



جامعة زيان عاشور - الجلفة -  
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية  
قسم علم المكتبات والاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات بعنوان :

### التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الإقتصادية :

الصندوق الوطني للتقاعد CNR والصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS - بالجلفة -  
أنموذجا

إعداد :

جاب الله سهيلة

عرباوي مريم

بوخلخال هاجر هديل نور الصباح

إشراف :

د.كوداش نبيلة

#### لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
مشرفا	د	كوداش نبيلة
رئيسا	د	خنفر رياض
ممتحنا	أ. د	كداوة عبد القادر

السنة الجامعية : 2025 . 2026



كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

قسم علم المكتبات والاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات بعنوان :

**التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الإقتصادية :**

الصندوق الوطني للتقاعد CNR والصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS - بالجلفة -  
أنموذجا

**إعداد:**

جاب الله سهيلة

عرباوي مريم

بوخلخال هاجر هديل نور الصباح

**إشراف :**

د.كوداش نبيلة

السنة الجامعية : 2025\_2026

## البطاقة الفهرسية :

جاب الله، سهيلة

التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الاقتصادية : الصندