكل موضوعية.
- ✓ يحتل جزءا مهما في الهيكل التنظيمي.
- ✓ يقوم على التخطيط حيث يشرف مختصون في التخطيط لكافة الفروع.
- ✓ على مبادئ وثوابت اخلاقية يسعى من خلالها إلى كسب ثقة

1".

ونلاحظ من هذه المميزات ان العلاقات العامة محصورة في العمل الإداري والاستشاري الهادف إلى نقل رسائل نحو الجمهور الخارجي لإعطائه صورة حسنة عن المؤسسة، وهيئة افراد المؤسسة للعمل على تنمية وتطوير هذه الصورة والحفاظ عليها.

اما في الوقت الحالي، وقد وصلت الظاهرة الاتصالية إلى اوجها من جراء الابتكارات والاختراعات المتتالية والمتسارعة في مجال التكنولوجيا التي طورت بشكل غير مسبوق ادوات التواصل، واستخدمت في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية، فإن العلاقات العامة بمفهومها التقليدي ولو لم يمر عليه الوقت الكثير اصبحت غير كافية ولا تستطيع مجاراة هذا التطور الهائل والمتسارع. بل هي في حاجة إلى اليات اتصالية اكثر بجاعة وتأثير، ولذلك كان من الضروري ان ياخذ الاتصالي الحدتي مكانته المتميز في منظومة العلاقات العامة.

لقد اصبح التنافس شديدا في مجال الصناعة والزراعة وفي مختلف المجالات الاقتصادية، سواء كان ذلك محليا، إقليميا او عالميا. واصبحت المؤسسات مجبرة على استخدام كل الوسائل الكفيلة حتى تضمن مكانة في خضم هذا الصراع الشرس. إن اكتساح اقتصاد السوق بكل محاسنه ومساوئه لمختلف مناطق المعمورة، وانتشار ظاهرة العولمة الثقافية والاقتصادية، جعلت من التحكم في وسائل وتقنيات الاتصال ضرورة حيوية للأفراد من اجل مسايرة العصر، ومحدي امام المؤسسة لضمان الاستمرارية. وإذا كان تحرير الاقتصاد من مظاهر الاحتكار والمضاربة، وتحرير الراي العام من الاستبداد السياسي والاقتصادي من متطلبات العصر وفي كل المجتمعات، فإن المؤسسة في مثل هذه الاوضاع مطالبة بانتقاء مسيرتها ومدراءها وعمالها على اساس الاستحقاق والكفاءة للوصول إلى المردودية. وهي مطالبة بإدماج كل مصالحها من ال استخدام تكنولوجيا الاتصال. وهي مطالبة ايضا بالتوفر على الموارد البشرية ذات التحكم في هذه التكنولوجيا وفي الانظمة المعلوماتية واستخدام اليات التواصل.

وفي هذا الإطار يمكن القول بانه إذا كانت العلاقات العامة وظيفة تقليدية، إدارية وتنظيمية، فإن الاتصال الحديث هو الالية الاتصالية الكفيلة بإعطاء هذه الوظيفة الفعالية والاطر الإيجابي على المؤسسة وافرادها.

والملاحظ يرى ان الاتصال الحديث، في الوقت الراهن اصبح في حد ذاته يمثل سوقا واسعة ومنتشرة من خلال بعض المؤسسات التي من هذه الالية (الاتصال الحديث) مجال نشاطها، وهي تتمتع باستراتيجية قوية في بيع منجأها التي تتمثل في مهارات تنظيم المؤتمرات والملتقيات والمعارض والاجتماعات والندوات وغيرها من

حيثيات الاتصال الحديث. وبجد هذه المؤسسات المتخصصة إمكانيات كبيرة في المؤسسات التي لا تمتلك أجهزة اتصال وعلاقات عامة ولا تتوفر لدى الموارد البشرية المتحكمة في الاتصال، من خلال عرض مهاراتها وإمكانياتها في التنظيم. ولكون ان التعامل مع هذه المؤسسات أصبح مكلفا للغاية، فإن المؤسسات الكبرى تعمل جاهدة من اجل تخصيص حيز هام في هيكلها التنظيمي للعلاقات العامة وتوظف كفاءات جامعية متخصصة في الاتصال الحديث لتكون اوراقا رابحة (Atouts) في يدها للتفاوض والتعريف بالمؤسسة وتنميتها من خلال تنظيم كل ما يكمن ان يخدم مستقبلها ويضمن لها إمكانية البقاء والاستمرار.

### مجالات النشاط وانواع الاتصال الحديث:

كما سبق الإشارة إليه، فإن الاتصال الحديث إما ان يتمثل في الية اتصا: مختلف مهارات التواصل والتنظيم وتتمثل هنا في وكالات الاتصال الحديث التي تلجا إليها المؤسسات التي تفتقد لهذه المهارات.

### 3.1 وكالات الاتصال الحديث: Agences Evènementielles

وهي مؤسسات اتصالية، عموما ما تكون صغيرة الحجم من حيث المقرات وعدد الموظفين وتتخذ لئا مكانا في الاوساط الحضرية بقلب المدن لتكون في الواجهة وتتمكن من جلب الزبائن والمتعاملين. ويختص هذه المؤسسات بتنظيم الفعاليات الاتصالية المطلوبة من طرف الزبائن الذين عادة ما يتمثلون في مؤسسات اقتصادية او إدارية لا تمتلك مصالح اتصالية

مختصين في الاتصال على مستوى تركيبها الهيكلية والبشرية. وتتعدد اشكال  
الفعاليات التي تنظمها هذه المؤسسات:

- ✓ تنظيم ملتقيات
- ✓ تنظيم اجتماعات وجمعيات عامة
- ✓ تنظيم حفل التوقيع على اتفاقيات
- ✓ تنظيم مؤتمرات وندوات
- ✓ تنظيم رحلات وسفريات
- ✓ تنظيم عروض وصالونات مهنية
- ✓ عروض اقتصادية وتجارية للجمهور
- ✓ تنظيم سهرات فنية موسيقية ومسرحية
- ✓ تنظيم حملات وتجريب للإعلان عن عرض منتجات جديدة
- ✓ تنظيم عروض سمعية بصرية
- ✓ تنظيم تظاهرات رياضية وثقافية

بالإضافة إلى هذه الوكالات التي اختصت في الاتصال الحدتي الموجه للأفراد  
والمؤسسات على حد سوى، وهي مؤسسات كبيرة في بعض الاحيان وقد يصل عدد  
عمالها إلى المئات، كما انها تنشط في مجالات جغرافيا تتوافق وهياكلها وموظفيها وقد  
يتمتد نشاطها على المستوى الدولي. توجد مؤسسات اخرى منها موجود من مدة  
ومنها ما استحدثت في الاونة الاخيرة، وهي تمثل مؤسسات صغيرة ويعتبر الاتصال  
الحدتي فيها، مهنة اكثر من ان يكون الية او استراتيجية اتصال.

### 3.2 وكالات الزواج Agences Matrimoniales

ينتشر هذا النوع من الوكالات في مختلف الحاء العالم ويعمل القائمون عليه على الجمع بين الراغبين في الزواج من خلال تنظيم لقاءات للتعارف بين مختلف المترشحين لإمكانية ربط علاقات زواج. ولقد وحت هذه الوكالات فرصة ثمينة في استخدام وسائل الاتصال الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعي مما جعلها ذات فعالية في جلب الزبائن وتنظيم العلاقات المؤدية للزواج. وإذا كانت هذه الوكالات قد ظهرت اساسا في المجتمعات الغربية فإنها اصبحت موجودة وبكثرة في المجتمعات العربية خاصة الشرقية منها. وتدير نشاطات هذه الوكالات ارباحا خيالية خاصة وانها تساعد في تنظيم وتسيير علاقات الزواج في الاوساط الفنية ورجال الاعمال والساسة وبالخصوص في المجتمعات التي تمنع قوانينها تعدد الزوجات.

وهذه المؤسسات غير قانونية بالنظر لكون ان القانون الجزائري لم يشرع لمثل هكذا وكالات إلا انها متواجدة خاصة في المدن الكبرى وتتخذ كغطاء لها سجلات تجارية كمقاهي الانترنت او الوكالات الإشهارية وغيرها مما هو مسموح به، لكن عملها الفعلي يتمثل في التوفيق بين الباحثين على الزواج، وهي تشتغل محليا ويمتد عملها إلى خارج المجال المحلي عندما يتوفر الطلب.

### 3.3 الوكالات العقارية<sup>1</sup> Agences Immobilières

تتمثل عموما في محلات تنتشر في مختلف المدن وتمثل وظيفتها في الجمع بين اطراف العقود العقارية التجارية، من ابسطها إلى اعقدها، كبيع شقة او بناء او ارض

<sup>1</sup>مرسوم تنفيذي رقم 09 18 23 1430 20 2009 يحدد التنظيم المتعلق بممارسة مهنة الوكيل العقاري.

صناعية او فلاحية. ويتم ذلك من خلال عرض البائع لإعلانات البيع عن طريق الوكالة، عن طريق النشر المباشر في واجهة المحل او من خلال الصحف والإعلانات التلفزيونية والإذاعية، والانترنت في الاونة الاخيرة.

وتقوم الوكالة باستقبال المترشحين لشراء العقارات والتفاوض معهم إلى حين التوافق بناء على مطالب اصحاب العقار. وبعد ذلك يتم جمع الطرفين من اجل إمضاء العقود وتنفيذ صفقات البيع، ان تحصل الوكالة على نسبة مئوية او ثمن محدد من كلا الطرفين مقابل إجراءات التقريب والتفاوض وتسهيل عمليات البيع والشراء.

وتعتبر الوكالة العقارية مؤسسة تجارية خاضعة للقوانين المسيرة للتجارة بشكل عام والمؤسسة التجارية الجزائرية بوجه خاص.

### 3.4 الوكالات السياحية<sup>1</sup> Agences de Voyage

هي على العموم مؤسسات تجارية ذات طابع اتصالي تواسلي تتمثل مهامها في تنظيم الاسفار والرحلات الفردية والجماعية من خلال التعامل مع مؤسسات النقل البري والبحري والجوي الوطنية والاجنبية. وتستعمل هذه المؤسسات مختلف الوسائل التكنولوجية والاتصالية لتسيير شؤونها كما انها تستفيد من مختلف الاحداث والمناسبات الوطنية والدولية كالاعياد والمواسم الثقافية والدينية والرياضية والسياسية لعرض خدماتها وتنظيم مختلف الانشطة المرافقة للاسفار والرحلات. وتعتمد هذه المؤسسات على المهارات الفردية لمستخدميها في خلق الفرص لاستقدام اكبر عدد من

<sup>1</sup> مرسوم تنفيذي رقم 47 / 161 مؤرخ في 18 شعبان 1438 الموافق لـ 15 ماي 2017 يحدد شروط إنشاء وكالات السياحة والاسفار وكيفية استغلالها.

الزبائن كما تعتمد على مختلف الاشكال الاتصالية للترويج لسلعها وخدماتها، ومنها على الخصوص المناشير الإعلامية والاشهارية والإعلانات التلفزيونية والإذاعية بالإضافة إلى المشاركة في المعارض المنظمة وطنيا ودوليا، وقد تعتمد هي ذاتها إلى تنظيم فعاليات حديثة لعرض منتجاتها وتطوير خدماتها من خلال ما يقترحه الجمهور.

### 3.5 وكالات التاثيث والديكور Agences d'Ameublement et de Décor

ويتعلق الامر هنا بمؤسسات فنية، بجمع خبراء في الهندسة المعمارية والرسامين والنحاتين وغيرهم من المختصين في المعمار والديكور والتاثيث، ويرتبط تواجد وانتشار مثل هذه المؤسسات بالمستوى المعيشي للافراد، خاصة عندما يتوفر المجتمع على طبقة متوسطة واسعة خاصة وان المجتمع الجزائري يعرف ومنذ ما يقارب الثلاث عشرات محول في نوعية السكن وفي بناء الاسرة مع توجه الدولة في تعمير المدن من خلال العمارات والمساكن التي تتوافق مع الاسر قليلة العدد مقارنة مع الاسرة في السابق.

### 3.6 وكالات تنظيم الحفلات والاعراس Agences d'Organisation de

#### Mariage et de Fêtes

تعتبر ظاهرة تنظيم الحفلات العائلية والاعراس، ظاهرة جديدة في المجتمع الجزائري، وهي تعود إلى نهاية القرن العشرين، لكنها انتشرت بشكل كبيرة وتوسعت حتى إلى المدن الصغيرة والقرى بعدما كانت تقتصر على التجمعات السكنية الكبرى. ومع

<sup>1</sup> مرسوم تنفيذي رقم 05 207 مؤرخ في 26 ربيع الاول 1426 موافق لـ 04 جوان 2005 يحدد شروط وكيفيات فتح واستغلال مؤسسات التسلية والترفيه.

الطلب المتزايد للعائلات على هذه الخدمات طهرت مؤسسات صغيرة في معظمها، تابعة لاشخاص يمتلكون قاعات وفيلات فاخرة وكبيرة يخصصونها لمن يرغب في إقامة حفل او زفاف.

#### 4. اهداف الاتصال الحديث:

لقد اكدنا بان الاتصال الحديث هو الالية الاليجع في منظومة العلاقات العامة، ف بالإضافة إلى كونه وسيلة للوصول إلى الجمهور، إما بالتنقل إليه او بجلبه إلى المؤسسة يعتبر اداة استراتيجية هامة تمكن المؤسسة من التفاوض في مختلف المواقع وعبر جميع الاحداث والمناسبات لبناء علاقات وطيدة وطيبة مع الجمهور. وتكون هذه الالية فعالة استوجب ان تتحدد اهدافها فيما يلي:

- ✓ صورة وسمعة المؤسسة في الاذهان.
- ✓ العمل على ذبوع اسم المؤسسة وانتشار صورتها وسمعتها.
- ✓ إبراز دور المؤسسة في المساهمة في بباء وتطوير المجتمع.
- ✓ تطوير طرق ووسائل العمل في المؤسسة والتعريف بها لدى المستهلك.
- ✓ إصلاح الشبكة الاتصالية الداخلية لإحداث التجانس والتكامل بين افراد ومصالح المؤسسة .
- ✓ العمل على خلق التفاهم والتكيف بين المؤسسة وجمهورها.
- ✓ إدماج جمهور المؤسسة في تحديد اختياراتها وتوجهاتها من خلال المشاركة.
- ✓ إطلاع الجمهور الخارجي على أنشطة واعمال وإجازات المؤسسة.
- ✓ تكريس مكانة المؤسسة في اذهان جمهورها مقارنة بالمؤسسات المنافسة.

## 5. الاتصال الحديث في المؤسسة الاقتصادية:

لقد عرضنا في الفصل السابق لواقع العلاقات العامة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. وتوصلنا إلى بهتان تواجهها إن لم تكن غائبة، وتاكدينا بان غياب العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية إنما يعود إلى اسباب مختلفة، اهمها طبيعة النظام الاقتصادي المحدد من طرف الدولة، وخصائص المورد البشري الذي تستخدمه والذي يتم توظيفه بناء على معطيات لا ترتبط بالكفاءة والتحكم في متطلبات التسيير الحديث والتكنولوجيا.

وإذا كان الامر كذلك بالنسبة للعلاقات العامة التي تعتبر في المؤسسة الحديثة نقطة المركز التي تدور عليها كل المصالح والاجهزة التنظيمية والإدارية، فإنه من العيب التساءل عن مكانة الاتصال الحديث في هذه المؤسسة. إن المؤسسة التي لم تستطيع وضع شبكة اتصالية لتسهيل العلاقات داخل المؤسسة وترشيد العمل وربط الثقة بالجمهور، لا يمكنها ان يجازف من اجل استخدام الاتصال الحديث. وحتى إن حاولت ذلك فإنها لن تفلح لان من لا يتوفر على واجهة للبحر لا يمكنه اصطياد السمك. وهذا هو حال المؤسسات في المجتمعات المتخلفة والمجتمعات الاحادية من حيث الانظمة السياسية والاقتصادية.

إن استخدام الاتصال الحديث يستوجب توفر مجموعة من الشروط التي في غيابها لا يمكن للقائم بالاتصال النجاح حتى وإن توفرت لديه النية والجرأة والكفاءة لذلك. ومن بين هذه الشروط ان نخصص المؤسسة اعتمادا ماليا وفرقا من المورد البشري مؤهلة في

مجال الاتصال ولديه روح الإبداع والمبادرة و يمنح لها مجالاً من الحرية تتحرك فيه لإثبات قدراتها وكفاءتها.

وإذا كانت جل المؤسسات الاقتصادية العمومية تخضع لإدارات مركزية ولنظام تسيير مركزي ولا تمتلك الحرية في التوجهات المحلية والاختيارات فإنه لا يمكن لها ان تفعل الانظمة الاتصالية لاتها تابعة والتابع ليس له الحق في المبادرة.

ويمكن تعميم هذا التصور على اغلبية المؤسسات باختلاف مجالات نشاطها لان الدولة الجزائرية بالرغم من اختياراتها السياسية للتوجه إلى اقتصاد السوق فإنها لا زالت محافظ على البناء التقليدي لمراقبة الاقتصاد والذي توارثته المؤسسات عبر الحقب المتعاقبة. واما إذا محدثنا عن المؤسسات الخاصة فإنها لا تختلف كثيرا عن سابقتها، ويعود الامر لكون ان المؤسسة الاقتصادية الخاصة في الجزائر ليست وليدة حتمية اقتصادية وتطور موضوعي، بل هي نتيجة الحوادث السياسية والاقتصادية، ولا تمتلك رصيذا ثقافيا او اقتصاديا. إن اغلب المؤسسات الخاصة هي في واقع الامر لارباب عمل ينحدرون من البرجوازية الإقطاعية وهم لا يفقهون في المسألة الاقتصادية، او هم موظفون او عمال جاءوا من المؤسسة العمومية وقاموا بتحويلها إلى خاصة عن طريق التنازل او البيع او التملك وهم يحملون الثقافة التي عايشوا بها الاقتصاد العمومي.

وبالرغم من ذلك فإن السنوات الاخيرة، شهدت ظهور بعض المؤسسات الاقتصادية الخاصة في الجزائر. وهي فروع لمؤسسات اقتصادية عالمية دخلت الجزائر مع الانفتاح الاقتصادي او تأسست من خلال التعاون بين مستثمرين محليين واجانب. وتنشط هذه المؤسسات في مجالات صناعة الادوية والصناعات الإلكترونية وتسيير

شبكات الهاتف النقال والمحروقات وغيرها. ومحاول هذه المؤسسات اقتحام السوق من خلال الية الاتصال الحديثي إلى جانب بعض المؤسسات العمومية العملاقة كسوناطراك وسونالغاز. وهذا من سنتطرق له في الفصل الثالث كأمثلة او نماذج لواقع الاتصال الحديثي في الجزائر.

## 6. الاتصال الحديثي في المؤسسة الخدمائية:

لا يختلف الامر كثيرا في المؤسسة الخدمائية عن ما هو حال المؤسسة الاقتصادية بل وقد يكون الوضع اسوء في هذه المؤسسات التي تعتمد في عمومها على مساعدة الدولة من خلال الاعتمادات المالية او حيازة نصيب من راسمالها. وتتميز هذه المؤسسة بتدني مستوى الخدمات وسوئها إلى درجة غير متوقعة. ولا تستثمر هذه في إحداث شبكات اتصالية لاهما، إما تحتكر نشاطا خدمائيا معيننا كالنقل الجوي او البحري او تملأ فراغا جغرافيا استجابة لحاجة او مطلب اجتماعي معين. ولا يخفى عن العام والخاص الحالة الكارثية التي تتواجد عليها مختلف المؤسسات الخدمائية، انطلاقا من المدارس والمؤسسات المشابهة لها، مروراً بمؤسسات النقل والإيواء ووصولاً إلى المؤسسات الاستشفائية، وباللونين العمومي والخاص. وعلى سبيل المثال لا الحصر فإن مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية من اغلى الشركات من حيث التذاكر وبالرغم من ذلك فإن خدماتها سيئة للغاية واء في الاستقبال او الإطعام وبشكل اكبر في احترام الوقت ومواعيد السفر.

## 7. واقع الاتصال الحديث في رهن المؤسسة الجزائرية:

إلى ما تعرضنا إليه في الحديث عن واقع العلاقات العامة والتي تعتبر شبه غائبة أو مغيبة في المؤسسة الجزائرية على العموم وباختلاف طبيعتها القانونية والنشاط الذي تمارسه والمجال الذي تنشط فيه، فإنه يصعب الحديث عن واقع الاتصال الحديث في هذه المؤسسة. والسؤال الذي يطرح نفسه هو: هل يمكن الحديث عن دخول الاتصال الحديث إلى نطاق المؤسسة الجزائرية هل يمارس هذا النوع من الاتصال كما تحدده النظريات والتجارب المؤسساتية في مختلف دول العالم؟

وللإجابة يجب العودة إلى ما سبق عند الحديث عن مواصفات المؤسسات الجزائرية. وإذا كانت أهداف أي مؤسسة اقتصادية تتمثل في:

✓ أهداف اقتصادية : تحقيق الربح / تحقيق متطلبات المجتمع / عقلنة الانتاج.

✓ أهداف اجتماعية: توفير مناصب الشغل / تحسين المستوى المعيشي للعمال وسكان المنطقة/ إحداث انما استهلاكية جديدة / ضمان التماسك بين العمال.

✓ الأهداف التكنولوجية : البحث والتطوير في اساليب الإدارة / تطوير وسائل وطرق الانتاج بإدماج التكنولوجيا/ المساهمة في المشروع الوطني العام للبحث العلمي.<sup>1</sup>

فإن قياس هذه الاهداف في المؤسسة الجزائرية يبقى عرضة للانتقاد ان المؤسسة الاقتصادية العمومية تاسست على قاعدة ريعية ونخضع لتسيير مركزي يمنع عنها كل اشكال التحرر في الإدارة والتسيير مما يجعلها غير قادرة اختيار السبل والانماط التي تمكنها من الربح على اساس المنافسة الاقتصادية. و يهتم القائمين على هذه المؤسسات إن كان الميزان الاقتصادي لمؤسستهم الإيجاب او السلب، لان الخزينة العمومية للدولة تتكلف بالتعويض ونخصص الاعتمادات المالية لتدارك النقائص.

وفي اذ الوضع فإن المؤسسة لا تكلف نفسها عناء البحث للوصول إلى كل هذه الاهداف.

اما المؤسسات الخاصة والتي تاسست كما سبق ,ان اسلفنا ذكره، على اسس غير تلك الاسس الموضوعية التي تاسس عليها الاقتصاد الليبرالي فإنها هي الاخرى لا تسعى لتحقيق كل هذه الاهداف. إنها تسعى فقط و فقط للربح السريع ولو على حساب الدولة والمجتمع، فهي تتحاشى وتتهرب من الدفع الضريبي، ونخالف القوانين في التوظيف والتسيير وتسيير السيورة المهنية، ولا تريد ان تكلف نفسها اعتمادات مالية لتحديث العمل وت الانتاج وإدخال التكنولوجيا.

وفي كل الحالات فإن تطوير الاتصال داخل المد وفي علاقاتها مع الشركاء والمحيط إنما هو مرتبط بما يميزها من شفافية في تطبيق القوانين، وفي

موضوعية المحيط الاقتصادي الذي تعيش وتتطور فيه، وفي سلامة التنافس الاقتصادي الذي يميز المجتمع من خلال القوانين العادلة.

وبالرغم من كل ذلك إلا ان العولمة الاقتصادية والظروف الدولية الحالية، جعلت المؤسسات في كل الدول بما في ذلك الجزائر تنكشف عن حقيقتها واصبحت مهددة في كيانها من جراء فتح المجال للمؤسسات الخارجية في إطار التعاون والتنافس الدولي. وهذا دفع بالقائمين على الاقتصاد عموماً ومسيري المؤسسات خصوصاً بالتوجه نحو الاعتماد المحتشم لتطوير المؤسسة وإيجاد مجال للاتصال. ان هذا المجال لم يصبح محددًا بدقة وان البشري المكلف بهذا المجال، تنقصه الخبرة الفنية والمهارات الاتصالية. و. فإن المؤسسات مطالبة بمراجعة سياساتها في هذا المجال والانفتاح على مراكز التكوين، خاصة الجامعات التي أصبحت مخرجاتها في مجال الإعلام والاتصال تتوافق والنظم العالمية من جراء التكوين الجامعي الذي أصبح يراعي المطابقة مع المعايير الدولية.

## 8. مواصفات القائم بالاتصال الحداثي في المؤسسة الجزائرية:

لم يحدث بعد اي اتفاق لتعريف القائم بالاتصال، ويختلف التعاريف تبعاً للمنظور المعتمد:

✓ يرى البعض ان القائم بالاتصال، فرد داخل جماعة او فريق عمل، ينتمي

لإحدى المؤسسات، له مسؤولية صنع و إنتاج الرسالة الاتصالية بدءاً من

وضع الفكرة او السياسة العامة و مراحل الصياغة المختلفة لها، وانتهاء

بإخراجها وتقديمها للجمهور المتلقي بهدف التأثير عليه.

✓ ويرى اخرون بانه الفرد او الجماعة التي يتيح لها موقعها داخل المؤسسة

إلغاء المعلومات الواردة للنشر قبل وصولها للقارئ او توجيهها او زيادتها او

تفسيرها او إعادة تنظيمها تحت تأثير الظروف الداخلية و الخارجية، إضافة إلى

معتقداته السياسية و اتجاهاته الفكرية و ظروفه البيئية و التي تحدد بالتالي

اختياراته لمضمون دون غيره من الخيارات الاخرى المتاحة.

والقائم بالاتصال ليس بالضرورة فردا بل قد يتمثل في مجموعة او فريق من

الموظفين الذين توكل لهم مهمة التكفل بالعمليات الاتصالية في المؤسسة.

وانطلاقا مما سبق نستشف ان القائم بالاتصال هو في نفس الوقت:

✓ الفاعل الوحيد، او عنصر في إطار فريق عمل متكامل داخل

المؤسسة التي ينتمي إليها.

✓ مسؤول عن إنتاج المحتوى الإعلامي للمؤسسة.

✓ مراقب للرسالة الإعلامية وله حق التدخل للحذف او الإضافة

للمحتوى الإعلامي، وحتى حجب المعلومة عند الضرورة.

ويكون بذلك "هدف القائم بالاتصال هو التأثير على الجمهور".<sup>1</sup>، ولذلك

يستوجب ان تتوفر فيه مجموعة من المواصفات والقدرات التي تميزه عن الموظفين

الآخرين :

✓ معرفة المؤسسة من حيث ثقافتها و تاريخها بكل بحاقتها و كبرائها

ومختلف اهدافها وتطلعاتها المستقبلية.

✓ تقنيات الاتصال والتحكم فيها حتى يكون بمثابة المحرك الرئيسي

للاتصال داخل المؤسسة وبينها وبين محيطها.

✓ امتلاك تقنيات التنشيط والتحرير والنشر لإصدار مطبوعة او نشرية

داخلية للمؤسسة، ويكون هو الضامن للمحتوى الاتصالي.

✓ الاستراتيجيات الاتصالية والتحكم فيها للقدرة على التوجيه

والتنفيذ.

✓ التميز بملكات اجتماعية ا العلاقات الا من خلال التفتح

على الآخرين والاستماع لهم، وتسهيل عمليات التواصل بين الإدارة

وعمالها، اتصالا صاعدا ونازلا.

✓ الدراية التامة بامور التسيير والإدارة داخل المؤسسة.

<sup>1</sup> نجيب محفوظ الجوزي: الاتصال ، دار النشر و التوزيع، 1996 2 185 - 186.

✓ امتلاك القدرة الاستقصائية وفن الكتابة وصياغة التقارير وتكوين

الملفات وعرضها وشرحها بلغة المؤسسة وبـ .

✓ القدرة . الإقناع من خلال التعبير الصحيح و الواضح والمنطقي.

✓ التخاطب وادب الحديث باستخدام الكلمات الصحيحة والالفاظ

الجيدة لجذب اطراف الحديث.

ومع كل ذلك لا تكتمل الصورة في القائم بالاتصال إلا بحسن المظهر من

خلال اناقة اللباس وتناسق الالوان كما تستوجبها متطلبات المقابلة. وان " ان يكون

في مخصص الاتصال." <sup>1</sup>

وخلاصة القول في هذا الفصل هو ان الاتصال المؤسسي في المجتمع الجزائري

لا زال يعاني هيكليا ووظيفيا. حيث الهيكلي، لا زالت المساحات المخصصة

للنهوض بالمسالة الاتصالية ضئيلة، حتى لا نقول منعدمة. ومن حيث الوظيفة، لا زال

القائم على شؤون الاقتصاد والخدمات غير واع بضرورة النهوض بـ

والاتصال لما له من اثار إيجابية في ترشيد العمل وتطوير الانتاج والمشاركة في ترقية

المجتمع.

<sup>1</sup> Marie ,Hélène , WESTPHALEN . P.31.

وإذا كانت المؤسسة الاقتصادية او الخدماتية التقليدية، تنتظر الزبائن والشركاء لتقدم لهم ما لديها من خدمات، فإن التطور المتسارع يدفع، بل يجبر المؤسسة لان تذهب للبحث عن الجمهور اينما وجد، وفي كل الاوقات لان المؤسسة التي لا تتحرك يمكنها الرقي ولا حتى البقاء. و الحاجة للاتصال الحديث، حتى يكون محركا واداة ترقية للعلاقات العامة، التي تعتبر كفيلة بضمان الوجود والاستمرارية

الفصل الثالث:

نماذج استخدام

الاتصال الحداثي

في الجزائر





وتتشارك المؤسسات الثلاث في كونها شركات عابرة للحدود الوطنية بما في ذلك مؤسسة سوناطراك التي تنشط في مناطق خارج الجزائر. وتتميز كلها بكونها تنشط في مجالات استراتيجية حساسة ومهمة على المستويين الوطني والمحلي.

## 1. الشركة الوطنية سوناطراك :



### 1.1 التعريف بالمؤسسة :

سوناطراك هي الكتابة بالعربية لتسمية المؤسسة باللغة الفرنسية، وهي الاسم المختصر لـ " الشركة العامة لاجتاج ونتاج ونقل وحويل وبتجارة الهيدروكربونات " وهي شركة عمومية وطنية ملكا للدولة الجزائرية اسست في بداية الامر سنة 1963 لاستغلال الموارد البترولية في الجزائر، لكن نشاطها توسع فيما بعد لتشمل العديد من القطاعات المتمثلة في البتروكيميايات ونتاج الفوسفور والاستخراج المعدني ومحلية المياه و تدعمت بمختلف الوسائل في مجال النقل بما في ذلك النقل الجوي من خلال للطيران.

وتنتشر أنشطة الشركة في اكثر من 18 دولة موزعة اوروبا واميركا

وافريقيا، سوناطراك اكبر مجموعة في افريقيا وفي حوض البحر

الابيض المتوسط واحتل المرتبة الثانية عشر في مجال انتاج النفط في العالم. وهي " تعبر

نموذج بجاح جزائري على المستوى العالمي يستوجب الدراسة بما حققه من

البحارات وإمكانات تضعها في صدارة مجال نشاطها.<sup>1</sup> وتعدت فروعها لتبلغ 154

مؤسسة موزعة على 105 على المستوى الوطني و49 مؤسسة على المستوى العالمي.

ويقدر عدد عمالها بـ 120000 . وتعتبر سوناطراك :

" - اول شركة نفطية وغازية في إفريقيا.

- اول شركة غاز في البحر البيض المتوسط

- ثالث مصدر لغاز البترول المميع في العالم

- رابع مصدر للغاز الطبيعي المميع في العالم

- خامس مصدر للغاز الطبيعي في العالم.

- سادس احتياط عالمي للغاز الطبيعي.

- الثاني عشر عالميا في انتاج البترول.

- الخامس عالميا من حيث عدد العمال.<sup>2</sup>

ويظهر من خلال المواصفات اعلاه باننا امام شركة عملاقة على المستوى الإقليمي

والعالمي، وهي متواجدة في كل الحاء المعمورة تقريبا:

✓ افريقيا : مالي النيجر موريتانيا و .

✓ أمريكا : البيرو و الولايات المتحدة.

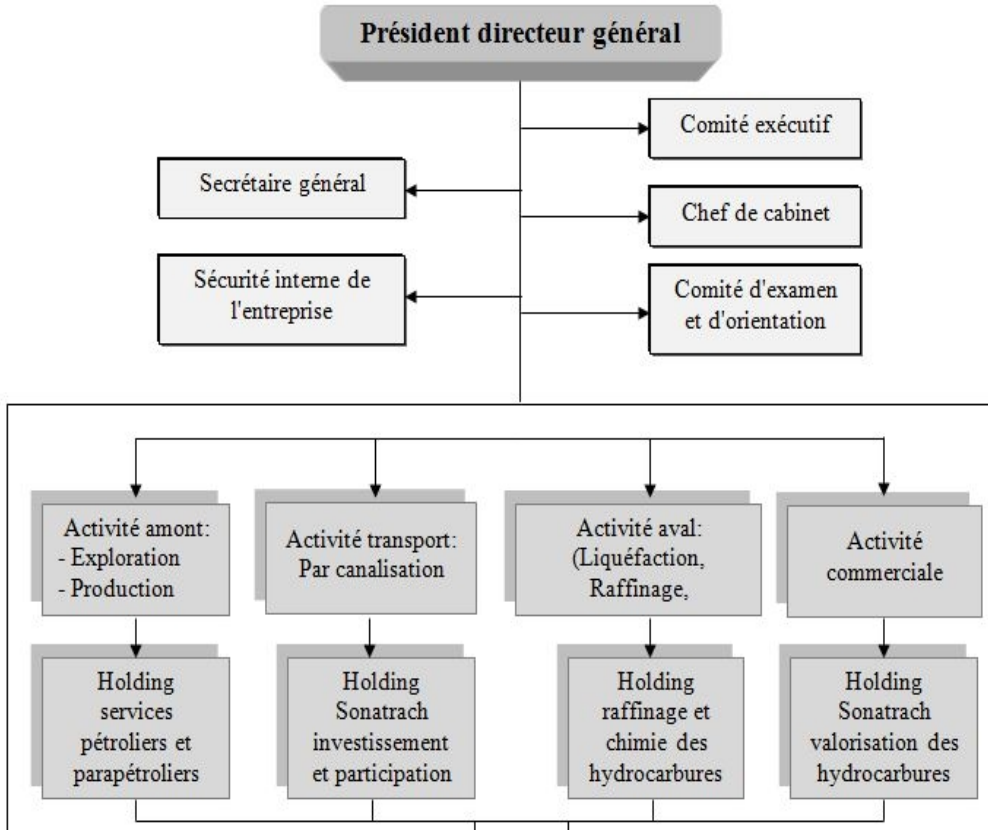
✓ أوروبا : إسبانيا إيطاليا البرتغال و روسيا.

وعلى المستوى الوطني فإن هياكلها وفروعها متواجدة عبر مختلف الجهات،

وتتمركز مؤسسات الانتاج في الجنوب، في حين تتمركز وحدات التكرير

والتسويق والإدارة في الشمال

## 1.2 الهيكل التنظيمي للمؤسسة :



الهيكل التنظيمي لشركة سوناطراك

يمثل الشكل اعلاه الهيكل التنظيمي في قمة شركة سوناتراك وتتفرع عن الإدارات المركزية الأساسية مجموعة أخرى من الإدارات لضخامة المؤسسة وتعقد المرتبطة بحجمها وفروعها والملاحظ خلال بحثنا الدقيق في الهيكل التنظيمي المفصل لكل المكونات الهيكلية للشركة فإننا لم نجد إدارة أو مصلحة تعنى بالعلاقات العامة أو الاتصال. تتوفر المؤسسة على المديرية المركزية للإعلام الآلي ونظم المعلومات وهي على حد علمنا مصلحة مرتبطة بانظمة الإعلام الآلي والحواسيب، لكنها تتكفل أيضا بمسائل الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة. بمعنى ان هذه المصلحة هي التي تقوم مقام مصلحة العلاقات العامة وهي تشرف على مجموعة من خلايا الاتصال المنتشرة في مختلف فروع الشركة في داخل وخارج الوطن. وتتكفل هذه الخلايا بتنظيم العلاقات العامة بين العمال داخل كل فرع من فروع المؤسسة وبين مختلف الفروع والنشاطات المكونة للمجمع الطاقوي. ومن جهة أخرى فإن المجمع البترولي سوناتراك ونظرا لمكانته المتميزة في الجزائر، فإنه مرتبط بمجموعة من النشاطات العلمية والثقافية والرياضية، داخل وخارج الوطن.

### **1.3 نماذج من النشاطات الاتصالية لشركة سوناتراك**

بالرغم من ان نشاط شركة سوناتراك الاقتصادي يتمثل في انتاج وتسويق البترول إلا انها صنعت لنفسها صورة مميزة في الداخل والخارج من خلال النشاطات التي تقوم بها في مجال الاعمال الخيرية والبيئية والتعاون العلمي وتنظيم المؤتمرات والملتقيات العلمية وعقد الاتفاقيات في مختلف المجالات التكوينية الهادفة إلى مساعدة مختلف فئات المجتمع. ولقد استعنا بالموقع الرسمي لشركة سوناتراك في شبكة الانترنت<sup>1</sup> عن مختلف النشاطات التي يمكن إدراجها في مجال الاتصال الحديث كما توضحه البيانات الإعلامية التالية:

<sup>1</sup> <https://sonatrach.com/>



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### CEREMONIE DE SIGNATURE ENTRE SONATRACH ET SAUDI ARAMCO

Londres - Mardi 26 février 2019, en marge de l'International Petroleum Week, s'est tenue une réunion entre SONATRACH et Saudi Aramco au siège de SPOL (Saudi Petroleum Overseas Limited).

Durant cette réunion, différentes opportunités de coopération ont été évoquées, parmi lesquelles l'approvisionnement de la raffinerie de S-Oil (Corée) en Saharan Blend ainsi que les possibilités de coopération dans la commercialisation des GPL et les possibilités de développement de projets dans la pétrochimie.

Cette réunion a été l'occasion de procéder à la signature d'un avenant au contrat d'approvisionnement en Arabian Light de la Raffinerie d'Augusta entre SPOL et SONATRACH Raffineria Italiana.

La cérémonie de signature a été rehaussée par la présence de Messieurs Abdelmoumen OULD KADDOUR Président Directeur Général de SONATRACH Amine NACER Chairman et CEO de Saudi Aramco.

#### Contact presse :

SONATRACH - Fax: 023 48 33 30

Courriel: [cmn.sh@sonatrach.dz](mailto:cmn.sh@sonatrach.dz)

Site web: [www.sonatrach.dz](http://www.sonatrach.dz)





## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Partenariat SONATRACH - Eni Inauguration de la Centrale Solaire Photovoltaïque

**Ouargla, 25/11/2018.** Monsieur Abdelmoumen OULD KADDOUR, Président Directeur Général de SONATRACH et Monsieur Claudio DESCALZI, Président Directeur Général d'Eni, ont procédé de dimanche à l'inauguration de la Centrale Solaire Photovoltaïque de 10 MWc qui alimentera en électricité propre le site de Bir Rebaa Nord (BRN), wilaya de Ouargla, et opéré en association avec ENI, à hauteur de 18 GWh/an.

La cérémonie d'inauguration a été rehaussée par la présence de Monsieur Nouredine BEDOUI, Ministre de l'Intérieur des Collectivités Locales et de l'Aménagement du Territoire, Madame Fatma Zohra ZEROUATI, Ministre de l'Environnement et des Energies Renouvelables et de Monsieur Mustapha GUITOUNI, Ministre de l'Energie.

Ce projet s'étend sur une superficie de 20 Hectares et a été réalisé par l'entreprise Sino hydro CO.LTD et ENGCB, pour un montant global de 18 Millions \$ USD. Il s'inscrit dans le cadre de la stratégie SH2030 qui vise à atteindre une capacité cumulée de 1,3 GW d'installation solaire pour les besoins de génération électrique de SONATRACH.

#### Contact presse :

SONATRACH - Fax: 023 48 33 30  
Courriel: [cmn.sh@sonatrach.dz](mailto:cmn.sh@sonatrach.dz)



حفل تدشين محطة توليد الطاقة الشمسية



### COMMUNIQUÉ DE PRESSE

#### **Sonatrach fait un don d'équipements médicaux à Ouargla, Tébessa, In Salah et sponsorise le club sportif MBHM**

Alger, le 14 janvier 2019 :

Soucieuse de l'amélioration des conditions de prise en charge médicale des populations du Grand Sud algérien, SONATRACH œuvre à travers un large programme d'actions de renforcement en équipements de radiologie, de cardiologie et de chirurgie ainsi que d'autres équipements sanitaires indispensables, au profit des différentes structures sanitaires des wilayas relevant du Grand Sud.

Cette initiative, permettra d'assurer une meilleure prise en charge des populations locales, en leur évitant notamment, de longs et coûteux déplacements, surtout celles nécessitant une prise en charge urgente et ne pouvant pas être évacuées vers les grands hôpitaux du pays.

A ce titre, les wilayas de Ouargla, de Tébessa et la wilaya délégué d'In Salah ont bénéficié de plusieurs lots d'équipements médicaux au profit des différents établissements de santé relevant des communes de ces wilayas.

Wilaya de Ouargla (commune de N'Goussa) ;

- ✓ Un (01) Echographe Couleur.

Wilaya Délégué de In Salah (EPH In Salah) ;

- ✓ Deux (02) Echographes de nouvelle génération avec trois sondes,
- ✓ Une (01) Table de radiologie 500 ma (dernière génération),
- ✓ Une (01) Table de réanimation,
- ✓ Deux (02) Fauteuil Dentaire,
- ✓ Un (01) Capnographe,
- ✓ Deux (02) boîtes de réanimation pédiatrique,
- ✓ Un (01) Appareil de Boddy composition moniteur,
- ✓ Deux (02) Electrocardiogramme,
- ✓ Un (01) Appareil d'Anesthésie.

منح ثلاثة مدن في الجنوب الجزائري اجهزة طبية متطورة



### COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## SONATRACH en partenariat avec la Direction de la Formation et de l'Enseignement Professionnels de la Wilaya de Ouargla lancent la 1<sup>ère</sup> Promotion de Formation en Soudage de Pipelines

Alger, 14 janvier 2019,

Monsieur le Président Directeur Général de SONATRACH accompagné de Monsieur le Wali de la Wilaya de Ouargla et le Directeur de la Formation et de l'Enseignement Professionnels, procèdent au lancement aujourd'hui, 14 janvier 2019, de la première Promotion de Formation en Soudage de Pipelines à Ouargla.

Cette formation rentre dans le cadre d'un partenariat entre la SONATRACH et la Direction de la Formation et de l'Enseignement Professionnels de la Wilaya de Ouargla et aussi une mise en application de l'instruction de Monsieur le Premier Ministre qui accorde un vif intérêt au perfectionnement de la main d'œuvre locale dans les wilayas du sud à travers l'activation des programmes de formation.

De par son rôle sociétal, SONATRACH, a mis à disposition une infrastructure pédagogique équipée des moyens adéquats pour le bon déroulement de ce programme de formation pour le profit de plus de quarante (40) candidats, pour une durée de six (06) mois.

Le centre de formation est rattaché à l'Institut Algérien du Pétrole IAP, outil de formation de SONATRACH pour assurer le bon déroulement et le suivi pédagogique du programme de formation qui est assuré par les cadres de l'entreprise SONATRACH.

A la fin du cursus, cette formation professionnelle spécialisée sera sanctionnée par une attestation pour faciliter l'intégration des jeunes dans la vie professionnelle et à combler les besoins du secteur des hydrocarbures.

#### Contact presse :

SONATRACH - Fax: 023 48 33 30  
Courriel: [cmn.sh@sonatrach.dz](mailto:cmn.sh@sonatrach.dz)  
Site web: [www.sonatrach.dz](http://www.sonatrach.dz)



SONATRACH, Direction Communication

Alger, le 14 janvier 2019

عقد شراكة بين سوناطراك ومديرية التكوين المهني بورفلة



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Sonatrach expose sa stratégie de raffinage et explique les choix stratégiques et économiques ayant motivé le rachat de la raffinerie d'Augusta

Alger, le 23 mai 2018 - Sonatrach a procédé ce matin à une présentation des résultats préliminaires du premier trimestre 2018, ainsi qu'à l'exposé de sa stratégie de raffinage, et notamment du processus de planification ayant mené à l'achat de la raffinerie d'Augusta (Italie).

La conférence a été inaugurée par M. Abdelmoumen OULD KADDOUR, Président Directeur Général, qui a rappelé que cette présentation s'inscrit en droite ligne de la volonté de l'entreprise de communiquer de façon régulière avec les représentants des médias.

Les principaux chiffres et agrégats financiers ont ensuite été présentés par le Directeur Exécutif Stratégie, Planification et Économie (SPE) et le Directeur Exécutif Finances. Il en ressort une hausse du chiffre d'affaires de 6% par rapport au premier trimestre 2017, et une baisse de la facture d'importations de carburants de -73%.

La stratégie de raffinage de Sonatrach a été présentée par un conseiller auprès du P-DG. L'accent a été mis sur l'ensemble des efforts consentis depuis fin 2017 pour répondre aux besoins du marché domestique en carburants tout en réduisant le recours aux importations via appels d'offres. Cette stratégie s'appuie sur plusieurs piliers, dont le développement de nouvelles capacités nationales (troisième train de la raffinerie de Hassi Messaoud), la reconversion de capacités installées au niveau de Skikda (hydrocraqueur et nouveaux *reformings* (processus de transformation du

تنظيم محاضرة لعرض استراتيجية الشركة في اعمال تكرير البترول



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Monsieur HIRECHE Mohamed Rached, Élu nouveau Président du Conseil d'Administration de la Société Sportive Par Actions SSPA Mouloudia d'Alger

Alger, le 14 Juin 2018,

Les membres de L'Assemblée Générale de la Société Sportive Par Actions Mouloudia d'Alger (SSPA) se sont réunis le mercredi 13 juin à Alger, avec pour ordre du jour la clôture des comptes au titre de l'exercice 2017.

Par la suite et à l'effet de la réunion du Conseil d'Administration, Monsieur HIRECHE Mohamed Rached, a été élu à l'unanimité en qualité de Président du Conseil d'Administration de la SSPA Mouloudia d'Alger.

Pour rappel, Monsieur HIRECHE Mohamed Rached occupe le poste de Directeur Contrôle de Gestion au niveau de la Direction Corporate Finances - Direction Générale de SONATRACH.

#### Contact presse :

SONATRACH - Fax: 023 48 33 30  
Courriel: [omn.sh@sonatrach.dz](mailto:omn.sh@sonatrach.dz)



انتخاب رئيس فريق رياضي في كرة القدرة ترعاه سوناطراك



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Report des Journées d'Information sur le thème

#### « LES OPPORTUNITÉS POUR LES ENTREPRISES ALGÉRIENNES »

Dimanche 10 Juin 2018, SONATRACH annonce que les Journées d'Information sur le thème « *Les Opportunités pour les Entreprises Algériennes* » prévue les 24 et 25 juin 2018 au Centre International de Conférences d'Alger sont reportées au 9 et 10 septembre 2018.

Ces journées d'échanges et d'informations sur les perspectives de développement de SONATRACH et les marchés inscrits dans son plan à moyen terme 2018 - 2022 s'inscrivent dans le cadre de la stratégie SH2030.

Pour rappel, cet important évènement a pour objectif la promotion de l'outil national, le renforcement des relations commerciales avec les entreprises algériennes et la contribution aux efforts de réduction des importations.

#### Contact presse :

SONATRACH - Fax: 023 48 33 30  
Courriel: [cmn.sh@sonatrach.dz](mailto:cmn.sh@sonatrach.dz)



تنظيم ايام إعلامية حول الفرص الاقتصادية للمؤسسات الجزائرية



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Première présentation de la Stratégie SH2030 dans le Grand Sud : SONATRACH déploie sa communication de proximité

In Salah, le 24 mai 2018 – Conduite par M. Abdelmoumen OULD KADDOUR, Président Directeur Général, la délégation de SONATRACH s'est déplacée ce jour au niveau des installations de l'entreprise à In Salah pour y présenter la stratégie SH2030 aux équipes opérant dans cette grande région du Grand Sud algérien.

Une visite technique au projet In Salah Gas a également eu lieu afin de s'enquérir de l'objectif de ce dernier qui consiste à développer les quatre (04) champs du sud du périmètre contractuel, en association avec BP et Statoil, à savoir : Gour Mahmoud, Hassi Moumene, Garet el Befinat et In Salah et cela en vue de maintenir le plateau de production à un niveau annuelle de 9 milliards de Sm<sup>3</sup> de gaz sec.

S'inscrivant directement dans l'enrichissement et le déploiement de la communication au sein de l'entreprise, et notamment avec les bases et sites éloignés, M. Fethi ARABI, conseiller auprès de M. le PDG a présenté le plan de développement et de transformation de l'Entreprise, SH2030.

**« A l'horizon 2030, notre ambition est d'atteindre la 5<sup>ème</sup> place mondiale des NOC en combinant nos réserves, notre production, nos capacités de raffinage et les volumes commercialisés ».**

Il a ainsi rappelé que la stratégie SH2030 s'articule autour de 30 initiatives regroupées en 3 grandes familles :

سوناطراك تعرض رؤيتها المستقبلية 2030 للصحافة والجمهور



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **SONATRACH organise un Workshop sur la Digitalisation à l'occasion de la tenue en Algérie de la réunion inaugurale du Comité Scientifique de l'Institut de Recherche du Gaz (GRI) du Forum des Pays Exportateurs de Gaz (GECF)**

SONATRACH a organisé ce dimanche 03 Mars 2019, au siège de sa Direction Générale à Hydra, un Workshop Technique sur la thématique de la Digitalisation. Intitulé « *Digital and Advanced Analytics in the Gas Industry* », ce workshop a été animé par des experts de Sociétés de références dans le domaine de la Digitalisation avec la participation d'acteurs majeurs de l'industrie gazière en Algérie.

Ce Workshop traite des problématiques de la transformation digitale des activités gazières et pétrolières, un axe fondamental de la stratégie de transformation de SONATRACH « SH2030 » qui vise à exploiter les nouvelles technologies du numérique et de l'intelligence artificielle pour l'optimisation des performances de l'Entreprise.

Ce workshop a lieu aussi à l'occasion de la tenue, en Algérie, le 04 Mars 2019, de la réunion inaugurale du Comité Scientifique de l'Institut de Recherche du Gaz du GECF et qui verra la participation de nombreuses délégations des pays membres, réunis pour débattre des projets de recherche de l'institut.

Pour rappel, lors de la 19<sup>ème</sup> Réunion Ministérielle du GECF tenue en octobre 2017 à Moscou, en Russie, et sur proposition de l'Algérie, les pays membres de ce Forum avaient décidé de la création de l'Institut de Recherche du Gaz du GECF en Algérie. Cette décision avait été entérinée lors du Sommet des Chefs d'Etat tenu en Bolivie en novembre 2017.

Le programme de ce Workshop s'articule autour de conférences thématiques qui focalisent sur les enjeux et les opportunités de la Digitalisation, de l'Advanced Analytics et de l'Intelligence Artificielle et a été l'occasion d'assister à des communications de compagnies spécialistes du Digital ainsi que du partage de l'expérience de compagnies du secteur Oil & Gas dans ce domaine.

Le GECF est une organisation intergouvernementale créée lors de la 8<sup>ème</sup> session du Forum informel des mêmes pays, tenue à Moscou en décembre 2008.

Il est actuellement composé de 12 pays membres, en l'occurrence l'Algérie, la Bolivie, la Guinée équatoriale, l'Egypte, l'Iran, la Libye, le Nigéria, le Qatar, la Russie, le Trinidad et Tobago, les Emirats Arabes Unis et le Venezuela, ainsi que de 7 pays observateurs, à savoir l'Irak, le Kazakhstan, la Norvège, Oman, les Pays-Bas, le Pérou et l'Azerbaïdjan.

#### **Contact presse :**

SONATRACH - Fax: 023 48 33 30

Courriel: [cmn.sh@sonatrach.dz](mailto:cmn.sh@sonatrach.dz)

Site web: [www.sonatrach.dz](http://www.sonatrach.dz)





## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Signature d'un pacte d'actionnaires pour la réalisation d'un complexe pétrochimique en Turquie

Istanbul, le 28 novembre 2018 ;

**SONATRACH** et le groupe turc **Rönesans Holding** ont procédé, en présence du Ministre de l'Industrie et de la Technologie turc, Mustafa Varank, à la signature d'un **pacte d'actionnaires** relatif à la réalisation d'un complexe pétrochimique pour la transformation du propane en polypropylène. Ce dernier est une matière plastique utilisée par de nombreuses industries, notamment le textile, l'automobile et la pharmacie.

Ce projet d'une **capacité de 450 000 tonnes par an** de polypropylène sera réalisé dans la région de Cayhan, situé dans la province d'Adana en Turquie, afin de satisfaire les besoins du marché turc en cette matière plastique. SONATRACH fournira annuellement, à partir des installations de gaz de pétrole liquéfié (GPL) en Algérie 550 000 tonnes de propane nécessaires au projet.

Cet investissement est d'une **valeur total de 1200 millions de dollars**.

Ce projet permettra à SONATRACH de placer son propane sur le marché turc à travers **un contrat de long à terme**. Il permettra également de renforcer les relations économiques existantes entre l'Algérie et la Turquie.

Monsieur Abdelmoumen Ould KADDOUR, Président Directeur Général de SONATRACH a déclaré lors de la cérémonie de signature: « *ce projet de production de polypropylène avec un partenaire industriel turc reconnu s'inscrit dans notre stratégie d'internationalisation et de diversification des activités de Sonatrach qui permettra de mieux valoriser nos ressources, sécuriser nos marchés traditionnels et être présents dans un pays dont son secteur de pétrochimie représente le 14ème secteur chimique mondial.* »

حفل إمضاء اتفاقية لإيجاز مجمع ببترو كيميائي في تركيا



## COMMUNIQUE DE PRESSE

Organisée sous le Haut Parrainage de son Excellence, Monsieur le Président de la République Abdelaziz BOUTEFLIKA, les 11<sup>èmes</sup> Journées Scientifiques et Techniques (JST11) de SONATRACH se dérouleront du 16 au 19 avril 2018 au Centre des Conventions d'Oran (CCO), sous le thème central : **INNOVATION ET PARTENARIAT, DANS UN CONTEXTE MONDIAL DE TRANSITION ENERGETIQUE.**

Une édition qui sera rehaussée par la présence de Premiers Responsables de grands groupes partenaires ; à savoir : Patrick Pouyanné, Président Directeur Général de Total, Claudio Descalzi, Président Directeur Général de ENI, Pedro Miró Président Directeur Général de Cepsa, et enfin Mark McCollum, Président Directeur Général de Weatherford International.

Plus de 1 300 participants prendront part à cet événement dont 314 intervenants nationaux et internationaux issus de 16 pays différents. Ils seront programmés suivant 11 axes thématiques couvrant l'ensemble des métiers de l'industrie pétrolière et de services.

35 sessions de présentations orales, 07 tables rondes, 05 sessions d'expertise, 03 sessions KeyNote, 03 sessions d'animations spéciales et 03 sessions de communication posters se tiendront durant ces trois jours.

L'objectif de ces 11<sup>èmes</sup> JST est la réalisation d'une édition à la hauteur des défis et de la dynamique actuelle de SONATRACH et l'accompagnement du Changement positif induit par les projets structurants en cours : SH 2030, Système d'Information, E-learning, et bien d'autres.

La cérémonie d'ouverture est prévue le 16 avril 2018. Un Hommage posthume sera rendu à feu Abdelkader Benchaouia, ex Vice-Président de l'Activité Liquéfaction, Raffinage et Pétrochimie et Président du Comité de Pilotage JST9, et Mohamed Rfaa BABA GHAYOU, ex Vice-Président de l'Activité Exploration-Production. Quant à la cérémonie de clôture des JST 11, elle aura lieu le 19 avril 2018.

تنظيم مؤتمر علمي حول الإبداع والشراكة في مجال الانتقال الطاقوي

وما نلاحظه من خلال البيانات الإعلامية اعلاه فإن النشاط الاتصالي لشركة سوناطراك متنوع ومرتبط بمختلف الاحداث وفي المجالات، كراعية الفرق الرياضية، مساعدة المواطنين في المناطق النائية، رعاية النشاطات العلمية في الجامعات ومراكز البحث، عقد اتفاقيات لتطوير الطاقات المتجددة وغير ذلك من الاعمال التي تنصب باكملها في تفعيل الفضاء الاتصالي للشركة من اجل المحافظة على سمعتها وحب الجمهور الواسع. وبالإضافة إلى ذلك تصدر عن الشركة مجموعة من النشريات الإعلامية والاقتصادية ومنها نشرية سوناطراك نيوز Sonatrach News التي تعنى بكل الاخبار المتعلقة بالشركة : ( عدد ماي 2019 في الملاحق)

**SONATRACH NEWS**  
N°15 Mai 2019

**SONATRACH EXPLORATION**

**SONATRACH a annoncé le 22 mai 2019 la réalisation d'une nouvelle découverte d'hydrocarbures en effort propre dans le bassin de Tindouf.**

La découverte a mis en évidence une accumulation de gaz à condensat grâce au puits ERTA1 à partir d'un réservoir du type conventionnel.

Pour la première fois dans l'histoire de la recherche en exploration, SONATRACH enregistre un résultat positif dans le bassin de Tindouf, une performance exceptionnelle qui ouvre de nouvelles perspectives dans cette région et qui, de plus, a été réalisé à 100% grâce aux capacités propres de SONATRACH.

Cette nouvelle découverte porte à huit le nombre de découvertes depuis le début de l'année.

Cette découverte vient après celles annoncées en effort propre, de quatre (04) nouvelles découvertes intéressantes qui sont en cours d'évaluation. Ces découvertes concernent :

- 1- Un puits d'huile au niveau de la région de Touggourt;
- 2- Un puits de gaz à condensat au niveau du bassin Amguid (Zone El Gassi);
- 3- Deux découvertes de gaz à condensat au niveau du Bassin de Berkine.

La découverte réalisée sur le bassin de Tindouf a fait l'objet d'une visite de travail le 27 mai 2019, où une importante délégation conduite par M. le Ministre de l'Énergie s'est rendu au niveau du site de forage du puits d'exploration « ERTA1 ».

A cette occasion, M. Rachid HADJICHI, Président Directeur Général de SONATRACH a donné un aperçu historique sur l'exploration des hydrocarbures dans le bassin de Tindouf. Il a notamment déclaré que le puits « ERTA1 » est le premier forage qui a donné des résultats positifs qui encourageront les équipes de SONATRACH à continuer d'explorer dans cette région. Ces nouvelles découvertes traduisent les grandes potentialités du domaine minier algérien.

**Sommaire**

SONATRACH EXPLORATION 71

PROCEDES D'ENTENTE ENTRE SONATRACH ET UNE PROCESSION DU PREMIER LINIAIRE 72

TRAITEMENT DES HUILES REFINES 73

CAMPAGNE DE CONCEPTION DE SONATRACH 74

ACTIVITES CULTURELLES DE SONATRACH 75

CELEBRATION DE LA JOURNEE MONDIALE DE LA SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL 76

LES DÉCOUVERTES DE SONATRACH 77

REPORTAGE 78

**«SONATRACH est la locomotive du développement économique national»**

[www.sonatrach.dz](http://www.sonatrach.dz)

[www.facebook.com/SONATRACH](https://www.facebook.com/SONATRACH)

[www.youtube.com/SONATRACH](http://www.youtube.com/SONATRACH)

P 10 L'Énergie du **Changement**

الصفحة الاولى من عدد ماي 2019 سوناطراك نيوز

وإضافة إلى ما سبق من امثلة ونماذج عن نشاط الشركة البترولية، فإن هذه الاخيرة، تشارك في مختلف المعارض الاقتصادية الدولية، لعرض منتوجاتها زبائن جدد من الدول والمؤسسات المشاركة وزوار هذه المعارض، وتشارك ايضا بخرائها وإطاراتها في عرض استراتيجيتها التنموية والصناعية وتوجهاتها المستقبلية مما يجعل من هذه المعارض فرصا لعقد اتفاقيات تعاون جديدة.

## 2. شركة أوريدو للهاتف النقال:



### 2.1 التعريف بالمؤسسة:

"أوريدو" تعريب Ooredoo شركة قطرية انشأت سنة 1987 وهي المتعامل الاول لخدمات الاتصالات في دولة ، كما إنها وفي الوقت نفسه واحدة من اكبر الشركات العامة العاملة في البلاد، حيث يناهز عدد موظفيها 2000 . ولقد توسعت هذه الشركة إلى خارج بلد المنشأ بسرعة فائقة وانشأت لنفسها ما اصبح يعرف بأسواق أوريدو: سوق الدوحة (1998) و سوق لندن (1999) و سوق البحرين (2001) و سوق ابوظبي (2002) مما اوصلها هذا النشاط للحصول على جائزة النجاح الخليجية سنة 2005، وجائزة الخليج الاقتصادية سنة 2006.

واصبحت اوريدو شركة اتصالات عالمية محوز على ما يفوق 120 مليون عميل واصبحت حسب بعض الخبراء اسرع شركات الاتصالات العالمية نمواً. وتوسعت في مجال انتاج الهاتف النقال من خلال شركتها النورس. دخلت هذه الشركة إلى الجزائر في 2003 من خلال شركة مساهمة " الوطنية تيليكوم الجزائر" وتمت مباشرة النشاط التجاري سنة 2004 من خلال "بحمة"، وتعتبر اول متعامل يدخل الوسائط السمعية البصرية للجزائر. تحتل في الوقت الحالي، المرتبة الثالثة والاحيرة بعد موبيليس وجازي. وبالرغم من ذلك فاق عدد مشتركها 13 مليون في بداية سنة 2019. وتنتشر الشركة عبر ربوع الوطن من خلال مئات اكثر من 3000 قع تقني ومئات محلات البيع وفضاءات الخدمات بالإضافة إلى 55000 . تشغل اوريدو 2000 عامل، اغليبتهم جزائريون بنسبة عالية من النساء ولا يتعدى متوسط السن لعمالها 30 .

## **2.2 النشاطات الإعلامية والترويجية للمؤسسة:**

حتى وإن كانت هذه المؤسسة في ذيل الترتيب بين شركات الهاتف النقال في الجزائر إلا ان نشاطها التجاري متميز وفعال وهي تتزايد من حيث النمو الاقتصادي والتواجد على الساحة ليس كمؤسسة خدمات اتصال فحسب بل كفاعل اقتصادي يشارك في التنمية الاجتماعية والثقافية والعلمية. والمؤسسة بالإضافة إلى الإعلانات الترويجية والبرامج الترقية المصاحبة للتجديد المتواصل في الاشكال الجديدة من الاشتراكات والتمويل، فإنها اندمجت في العديد من البرامج الإنمائية في مختلف المجالات، حيث نخصص اوريدو جائزة وطنية لاحسن عمل إعلامي وترعى بشكل عام البطولة الوطنية في كرة القدم وهي راعي رسم الفرق الرياضية داخل وخارج الجزائر.

وتنظم المؤسسة الكثير من الحفلات الفنية في المناسبات الوطنية والدينية، وتقدم الدعم لمنظمي الملتقيات العلمية، كما انها تخصص بعض الاعتمادات لمساعدة بعض الفئات المتميزة كالمرضى المزمنين والاطفال وغير ذلك.

طورت المؤسسة من اشكال الاتصال الحديثي وبطريقة تقنية وفنية مما جعلها محافظ على مكانة متميزة قد يكون لها شان كبير حتى بعد اقتحام متعاملين اخرين للسوق الجزائرية.

### 3. شركة سانوفي:



#### 3.1 التعريف بمؤسسة سانوفي الجزائر:

سانوفي وهي شركة فرنسية ذات مناشئ عالمية مختلفة مقرها في باريس احتلت عام 2013 المركز الخامس بين اكبر الشركات مبيعا للوصفات الطبية، انشئت الشركة تحت اسم سانوفي افينتس Sanofi Aventis عام 2004

دمج شركتي افينتس وسانوفي ، اللتان انشئتتا بالاصل بعد دمج عدة شركات اخرى مسبقا وتم غيرت اسمها إلى سانوفي في مارس 2011

تعمل سانوفي في البحث والتطوير صناعة وتسويق الادوية، بالاحص في سوق الوصفات الطبية، لكن المؤسسة طورت ادوية متاحة بدون وصفة وتغطي الشركة سبعة مجالات علاجية رئيسية وهي:

✓ الامراض القلبية الوعائية Maladies cardio-vasculaires

✓ الجهاز العصبي المركزي. **Système nerveux central**

✓ مرض السكري **Diabète**

✓ الطب الداخلي (الباطني). **Médecine interne**

✓ علم الاورام **Oncologie**

✓ تخثر الدم **Coagulation du sang**

✓ القاحات **Vaccins**

وتعتبر سانوفي من خلال فرعها سانوفي باستور، اكبر منتج للقاح في العالم. وهي متواجدة في الجزائر منذ 72 سنة ولها استثمارات كبيرة، لغعل اهمها مصنع الادوية بسيدي عبد الله (المدينة الجديدة) حيث كلفها المشروع 85 مليون اورو. إلى مصنعين اخرين بواد السمار. وتراهن هذه الشركة على الجزائر لكونها البوابة الحقيقية للعبور نحو إفريقيا والعالم العربي. والجزائر قد تمكن المؤسسة من ادخار الكثير قد يتطلب لاستثمارات إفريقية. فالجزائر في الحوض المتوسط ويمكن ان تكون الواسطة الفعلية والفعالة وفي صالح هذه المؤسسة العا. .

### **3.2 الموارد البشرية لسانوفي الجزائر:**

بجد سانوفي في خريجي الجامعات الجزائرية موردا بشريا هاما وجاهز للاستخدام إذا ما توفرت له بعض الظروف المادية والمحيطية. ولذلك لم بجد هذه المؤسسة إشكالا في التوظيف لكون ان اغلبية الجامعيين الجزائريين، خاصة خريجي كليات الطب والعلوم الدقيقة والبيولوجيا وهم يمثلون التخصصات التي تبحث عنها سانوفي في الانتاج والترويج والتسيير. ويبلغ عدد المتعاونين مع فرع الجزائر 900 متعاون.

وما يهمننا في موضوعنا هو المورد البشري الذي يتكفل بالمسائل الاتصالية في فرع الجزائر. في هذا الإطار توظف عن طريق التعاقد ، اطباء وصيادلة واغليبتهم يوظفون تحت اسم " مندوب طبي " **Délégué médical** ويجب ان تتوفر فيه مجموعة من المواصفات إضافة إلى الشهادة في الطب او الصيدلة. وتتمثل هذه الشروط في حب التنقل، المبادرة، الخفة والنشاط وروح المسؤولية .

ويوظفون هؤلاء في الاساس للقيام بمهام المندوب الطبي الذي يقوم بالترويج للمنتجات الصيدلانية والادوية لدى المستشفيات والمصحات الخاصة والاطباء والصيادلة وكل من له علاقة بالادوية. وبالإضافة إلى المرتبات المتفق عليه عند إمضاء العقد، يمكن للمندوب الحصول على حوافز مادية هامة وامتيازات كالسفر إلى دول اجنبية والمشاركة في ندوات ومؤتمرات عالمية وغيرها.

ولا يتوقف نشاط المندوبين عند هذا الحد، بل يكلفون بممارسة العلاقات العامة والاتصال الحديثي، كل في الإقليم الجغرافي المخصص له. وفي هذا الصدد يدع هؤلاء المندوبون في تنظيم نشاطات تهدف جميعها إلى بناء روابط وصدقات، ويعملون لحث الممارسين الطبيين للالتفاف على المؤسسة والتعامل معها، خاصة في الوصفات الطبية التي يقدمونه لمرضاهم، وذلك من خلال تفضيل الادوية التي تعتبر منتجات سانوفي. وعندئذ يتحول المندوب الطبي من طبيب مستشار إلى قائم بالعلاقات العامة او قائم بالاتصال.

## 2.4 نماذج من النشاطات الإعلامية والاتصالية لسانوفي



### صورة إخبارية تحمل شعار المؤسسة : سانوفي شريك في دورة الصحة

حتى وإن كانت سانوفي مؤسسة أوروبية المنشأ فإنها تركز في إعلاناتها الإخبارية على المعطيات المحلية والإقليمية من مظاهر ثقافية وحضارية لتربط تواجدتها بالمجتمعات التي تشتغل فيها وهي في هذا الصدد تستعمل اللغات الوطنية (كالعربية في الجزائر) بالإضافة إلى اللغة الفرنسية والإنجليزية لتضمن لنفسها تغلغل في أوساط الجمهور باختلاف .

وتتنوع نشاطات سانوفي في الجزائري لكنها تتمركز عموما في مجالين أساسيين هما : الترويج للمنتجات وتطوير الإنتاج. و اتصالها الحديث في :  
✓ الترويج لمنتجاتها من خلال المشاركة في المعارض الاقتصادية والتجارية.

- 
- ✓ ملتقيات علمية في مجال الطب والصيدلة بالاشتراك مع كليات الطب في الجزائر.
  - ✓ ندوات طبية بإشراف استذة فب الطب من داخل وخارج الجزائر ويدعى لها الاطباء من القطاع العمومي والخاص.
  - ✓ تقوم بتوزيع الاجهزة الطبية والمواد المساعدة لفئات المرضى المزمين من خلال الجمعيات والمنظمات
  - ✓ تشارك في الحصص الإذاعية والتلفزيونية.
  - ✓ رحلات وتبادلات للاطباء الجزائريين ونظراءهم في دول اخرى.
- وتبقى القائمة طويلة لكنها تدخل ضمن العمل الاتصالي والإعلامي الهادف إلى إعلام الجمهور وكسب ثقته بالاتصال المباشر مع الجمهور او الغير مباشرة عن طريق المهنيين في الصحة.

## سانوفي تدشن في سيدي عبد الله أكبر مجمع صناعي صيدلي في إفريقيا

الجزائر 11 أكتوبر 2018 - أعلنت شركة سانوفي الجزائر عن الافتتاح الرسمي لمجمعها الصناعي الصيدلي في سيدي عبد الله، باستثمار يفوق 85 مليون يورو (10.6 مليار دينار جزائري)، إذ يعد هذا المنشأ أكبر مجمع صناعي للإنتاج والتوزيع الصيدلي في إفريقيا. من خلال المجمع الصناعي هذا، تلتزم سانوفي التزامها منذ 27 سنة اتجاه المرضى الجزائريين وجميع العاملين في قطاع الصحة في الجزائر.

تم تدشين المجمع بحضور السيد يوسف يوسف، وزير الصناعة و المناجم و ذلك في قطب البيوتكنولوجيا و الصيدلة للمدينة الجديدة سيدي عبد الله بالجزائر العاصمة.

يترجع المجمع على مساحة تفوق ستة هكتارات منها 3,5 هكتار مخصصة للإنتاج، التوزيع والتخزين و يتمتع هذا المجمع الصناعي الهام بقدرة إنتاجية تزيد عن 100 مليون وحدة في السنة، إذ أنه سيغطي حوالي 100 نوع من المنتجات الصناعية في تخصصات علاجية مختلفة منها السكري، أمراض القلب، الأعصاب و علاج الألم. وستقوم شركة سانوفي، الرائدة في سوق الأدوية في الجزائر، بزيادة إنتاجها المحلي تدريجياً بنسبة 80% مقابل الـ 65% الحالية.

وقد صرح فيليب لوسكان، نائب الرئيس التنفيذي للشؤون الصناعية العامة لسانوفي: "يمثل هذا المشروع أكبر استثمار لشبكة سانوفي الصناعية في أفريقيا، إنه يبرهن على تفوقنا الصناعي والتزامنا بإتاحة ابتكاراتنا الصيدلانية في جميع أنحاء العالم".

كما قال أوليفيه شارميل، نائب الرئيس التنفيذي لقسم الطب العام والأسواق الناشئة لسانوفي: "يعد هذا الاستثمار التزام رئيسي لسانوفي، و بموجبه، فإننا نجدد شراكتنا الطويلة في الجزائر ونظهر تصميمنا على وضع هذا البلد في صميم جهودنا لدعم المرضى في مسارهم الصحي.

يعتبر هذا المجمع المتكامل أحد المواقع الصناعية النادرة في الجزائر التي تجمع بين الإنتاج والتوزيع على حد سوي، مما يسمح بتحسين الخدمات اللوجستية و تلبية أعلى معايير الجودة الدولية.

وأضاف هيثم شرايحت، المدير العام لسانوفي الجزائر: "إن إنشاء هذا المجمع الصناعي هو أفضل ما يلخص التزام سانوفي الطويل الأجل في الجزائر إلى جانب السلطات وأخصائيي الصحة، كونه شريكا في مسار الرعاية الصحية للمرضى الجزائريين".

تدشين مصنع سانوفي بسيدي عبد الله



AFRIC@TECH, VIVATECHNOLOGY 2019

سانوفي تطلق 3 تحديات للشركات الناشئة الأفريقية للإبتكار في قطاع الصحة

**الجزائر: 21 جانفي 2019**

**بمناسبة معرض ، الذي سيعقد في باريس من 16 إلى 18 ماي 2019 ، تطلق سانوفي ، الشركة الرائدة في مجال الابتكار في إفريقيا ، 3 تحديات أمام الشركات الأفريقية الناشئة لإيجاد حلول مبتكرة لتحسين الوصول للرعاية الصحية وتحويل النظام الصحي في دول القارة الأفريقية.**

تهدف هذه التحديات الثلاثة إلى تحديد واختيار ودعم أفضل الشركات الناشئة الراقية في ابتكار حلول الغد في مجال الصحة في القارة الأفريقية. وهي توضح رغبة سانوفي في المساهمة محليًا من خلال دعم أصحاب المشاريع الأكثر جرأة وإبداعًا في الوصول لأهدافهم.

تمثل التحديات الثلاثة هذه جزءًا من إستراتيجية سانوفي لدعم وتشجيع الابتكار في إفريقيا ، من أجل إنشاء نظام صحي في خدمة المرضى ، و الذي يجتهد جميع الجهات الفاعلة في القطاع: السلطات العمومية والشركات الخاصة و تلك الناشئة وغيرها.

التحدي الأول هو توفير حلول لتحسين التوعية والتشخيص و التكفل بالمرضى الذين يعانون من مرض السكري، اليوم، أكثر من ثلثي البالغين الذين يعيشون بمرض السكري في أفريقيا غير مدركين لمرضهم. بعد تشخيص المرض، يبقى معظم المرضى دون علاج و دون أية مراقبة ، ويرجع ذلك أساسًا إلى عدم سهولة الوصول إلى الرعاية ، ومحدودية الموارد المالية ، ونقص البنية التحتية الطبية ، وغياب لتوعية و تثقيف المرضى.

يركز التحدي الثاني على كيفية تسهيل سبل الوصول إلى الرعاية الصحية والأدوية في المناطق النائية، من التحكم في سلسلة التوريد و ابتكار حلول دفع بديلة. تحدي من شأنه كذلك تطوير حلول مبتكرة و ذات طابع شخصي، من أجل دعم أفضل للمرضى ، حتى في أكثر المناطق عزلة ، حيث تبحث شركة سانوفي عن أدوات تطوير لاجتياز "آخر كيلومتر" بوسائل التجارة الإلكترونية. البيع المباشر للصيدلة ، البيع المباشر للمريض ، إلخ.

وأخيرًا، يثير التحدي النهائي مسألة كيفية مساعدة صانعي القرار على تحسين استخدام البيانات الصحية الضخمة للتعرف و التنبؤ بالأمراض لأغراض البحث ولتحسين إدارة الرعاية الصحية. يهدف هذا التحدي إلى تحديد حلول لدعم القرار وتقييم الشراكات بين القطاعين العام والخاص.

وستتم دعوة الشركات الناشئة المنتقاة لتقديم حلولها المبتكرة في إطار AFRIC@TECH ، وهو مساحة مخصصة للقارة الأفريقية في معرض VivaTechnology. و سوف تدعى الشركات للدفاع عن مشاريعها أمام هيئة محلفين تتألف من ممثلين عن شركة سانوفي وأخصائيي القطاع، مع فرصة عرض هذه الحلول المبتكرة على الجمهور الحاضر.

ستقوم هيئة محلفة و محترفة بتحديد الشركات الناشئة التي تم اختيارها في فيفري وفقًا لمعايير 5: دليل ملموس على النتائج الإيجابية في بلد واحد على الأقل في إفريقيا ، نضج المشروع ، ومدى ملائمة الحل ، إمكانات السوق ونموذج العمل ، المهارات، خبرة وتجربة الفريق وأخيرًا الأدلة العلمية إن وجدت.

## بيان صحفي

### اليوم العالمي لارتفاع ضغط الدم حملة توعوية

الجزائر العاصمة- 16 ماي 2019- من 16 إلى 17 ماي في الجزائر العاصمة و بمناسبة اليوم العالمي لارتفاع ضغط الدم، الذي تحتفل به كل عام رابطة الصحة العالمية، تنظم وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات بالاشتراك مع قسم الطب الباطني للمؤسسة الاستشفائية العمومية بئر طرزيه و سانوفي الجزائر ايام توعوية مفتوحة حول ارتفاع ضغط الدم، عوامل الخطر و المضاعفات الناتجة عنه.

و ستُنفذ هذه الملتقيات المفتوحة للجميع من 16 إلى 17 ماي من الساعة 11 إلى غاية الساعة الخامسة زوالا ثم من التاسعة ليلا إلى غاية منتصف الليل، في منتزه الصابلات بالجزائر العاصمة حيث سيوفر الأطباء المتخصصون مساحات لفحص ارتفاع ضغط الدم والسكري وكذلك جلسات توعوية حول أهمية الكشف المبكر لارتفاع ضغط الدم ونسب أسلوب حياة صحي.

ارتفاع ضغط الدم مرض صامت يشهد ارتفاع معدل انتشاره في الجزائر، المسح الوطني الذي أجرته وزارة الصحة و السكان وإصلاح المستشفيات في 2017 حول قياس عوامل الخطر للأمراض غير المعدية وفقا لمنهجية منظمة الصحة العالمية STEP Wise، كشفت أن معدل الإصابة بارتفاع ضغط الدم كان 23.6 ٪ (رجال: 23.1% و نساء: 24.1%) معدل انتشار يقابل 67% لدى السكان البالغين (ك أكثر من 60 سنة) ، علما أن مدى الحياة المتوقع لهذه الفئة من السكان (ك 60 سنة) ارتفع من 4 ٪ في الثمانينات إلى أكثر من 9 ٪ للعدد الإجمالي للسكان، كما كشفت الدراسة أن 30.8% من الأشخاص الذين يعانون من ارتفاع ضغط الدم لم يسبق لهم قياس ضغط الدم من قبل و أن 71.9% منهم لا يتلقون العلاج.

(المسح الوطني حول قياس عوامل الخطر للأمراض غير المعدية عن طريق منهجية STEPwise  
<https://www.afro.who.int/observatory/stepwise>)

#### ارتفاع ضغط الدم يرجع إلى العديد من العوامل القابلة للتعديل و أخرى غير القابلة للتعديل

تتمثل العوامل غير القابلة للتعديل في: العمر ، العامل الوراثي ، انقطاع الطمث ، أمراض أو علاجات طبية معينة ... إلخ. أما العوامل القابلة للتعديل فهي تلك المتعلقة بنمط الحياة والبيئة، من بينها ، السمنة ، زيادة الوزن ، تناول المفرط للدهن ، قلة النشاط البدني ، التدخين ، مرض السكري ، ارتفاع نسبة الكوليسترول والنظام الغذائي غير المتوازن بشكل عام.

من الممكن التصرف واتخاذ إجراء ات فيما يخص العوامل القابلة للتعديل فصد الوفاة من ارتفاع ضغط الدم والحد منه ، و اجتناب عواقبه التي قد تكون خطيرة للغاية ، لا سيما عندما يرتبط الأمر بمرض السكري. ارتفاع نسبة المعالجة من ارتفاع ضغط الدم يشير إلى عدم انتشار الوعي في أوساط السكان حول مخاطر هذه السلوكيات على الصحة. إن التناغم الهام لهذه الحالة المرضية يطلق المتخصصين وخاصة أطباء القلب الذين يؤكدون على ضرورة التوعية الدائمة للسكان المعرضين للخطر.

- انتهى -

توعوية لصالح مرضى ارتفاع ضغط الدم



**Engagement de Sanofi en Algérie :**  
**« Journée portes ouvertes à Sidi Abdallah »**

- *Visite du Campus industriel de Sidi Abdallah*
- *« Chemin de la prévention » : bilan 2016 et visite guidée de la clinique mobile*

**Alger, Algérie - Le 21 Janvier 2017** – Sanofi Algérie organise aujourd'hui la « Journée portes ouvertes à Sidi Abdallah ». A travers cette journée qui s'articule autour de deux projets phares menés en Algérie le Campus industriel de Sidi Abdallah, plus grand site industriel de Sanofi en Afrique et au Moyen Orient et le projet « Chemin de la prévention » pour la promotion de la prévention des maladies chroniques, Sanofi affirme son engagement en Algérie.

*« Les besoins de santé évoluent continuellement, pour y faire face nous nous engageons en tant que partenaire de longue date au service de la santé publique en Algérie, à faire évoluer notre outil industriel pour répondre au mieux aux besoins actuels et futurs du patient algérien. Le Campus Industriel de Sidi Abdallah nous permettra de rassembler toutes nos activités de fabrication et de distribution sur un seul site et nous permettra aussi à terme de fabriquer 80% de nos médicaments localement. » a déclaré Mr. Halssam CHRAITEH, Président Directeur général de Sanofi Algérie. « Notre engagement en Algérie se traduit aussi par notre partenariat avec le Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière pour lutter ensemble contre le diabète et l'hypertension artérielle et leurs complications communes avec le projet «Le chemin de la prévention».*

Le Campus de Sidi Abdallah représente un investissement de 10,6 Milliards de dinars et permettra de créer plus de 100 nouveaux emplois directs qui renforceront l'apport des 900 autres collaborateurs de notre filiale Sanofi Algérie.

Pour répondre aux défis que représentent le diabète et l'hypertension artérielle, Sanofi Algérie apporte des solutions de santé pour aider à gérer ces maladie et a développé en partenariat avec le Ministère de la Santé, de la Population et de la Réforme Hospitalière le projet « Chemin de la prévention & Clinique mobile » qui consiste en des actions de prévention, de sensibilisation, d'éducation et de dépistage de l'hypertension artérielle et des pathologies associées notamment le diabète et l'hyperlipémie et leurs facteurs de risques communs avec notamment l'appui d'une clinique mobile.

**A propos de Sanofi Algérie**

Sanofi, leader du marché pharmaceutique en Algérie est un acteur industriel de premier plan avec deux usines une à Oued Smar spécialisée dans les formes sèches et une à Aïn Bénian spécialisée dans diverses formes. Près de 50% des médicaments mis à disposition du patient algérien sont produits localement dans l'une de nos usines.

**أبواب مفتوحة على منتجات المؤسسة**



## فيفاتيك 2019: سانوفي تستقبل 11 شركة إفريقية ناشئة من بينها 1 شركة ناشئة جزائرية

**الجزائر العاصمة 13 ماي 2019:** من 16 إلى 18 ماي 2019 في باريس، تستضيف شركة سانوفي 11 شركة ناشئة في فيفاتيك الذي يعتبر الملتقى الدولي للشركات الناشئة والقيادة للاحتفال بالابتكار في العاصمة الفرنسية باريس. للعام الثاني على التوالي، تلقت سانوفي استجابة كبيرة للتحديات المقترحة مع ما يزيد عن 220 شركة ناشئة مرشحة من إفريقيا.

### 1 شركة جزائرية ناشئة مختارة 6 في سياق التحديات التي أطلقتها شركة سانوفي

> تم اختيار **أكيناتيك** من بين 163 شركة ناشئة حول العالم لاستجابتها للتحدي الذي أطلقته سانوفي "كيفية تسريع عملية تشخيص المرضى الذين يعانون من مرض نادر وأحالتهم إلى مراكز الخبرة" إذ ستقدم أكيناتيك حلاً أمام هيئة مختلين من الخبراء و عرض حلولها أمام حضور فيفاتيك في باريس.

> **أكيناتيك** هي شركة ناشئة في مجال علم خدمة البيانات (DSMS (Data Science As a Services وهي تقوم بتطوير حلول رقمية ذكية ومتكيفة في رقمنة العمليات التجارية. يتكون المشروع المقدم من حل يسمى "A-EYE" والذي يسمح بتصوير بيانات الأمراض النادرة ، والهدف من هذا الحل هو تسريع تشخيص الأمراض النادرة وإحالتها نحو مراكز العلاج المتخصصة.

### سانوفي تختار 10 شركات إفريقية ناشئة

في سياق التحديات الثلاثة الخاصة بالفترة الأفريقية ، استجابت 222 شركة ناشئة لأحد التحديات التي أطلقتها سانوفي. وفقاً لخمس معايير، اختارت 10 شركات ناشئة: دليل ملموس على النتائج الإيجابية في بلد واحد على الأقل في أفريقيا، نضج المشروع ، أهمية الحل ، إمكانات السوق وتبني التسويق ، المهارات ، الخبرات و تجربة الفريق وأخيراً الأدلة العلمية إن وجدت.

> **التحدي الأول:** توفير الحلول لتحسين التوعية، التشخيص و رعاية المرضى المصابين بداء السكري.

- **كهيبالا:** (كينيا): يوفر الحلّ المعلومات، التحفيز والدعم للمرضى في المناطق الصعبة ، ثم تقدم هذه البيانات إلى مراكز الصحة العمومية لمكافحة الأوبئة.
- **مزيوط (مصر):** تم تطوير هذا الحلّ قصد تمكين مرضى السكري من التحكم في مرضهم، تتبع وتخطيط ومراجعة وإرسال بياناتهم بالتفصيل
- **وا ل نو مي (نيجيريا):** يقوم بتقسيم المخاطر الصحية للأشخاص باستخدام خوارزمية استشارية بشأن رفاهيتهم، صحتهم وإنتاجيتهم
- **سوسو (بنين، كوت ديفوار):** شركة ديناميكية ومبتكرة تقدم مجموعة واسعة من الخدمات الصحية لعائلات اللاجئين الأفارقة

> **التحدي الثاني:** الوصول إلى الرعاية الصحية والأدوية في المناطق النائية ، من إدارة سلسلة التوريد إلى حلول الدفع البديلة.

- **هينو ماد (رواندا):** هي خدمة طبية رقمية تربط المرضى من منازلهم بالأطباء. كما توفر الأدوية للمرضى المصابين بأمراض مزمنة.
- **ليبرا هيلث (جنوب إفريقيا):** شركة لوجستية تقدم أدوية للمصابين بالإيدز والسكري و أدوية مكافحة السرطان.
- **بداوي (مصر):** هي صيدلية عبر الإنترنت تطلب الأدوية ومستحضرات التجميل من خلال تطبيق جوال تم اعتمادها من الصيدليات الشريكة.

> **التحدي الثالث:** تحدي استخدام البيانات الضخمة للتعرف على الأمراض والتنبؤ بها لأغراض البحث وتحسين إدارة الرعاية الصحية.

- **شمسية (مصر):** من خلال منهجية تشاركية، يسمح هذا الحلّ من تحديد أولويات المجتمعات وتحسين النظام الصحي باجتياز عيوب العمليات المتمركزة.
- **بوليس (مصر):** تطوّر حلول التطبيق عن بعد و تجهيز سيارات الإسعاف و المستشفيات و لمقدمي الرعاية و كل من يقدم خدمات طبية عن بعد.
- **أجميني (نورثيس):** هو حل يسمح للنساء اللاتي يعشن في المناطق الريفية بالانضمام والمساهمة في الضمان الاجتماعي عن بُعد عبر الهاتف المحمول وطريقة مبسطة للغاية.

ستحتضن الشركات الناشئة الفائزة من مشروع دعم من قبل فرق سانوفي المحلية وذلك قصد دعم نموهم وطموحهم.

## ندوة حول الابتكار والمقاولاتية لصالح الشركات الناشئة

الخاتمة العامة

لقد اجتهدنا في هذا العمل الأكاديمي لوصف وتشريح وضعية المؤسسة الجزائرية بنوعيتها الاقتصادي والخدمي. ولم يكن ذلك سهلاً لأن موضوع العلاقات العامة متشعب في مجموعة من التخصصات الاجتماعية والإنسانية، ولذلك لم نكتفي بالبحث في علوم الإعلام والاتصال، بل توسعنا إلى علم الاجتماع وعلم النفس والقانون والعلوم الاقتصادية.

لقد كان منشأ العلاقات العامة من الظواهر الإدارية والنظامية، وعندئذ كان محله الطبيعي ضمن علوم الإدارة والتسيير، إلا أن مسألة العلاقات هي بطبيعتها ظاهرة اجتماعية ذات أبعاد نفسية من حيث أنها ترتبط بتسيير الاتصال بين العمال كفاعلين في الفضاء الداخلي للمؤسسة، وبين المؤسسة وجمهورها الخارجي، من زبائن ومؤسسات وإدارات وسلطات مختلفة، سياسية وإدارية واجتماعية، كشركاء في عملية التبادل والتكامل الاجتماعي والاقتصادي.

ومع تطور العلم والمعرفة وظهور التكنولوجيا التي هيمنت على كل مجالات الحياة الإنسانية، ارتبطت كل الظواهر الإنسانية بما فيها العلاقات الثنائية والاجتماعية وعلاقات العمل بالاتصال الذي دخلت عليه التكنولوجيا فجعلته يتصدر كل السلطات الاجتماعية والسياسية، وأصبح هو المحدد الحقيقي لدرجات التطور والازدهار والحضارة في المجتمعات الراهنة.

وإذا كان ماكلوهان قد تنبأ في أربعينات القرن الماضي بأن: "الاتصال سيحول العالم إلى قرية." فنحن الآن في هذه القرية، ولكنها ليست بمقاسات القرية في التعبير الأدبي والفني. إنها قرية كبيرة كبر الكرة الأرضية، بل وتمتد إلى الفضاء وإلى مجرات

أخرى في المجموعة الشمسية. وهي تمتاز على الخصوص بسرعة الاتصال والتعقيد في العلاقات وفي الحاجات والمصالح.

وإذا كانت الأمية تقاس في السابق، بعدم إمكانية القراءة والكتابة، فإنها اليوم تقاس بعدم التحكم في التقنيات التي تسير الاتصال في عصر التكنولوجيا.

وإذا كانت المؤسسة هي التنظيم الاجتماعي الأساسي والبنية الأساسية في النظام العام للدول والمجتمعات، فإن هذه البنية هي الأخرى أصبحت مرتبطة ارتباطا حيويا بالاتصال.

والمؤسسة الاقتصادية، باعتبارها البنية المنتجة لما يحتاجه المجتمع من خيرات مادية وخدمات اجتماعية مختلفة، إنما تمثل المركز الحيوي لبقاء وتطور المجتمعات. وهي مطالبة في الوقت الراهن أكثر من أي وقت مضى، أن تتجدد بتجديد طرق التسيير، وتقنيات التنظيم. وبما أن العلاقات العامة، اتخذت في هذا العصر طبيعة اتصالية بحثة، فإن كل مؤسسة، مهما كان نشاطها وموقعها، إنما تقاس بالإمكانات المتوفرة لديها في مجال تكنولوجيا الاتصال، والموارد البشرية المتخصصة في هذا المجال.

ضمن هذا المنظور، جاءت دراستنا لتصف واقع الاتصال عموما، والعلاقات العامة على وجه الخصوص، وتقترح ضرورة الارتقاء من خلال إدماج آليات جديدة كالاتصال الحديث لتثمين وترقية العلاقات العامة. ولقد توصلنا في دراستنا إلى مجموعة من الاستنتاجات التي نوردتها فيما يلي:

### - من حيث الاتصال والعلاقات العامة في المؤسسة:

✓ تعاني المؤسسة الجزائرية من غياب الاتصال بالشكل الذي يضمن حسن التسيير وترشيده.

- ✓ غياب تام للعلاقات العامة في أغلب المؤسسات الاقتصادية والخدماتية، وذلك ما لا يساعد على إيجاد جوا من التجانس والتكامل على المستوى الداخلي للمؤسسة، ويجعلها في قطيعة مع جمهورها الخارجي.
- ✓ إن الوضع الذي توجد عليه المؤسسة الجزائرية، هو نتيجة حتمية للسياسات والتوجهات الاقتصادية التي نشأت وتطورت فيها.
- ✓ إن غياب مصالح مستقلة للتكفل بالاتصال في المؤسسة ناتج عن الثقافة السائدة فيها، والتي تولدت عن مركزية القرار والتوجيه.
- ✓ إن المؤسسة الاقتصادية والخدماتية في الجزائر، في حاجة إلى تجديد الموارد البشرية وتشبيها بالاعتماد على الكفاءات العلمية التي تنتجها مؤسسات التعليم العالي للنهوض بالتنظيم والتسيير بما تتطلبه الاتجاهات الحديثة في مجال التسيير.
- ✓ إن انفتاح الجزائر على اقتصاد السوق والليبيرالية، من شأنه القضاء على ما تبقى من المؤسسة الجزائرية عمومية كانت أو خاصة، إذا ما لم تتغير الذهنيات لدى العمال والمسيرين والإداريين.

#### - من حيث ضرورة إدماج الاتصال الحديث لثمين العلاقات العامة:

- ✓ لقد اتضح من الدراسة، أنه في غياب العلاقات العامة كمصلحة لتنظيم الاتصال في المؤسسة، لا يمكن التجديد في آليات الاتصال.
- ✓ ولأن المؤسسة أصبحت مجبرة للذهاب إلى الجمهور، بعدما كان هذا الأخير هو المبادر لتلبية حاجاته.

✓ إن العدد القليل من المؤسسات التي تستخدم آليات جديدة ومتطورة في الاتصال، كالاتصال الحديثي، هي المؤسسات الوطنية العابرة للحدود، أو المؤسسات الأجنبية التي دخلت فإلى الجزائر في إطار اقتصاد السوق.

✓ إن ممارسة الاتصال الحديثي كآلية لتطوير الاتصال المؤسسي وتثمين العلاقات العامة، يستوجب تخصيص اعتمادات مالية هامة وموارد بشرية متخصصة وقوانين إدارية واقتصادية تركز الحرية والديمقراطية.

وفي الأخير، لا بد أن نشير إلى أن الحركية التي يعرفها المجتمع الجزائري في الوقت الراهن، على المستوى السياسي والاجتماعي قادرة أن تمكن المؤسسات الجزائرية من إعادة هيكلة على أسس اقتصادية علمية وإدماج الكفاءات والمهارات الوطنية لضمان اقتصاد تنموي حقيقي من شأنه أن يجعل مستقبل الدولة والمجتمع في آمان.

### رسائل جامعية:

1. بوقصبة الشريف ، إنعكاسات تحليل البيئة الخارجية الدولية على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية في ظل العولمة ، دكتوراه في العلوم الاقتصادية بجامعة بسكرة 2016/2015 .
2. حجاج حسان، الاتصال الحديث في المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية لمكانة الاتصال الحديث في المديرية الجهوية للتوزيع سونلغاز. رسالة لنيل شهادة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة بجامعة قسنطينة خلال السنة الجامعية 2010/2009.
3. زهرة مصطفى ، إشكالية التكامل بين الجامعة و المؤسسات الاقتصادية في مجال تكوين الموارد البشرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ( غير منشورة)، جامعة البليدة، فيفري 2008.
4. شريط حورية ,مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية, رسالة ماجستير 2001.
5. مشدال عبد القادر ، أثر إستراتيجية التصنيع على التشغيل بالجزائر واقع و آفاق، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية (غير منشورة) ، جامعة الجزائر، 1999/1998

### كتب بالعربية:

6. بدوي أحمد زكي: معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب اللبناني، بيروت - لبنان 1994.
7. الجوزي نجيب محفوظ: الاتصال المؤسساتي ، دار النشر و التوزيع، مصر ط2، 1996.
8. رزان صلاح : وسائل الاتصال في العلاقات العامة منشور في موقع إلكتروني: <https://mawdoo3.com>
9. رقابي أيوب: الاتصال عبر الحدث في المؤسسة الثقافية- دراسة ميدانية بالمؤسسة المتحفية "أحمد باي" قسنطينة.
10. السردى محمد الدبس: الاتصال والعلاقات العامة، إثراء للنشر والتوزيع ، الشارقة- الإمارات العربية المتحدة 2011.
11. الضلاعين علي فلاح وآخرون: الإعلام والعلاقات العامة، دار الإعصار العلمي للنشر، عمان- الأردن 2015.
12. العدلوني محمد أكرم : العمل المؤسسي ، دار ابن حزم للطباعة والنشر، بيروت - لبنان 2002.
13. عدون ناصر دادي : اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط1، 1988.

14. عرباجي إسماعيل: اقتصاد المؤسسة، بدون دار نشر، ط2، بدون سنة نشر.
15. عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 1993.
16. غريب عبد السميع غريب: الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة للنشر، الاسكندرية-مصر 2004.

### كتب باللغة الأجنبية :

17. APPEL.V, H. BOULANGER et A. LAVIGNE, Relations publiques, De l'instabilité de la notion comme creuset d'émergence de nouvelles pratiques professionnelles. IN « COMMUNICATION » revue éditée par l'université Laval- Canada. Vol 34/2 2017.
18. BARTHES.L, &autres. Les théories de la communication. Encyclopédie Hachette Multimédia 99, ver. 20
19. BASKIN O.W and C. ARONOFF, Public Relations : The profession and the practice, McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages; 4 Edition, July 1996 USA
20. ESCARPIT. R, Théorie générale de l'information et de la communication, Editions Hachette, Paris- France. 1976
21. Harlow R.F, Building a public relations definition In Public Relations Review, Volume 2, Issue 4, Winter 1976, University of Tennessee Usa.
22. Longman Dictionary of Contemporary English, New Edition, Londres : Longman, 2003

### مواقع إلكترونية :

23. <https://sonatrach.com/>
24. <https://www.noor-book.com/>. كتاب-القاموس-المحيط-ط-الحديث.
25. [https://en.oxforddictionaries.com/definition/public\\_relations](https://en.oxforddictionaries.com/definition/public_relations)
26. <https://www.sanofi.dz/>
27. <https://www.oreedoo.dz/>
28. <http://www.joradp.dz/>

ملحق

سوناطراك



sonatrach



## Sommaire

SONATRACH EXPLORATION	P1
PROTOCOLE D'ENTENTE ENTRE SONATRACH ET ENGIE PRÉSENTATION DU PREMIER LIVRABLE	P2
TRAITEMENT DES BOURBIERS PÉTROLIERS	P2
CAMPAGNE DE CIRCONCISION DE SONATRACH	P3
ACTIVITÉS CULTURELLES DE SONATRACH	P3
CÉLÉBRATION DE LA JOURNÉE MONDIALE DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	P4
IMPLÉMENTATION DE L'ERP SAP ETAT D'AVANCEMENT – PHASE PILOTE	P4
REPORTAGE	P6

«SONATRACH est la locomotive du développement économique national»



[www.sonatrach.dz](http://www.sonatrach.dz)



[www.facebook.com/SONATRACH](https://www.facebook.com/SONATRACH)



[www.youtube.com/SONATRACH](https://www.youtube.com/SONATRACH)

### EVENTEMENT

## SONATRACH EXPLORATION



**SONATRACH a annoncé le 22 mai 2019 la réalisation d'une nouvelle découverte d'hydrocarbures en effort propre dans le bassin de Tindouf.**

La découverte a mis en évidence une accumulation de gaz à condensat grâce au puits ERTA-1 à partir d'un réservoir du type conventionnel.

Pour la première fois dans l'histoire de la recherche en exploration, SONATRACH enregistre un résultat positif dans le bassin de Tindouf, une performance exceptionnelle qui ouvre de nouvelles perspectives dans cette région et qui, de plus, a été réalisé à 100% grâce aux capacités propres de SONATRACH.

Cette nouvelle découverte porte à huit le nombre de découvertes depuis le début de l'année.

Cette découverte vient après celles annoncées en effort propre, de quatre (04) nouvelles découvertes intéressantes qui sont en cours d'évaluation. Ces découvertes concernent :

1- Un puits d'huile au niveau de la région de Touggourt ;  
2- Un puits de gaz à condensat au niveau du bassin Amguid (Zone El Gassi);

3- Deux découvertes de gaz à condensat au niveau du Bassin de Berkine.

La découverte réalisée sur le bassin de Tindouf a fait l'objet d'une visite de travail le 27 mai 2019, où une importante délégation conduite par M. le Ministre de l'Énergie s'est rendu au niveau du site de

forage du puits d'exploration « ERTA 1 »

A cette occasion, M. Rachid HACHICHI, Président Directeur Général de SONATRACH a donné un aperçu historique sur l'exploration des hydrocarbures dans le bassin de Tindouf. Il a notamment déclaré que le puits « ERTA1 » est le

premier forage qui a donné des résultats positifs qui encourageront les équipes de SONATRACH à continuer d'explorer dans cette région.

Ces nouvelles découvertes traduisent les grandes potentialités du domaine minier algérien.

*“Nos ressources humaines constituent une valeur certaine et durable dont nous nous attèlerons à améliorer les conditions de travail, consolider les acquis professionnels, respecter les droits et leur exercice, dans le cadre de la réglementation et garantir l'égalité des chances afin que tout un chacun contribue au développement de notre Groupe dont l'importance stratégique pour l'économie nationale n'est plus à démontrer.”*

Extrait lettre n° 01 de Monsieur le PDG

## PROTOCOLE D'ENTENTE ENTRE SONATRACH ET ENGIE PRÉSENTATION DU PREMIER LIVRABLE

**D**ans le cadre de l'application du protocole d'Entente entre SONATRACH et ENGIE signé en février 2018, la réalisation du premier livrable a fait l'objet d'une présentation au niveau de la villa d'hôtes de l'Activité Exploration Production durant la journée du 02 mai 2019.

Le livrable fait suite aux résultats de la mission de préaudit énergétique du 04 au 08 Mars 2019, qui a concerné des installations du complexe de séparation des GPL : GP1Z, à Arzew.

Une quarantaine de Participants représentant les structures suivantes : LQS, E&P, RPC, R&D, RN, EPM, HSE, IAP et les Holdings : SPP et SVH.

Les présentations programmées lors de cette journée, ont touché exclusivement, les volets électriques et les énergies renouvelables.



Plusieurs scénarii possibles pour réduire la consommation énergétique ont été discutés lors de cette rencontre.

sujets potentiels de dimension R&D à prendre conjointement (Opérationnels, R&D, IAP et ENGIE).

Le volet formation a aussi été évoqué. Pour conclure, la Direction Centrale R&D envisage de programmer des rencontres séparées avec les structures opérationnelles afin d'une part, lister leurs besoins qui rentrent dans le cadre du « MOU » et d'autre part identifier les

## TRAITEMENT DES BOURBIERS PÉTROLIERS

### Etude de l'expérience Sud-Coréenne

**L**e 28 mai 2019, un workshop traitant de la Promotion des Technologies de Dépollution des Sols, Respectueuses de l'Environnement avec comme thématique : « Applications des Méthodes de Traitement Thermique et Biologique » a eu lieu au niveau de l'hôtel El Djazair d'Alger.

Organisée conjointement par SONATRACH et l'Institut Coréen de l'industrie et de la Technologie Environnementale (KEITI), cette rencontre s'inscrit dans le cadre d'un mémorandum d'entente signé par les deux partenaires portant protection de l'environnement et du développement durable.

L'objectif de ce workshop est la promotion des techniques thermiques pour traitement des bourbiers et le traitement biologique présentées par les professionnels d'H-plus Echo entreprise environnementale Coréen spécialisée dans le traitement des déchets.



Présent à l'ouverture des travaux de cette journée, Son excellence Monsieur l'Ambassadeur de la Corée de Sud en Algérie, LEE EUNYONG, a prononcé une allocution dans laquelle il a relevé l'importance du projet qui vise la protection de l'environnement et le développement durable en Algérie

HSE Monsieur Zoubair HAMANI a souligné tous les efforts de SONATRACH entrepris pour la protection de l'environnement, en veillant constamment à appliquer les meilleures pratiques de l'industrie.

Représentant de Monsieur le Président Directeur Général de SONATRACH, le Directeur Central

M. KHODJA Mohamed, Directeur Central Recherche & Développement, est revenu sur l'état des lieux et les perspectives de traitement des bourbiers pétroliers.

## CAMPAGNE DE CIRCONCISION DE SONATRACH L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DE SONATRACH RÉAFFIRMÉ

Comme le veut la tradition sociétale de SONATRACH, la Direction des Affaires Sociales a organisé le 01 Juin 2019 une campagne de circoncision au profit des enfants des travailleurs de l'Entreprise et au profit d'enfants de familles nécessiteuses. La particularité de cette année a été la prise en charge des enfants de la pouponnière d'El Biar.

Outre la mise à disposition d'équipes médicales dédiées ainsi que des moyens médicaux et des infrastructures, SONATRACH a également offert des trousseaux d'habits traditionnels aux 517 enfants circons crits lors de cette campagne.

Monsieur HACHICHI, Président Directeur Général de SONATRACH, accompagné



par le Secrétaire Général du Syndicat National par intérim, a tenu à partager la joie des familles, en cette Journée Internationale de l'Enfant. Il n'a pas manqué de saluer les efforts de la Direction des Affaires Sociales qui joue un rôle important dans la prise en charge médico-sociale des travailleurs mais également à travers son investissement

à l'égard de la société civile. Une soirée traditionnelle de Henné a été animée le 29 mai 2019, avec la participation d'une pléiade d'artistes de la scène algérienne.

## ACTIVITÉS CULTURELLES DE SONATRACH Exposition collective d'artisans algériens

SONATRACH a organisé une exposition artistique collective en collaboration avec l'Agence Nationale de L'Artisanat Traditionnel (ANART), du 26 mai au 04 juin 2019 au niveau de la Galerie d'Art de la salle Othmane KHOUANI du Siège de la Direction Générale de SONATRACH.

L'exposition a permis au collectif d'artisans algériens multidisciplinaires de présenter aux travailleuses de SONATRACH leurs innovations et créativité artistiques.

Cette manifestation a connu un grand engouement de la part des visiteurs.

L'exposition a été prolongée après la fête de l'aïd el fitr et a été réouverte au public de SONATRACH du 12 au 20 juin.

SONATRACH confirme encore une fois, son statut d'entreprise citoyenne à travers son investissement dans la promotion de notre patrimoine culturel et artistique.



# L'ACTIVITÉ LQS CÉLÈBRE LA JOURNÉE MONDIALE DE LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

## Promouvoir la culture de la santé au travail

**L**e siège de l'Activité Liquéfaction et Séparation du Gaz a abrité le 29 Avril 2019 une rencontre pour célébrer la journée mondiale de la santé et sécurité au travail.

La thématique de cette journée qu'organise chaque année la Direction HSE de l'Activité LQS, sous le Slogan « Promouvoir la culture de la santé au travail » qui s'aligne avec ceux arrêtés respectivement par l'OIT « l'Organisation internationale du travail » et l'OMS « Organisation mondiale de santé » à savoir : « Pour un avenir au travail sur et sain » et « la couverture de santé universelle ».

Après l'allocution d'ouverture, prononcée par M. BENACHENHOU Moustapha Directeur HSE de l'Activité et représentant de du Vice-Président de l'Activité LQS M. BENMOULAY Nouredine ; Plusieurs présentations,



traitant de divers thématiques allant des consultations spécialisées en médecine de travail, la sécurité industrielle, la surveillance médicale des travailleurs jusqu'aux risques psychosociaux et le burn out en milieu de travail; étaient au programme de cette journée. Notons également la présentation de Mme Chouchlamane, Chef Dep IVR consacrée au bilan HSE et le plan préventif mis en œuvre, En parallèle, des stands ont été installés au niveau du hall du siège

de l'Activité LQS, représentant la CNAS, les laboratoires Bionime, miocrolife, pour répondre aux multiples questions dans une opération de sensibilisation et d'information destinée aux travailleurs de SONATRACH.

La protection civile de la wilaya d'Oran omniprésente dans ce genre d'évènements qu'abrite fréquemment l'Activité LQS, à travers une opération de sensibilisation des gestes de premiers secours.

■ ■ ■ **Projet**

## IMPLÉMENTATION DE L'ERP SAP ETAT D'AVANCEMENT – PHASE PILOTE



**S**Le projet SH One, aborde maintenant des phases de mise en place du nouveau logiciel SAP dans certains sites.

L'envergure du projet nécessite une mise en place progressive de façon à sécuriser les opérations. Ainsi les fonctionnalités Finance, Controlling, Achats, Gestion de projet sont concernées par ce premier démarrage (« Go Live ») sur les sites de Alrar et de GL3Z. Les autres domaines et les autres sites feront l'objet de déploiements ultérieurs une fois que le premier déploiement aura été assuré.



Pour la préparation du démarrage des premiers sites, 42 Super Utilisateurs se sont rendus au Siège pour suivre une formation qui leur était dédiée afin qu'ils soient en situation

d'accompagner plusieurs centaines de End Users (utilisateurs finaux) dans leurs premiers pas avec SAP.

Le programme, qui s'est déroulé du 21 au 30 mai 2019, incluait :

- Une formation initiale à la compréhension de SAP et des opérations informatiques à réaliser par les utilisateurs finaux
- Une mise en pratique au travers de la participation aux UAT (tests de l'application en conditions quasi réelles)
- Une formation à la pédagogie pour apprendre à former des utilisateurs finaux dans le contexte de formations informatiques par des non-professionnels

La mise en place d'outils ERP comme SAP représente un effort véritablement collectif de toute l'entreprise (Métiers et Informatique), nécessitant la participation de chacun et notamment des Super Users qui vont jouer un rôle déterminant dans la réussite des démarrages.

Le Super User, issu des unités opérationnelles, est le « pionnier » qui démultiplie les formations auprès des End Users (Utilisateurs finaux) et qui les soutient au quotidien après le démarrage.



Il faut que les Super Users aient le temps de se former, d'approfondir leur propre formation, de pratiquer en réalisant des exercices dans le bac à sable SAP, de préparer la formation et les exercices des utilisateurs finaux. Leur hiérarchie opérationnelle joue donc un rôle essentiel pour leur libérer le temps nécessaire et les soutenir dans cet effort qui va bénéficier à tous les opérationnels concernés par le premier « Go Live ».

Le Management local soutient à la fois les Super Users dans leur mission au bénéfice de la collectivité et les End Users (utilisateurs finaux) dans leurs

efforts d'adaptation aux changements liés au nouveau système qui va fonctionner en parallèle des systèmes actuels.

Comme c'est le premier Go-Live, toutes les imperfections inévitables seront à solutionner, au fur et à mesure de leur apparition, avec une très forte réactivité et une intense collaboration entre utilisateurs, super utilisateurs, management et équipe projet.

Toute l'équipe projet est mobilisée vers le succès du démarrage de chaque unité opérationnelle.

#### **Définitions :**

**Démarrage** = Go Live

Début d'utilisation opérationnelle du nouveau système par les utilisateurs finaux.

#### **Déploiement**

Mise en oeuvre de toutes les activités techniques et organisationnelles pour préparer le "Démarrage".

#### **SAP**

Progiciel de gestion intégrée (Enterprise Resource Planning) permettant de gérer la Finance, le Contrôle de gestion, la Production, la Maintenance, les Achats et stocks, les Ventes, la Gestion de Projet, les Ressources Humaines de façon intégrée sur la même base de données.





## REPORTAGE

### LE RAMADHAN CHEZ LES PÉTROLIERS DU SUD



**P**our relater les conditions de travail et de vie des travailleurs du Sud et afin de faire connaître leur vécu dans ces régions, des reportages ont été réalisés à Hassi Messaoud et à Tin Foyé Tabankort

#### HASSI MESSAOU

##### Le complexe ZCINA :

Au fond du désert algérien, durant le mois de Ramadhan, les travailleurs du complexe ZCINA à Hassi Messaoud jeûnent et relèvent le défi. Sous un soleil de plomb, ils assurent le fonctionnement des installations et de la production.

Nous nous sommes rendus sur les lieux afin de les rencontrer, leur parler et partager avec eux quelques moments sur les lieux de travail, et dans leur base de vie.

Le Personnel de maintenance et de l'exploitation en ateliers, le Personnel d'intervention au niveau de la caserne, les Ingénieurs et techniciens au niveau de la salle de contrôle témoignent de l'ambiance de l'IFTAR sur site et lieu de travail :

##### Mme OUNOUH Linda Ingénieur exploitation :



« En tant que femme, Ramadhan ou pas, il n'y a pas de différence entre nous et les hommes, nous relevons le challenge ensemble».

Assurant la continuité du travail M. DJELLAB Yacine: opérateur exploitation, M. MARZOUG Brahim technicien électricité maintenance, M KHANGAOUI Saad, technicien instrumentation maintenance, veillent au contrôle continu des installations, y compris au moment de la rupture du jeûne. **« En période de ramadhan, nous assurons comme les autres jours nos missions, malgré des conditions de climat difficile, nous veillons à l'esprit d'équipe. SONATRACH a mis les moyens pour avoir les meilleures conditions de travail et de vie, ici, l'Entreprise est notre deuxième famille. »**

Au niveau de la salle de contrôle du complexe de ZCINA, le travail et le contrôle ne peut être interrompu pour aucun motif. M. SAYED Chérif : « je suis en poste à l'heure de l'Adhan d'El Maghreb, c'est le travail posté, je fais la rupture du jeûne à mon poste».



## Le chantier Work Over : Le Ramadhan vécu par les pétroliers

Aux premières heures du matin, les travailleurs sont déjà sur rig : équipe ENAFOR 61, la journée est rude en plein jeûne mais ceci n'a entamé en rien leur détermination jusqu'à l'heure du retour sur la base de vie. Témoignage d'une équipe Work over L'équipe Work Over que nous avons rencontrée sur chantier, conduite par M. Boubekeur Begui, chef chantier avec 12 ans de service à son actif, travaille 24 heures sur 24 répartie sur deux brigades. « Malgré le ramadhan et la chaleur, el hamdouallah, c'est notre gagne-pain » nous a-t-on déclaré sur place .



### Moment de rupture du jeûne

Une ambiance empreinte de solidarité et de fraternité, était ressentie au moment de la rupture du jeûne. A l'approche du Adan El Maghreb les travailleurs volontaires au niveau de la mosquée préparent les dates et le lait pour leurs collègues. Après la prière d'EL Maghreb, l'IFTAR avec des centaines de collègues se fait à la cantine du 24 février autour de maidette el iftar, l'ambiance est festive...



La soirée continue après EL IFTAR pour les travailleurs ayant terminés leur journée sont à l'extérieur, au niveau de l'esplanade autour d'un café et thé et pleines d'anecdotes racontées, l'ambiance est remarquable.

Pour d'autres, c'est une autre journée de travail qui commence la nuit après El Iftar, le transport des travailleurs pour la relève de la nuit arrive.

Les travailleurs concernés par la relève de 21 h se préparent pour quitter la base de vie avec des tasses de thé en main.

**« Nous assurons le travail de nuit de 21 h à 9h du matin, le travail ne**



**s'arrête pas et nous rendons hommage à tous les travailleurs de SONATRACH, locomotive de l'économie nationale », nous a-t-on déclaré**

Le travail ne s'arrête pas sur les chantiers même la nuit.



### la vie sociale et spirituelle des pétroliers

Dans les bases de vie, le Ramadhan est aussi synonyme d'une vie spirituelle telle que précisée par l'Imam de la mosquée de la base Irara , où nous avons pu constater un grand engouement lors de salat El Maghreb et les Taraouih lors de la soirée.



### Volet sociale

Les activités sportives et de loisirs ne sont pas en reste durant le Ramadhan au sud : du football, musculation en salles autant d'activités sportives pratiquées pendant la soirée.



Rencontré sur le terrain de foot de la base de vie d'IRARA, M REZIK Khaled a partagé avec nous une anecdote: « ... si je devais parler du Ramadhan dans mes premières années ici, je reviendrais à l'époque où on devait faire la chaîne avec nos collègues devant le téléphone fixe pendant un long moment, tout ceci juste pour contacter nos familles et leur souhaiter «Sahaaidkoum»,



# TIN FOUYÉ TABANKORT, (ILLIZI)

LES TRAVAILLEURS DE TFT RELÈVENT LE DÉFI  
MÊME PENDANT LE RAMADHAN



A 1400 km d'Alger, le mercure avoisine les 44 degrés Celsius à Tin Fouyé Tabankort, (Illizi), et malgré cela, c'est avec ténacité que les travailleurs de cette région, continuent à assurer pleinement leurs missions, en dépit de la canicule du mois de Ramadhan.

## Unité de Traitement des Gaz Associés

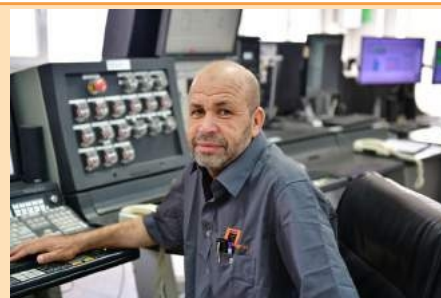
« Travailler en équipe est notre valeur »

D'une capacité de production de 4, 2 millions SM3/J, l'Unité de Traitement des Gaz Associés est composée de deux trains HP et deux compresseurs BP.

Au niveau de la salle de contrôle de l'Unité de Traitement des Gaz associés, les coéquipiers de Djilali Fraifer, maitre de quart, recruté en 1991 à TFT, nous montrent que chaque instrument y est au minimum doublé afin de parer à toute éventualité ou à un quelconque dysfonctionnement.

### **Djilali Fraifer, maitre de quart**

« Deux équipes de techniciens tableautistes travaillent en permanence pour contrôler, surveiller et entretenir régulièrement les équipements dans le cadre d'entretien préventif et intervenir en cas de panne ».



### **Belouzi Lahcene –instrumentiste**

« Nous effectuons des contrôles généraux périodiques des appareils, en vue de préserver la santé des travailleurs et la sécurité des installations ».



### **Hassi Mazola Nord**

#### **La fierté d'un autodidacte**

Nous nous sommes rendus au niveau d'un des dix puits utilisant la technique des pompes à balancier (SRP), au niveau de TFT, qui a pour avantage d'augmenter la productivité des puits, minimiser les risques liés aux interventions, et préserver l'environnement. Il s'agit du puits HMZ3, situé à Hassi Mazola Nord

La supervision des opérations de l'appareil de workover TP219- Entp, est assurée par M.Salah BEHRI superviseur workover –SONATRACH.

Deux équipes assurent les travaux de workover, pendant le mois du Ramadan, la première du 06h-18h et la seconde de 18h-06h.

**M. El Mounir RADJAH, ingénieur mécanique industrielle.**

« J'ai regagné TFT depuis 2004, nous assurons la maintenance, l'entretien et le montage des unités externes de l'appareil, nous effectuons des surveillances quotidiennes et nous sommes prêts à toute intervention, H24/H24».



**Ramzi MANAANI - Ingénieur Production**

« J'assure les activités du work-over, liées à la coordination et la programmation des appareils work-over et forage depuis 2011, à TFT. Travailler pendant le mois de Ramadan offre plusieurs avantages, s'occuper la journée, prier le soir et le reste du temps se partage entre sport et soirée entre amis ».



**Abdelkader OMARI Mécanicien N3**

« J'habite à la cité El Hadab, dans la commune de Bordj Omar Idriss. J'ai commencé, dans les années 90, comme plongeur dans les bases de vies de SONATRACH, puis aide cuisinier. Agent reconverti en 2006 au poste ouvrier mécanicien après une formation qualifiante à NAFTOGAZ (2005-2006), j'ai appris sur le tas, c'est-à-dire par la théorie, puis complétée par la pratique ».



**L'appareil de workover TP219- ENTP**

**Abdellah ABBACI, ACCROCHEUR dans le forage pétrolier**

« Natif de Djanet, J'ai commencé ma carrière comme ouvrier puis soudeur, niveau 1 ensuite, niveau2, en passant par sondeur.

Nous travaillons sous un soleil de plomb pour participer au développement de l'économie de mon pays, pour cela, nous demandons que les travailleurs du Sud aient plus d'avantages dans les prestations des affaires sociales, voyages etc....

Nous demandons d'améliorer les conditions du transport pour le personnel ainsi que les moyens de télécommunications pour nous faciliter le contact avec nos familles».



**Lazher Zitout, chef de poste driller**

« Travailler sous un soleil de plomb par amour à mon pays».

Pour ce natif de Biskra, le forage est un métier qui exige une grande disponibilité professionnelle et un



Il n'y a pas que des hommes qui travaillent dans ces conditions difficiles...

**Houria BENHENNI**  
**Ingénieure Exploitation**

« Quand j'étais petite, je disais quand je serai grande, je serai ingénieure à SONATRACH. Ingénieure en génie chimie, j'ai pu découvrir le métier de l'ingénieur, J'ai ensuite enchaîné avec un master, suite à un concours à l'IAP, ce qui m'a apporté un lien solide entre l'école et le monde professionnel.

Ce diplôme m'a aussi offert la possibilité d'approfondir mes compétences techniques. Et, c'est grâce à mes collègues hommes et femmes, que j'ai développé mon relationnel.



**Houria BOUDJELAB**  
**Ingénieure Exploitation**

« Ayant un master en génie chimie, promotion 2014. je veille au contrôle des composants des produits expédiés, en matière de salinité et de densité, de la mesure de la teneur en eau, et de la quantité de brut pour calculer la production de chaque puits, en respectant les exigences réglementaires et normes d'hygiène, sécurité et environnement, au laboratoire d'analyses, En plus, des tests de corrosion en laboratoire, j'assure aussi, la chorographie, une technique effectuée pour déterminer la composition d'échantillons d'hydrocarbures »



**Entretien avec Madjid BERRAHAL, Chef Division Engineering & production**

« **Les jeunes doivent profiter de l'expérience de leurs aînés** »

D'une capacité de production de 50 000 barils /jour, la région de TFT est constituée de 17 périmètres d'exploitation regroupant un nombre important de 611 puits forés entre puits producteurs d'huile, injecteurs d'eau et producteurs d'eau dont 238 puits producteur d'huile en service .

La région TFT compte 971 travailleurs pluridisciplinaires, un personnel qualifié pour assurer les métiers liés à l'industrie du gaz et du pétrole.

Les jeunes doivent profiter de l'expérience chevronnée de leurs aînés surtout que ces derniers souhaiteraient transférer tout leur savoir-faire avant leur départ en retraite.



## Tin Fouyé Tabankort

Le nom fait déjà rêver, il veut dire en tamasheq, langue parlée des Touaregs, « une source d'eau ». Dominée par l'ocre rouge des dunes, cette région regorge de paysages féeriques.

### Centre Tin Fouyé Nord Ouest ou la fierté des travailleurs

Le Centre Tin Fouyé Nord Ouest est un centre de production, réalisé et conçu en effort propre, par les travailleurs de la région.

Il faut dire que ce centre a été réalisé grâce aux équipements et matériaux de récupération afin de répondre à la croissance de nouveaux puits forés de la région.

Avec ce nouveau centre, la production a enregistré une augmentation considérable passant de 800 à 1 200 m3 de brut par jour.

### Centre Médical du Travail au profit de la population autochtone

Composé de deux médecins, deux infirmiers et un chef de centre, l'équipe médicale du centre médical du travail de Tin Fouyé Tabankort assure le suivi médical de ses travailleurs.

Aussi, Le centre traite le personnel des filiales et des sociétés de services de SONATRACH et reçoit les accidentés de la route, pour leur prodiguer les soins d'urgence.

A noter que l'équipe médicale est attentive aux besoins des populations en situation précaire, qui viennent pour des cas de piqûres de scorpion et/ ou morsures de serpent.

Entretien avec le Secrétaire Général du Syndicat –bureau TFT

### M.Khaled Guellil

En sus de l'ancienne salle de restauration, une nouvelle salle servant 130 repas était ouverte à l'occasion du mois de Ramadan 2019.

Les menus sont arrêtés et élaborés en collaboration avec le médecin du travail, puisque nous veillons à offrir des repas équilibrés et sains, tout en



### Ouane Timidi Akhamokh

#### Notable de la région

Né en 1929, je me rappelle de la région TFT, depuis les années 50, avec la découverte du pétrole, en 1956 à Hassi Mazola.

Aujourd'hui, SONATRACH a beaucoup apporté à la région, nos enfants travaillent dans plusieurs chantiers. Les centres médicaux de SONATRACH sont

toujours ouverts pour nous apporter aide et assistance en cas de maladie et nous procurer des médicaments, et plus particulièrement aux femmes enceintes ayant des complications, qui grâce à l'intervention des médecins de SONATRACH ont pu être sauvées et accoucher des bébés en bonne santé. Je tiens à remercier le personnel de TFT pour le service rendu aux populations et leurs valeurs humanitaires.



### Soirées entre spiritualité et jeux de société

Pour permettre aux travailleurs de vivre de manière confortable, la base de vie de Tin Fouyé Tabankort est composée de plusieurs blocs, foyers, salle de restauration, buanderie, mosquée..., elle dispose également de salles de sport équipées d'appareils de musculation, terrains de sport et d'une piscine découverte, car ici on y croit à l'adage « un esprit sain dans un corps sain ».

# Des Hommes et des défis



سوناتراش



sonatrach



Nous sommes l'Énergie du changement

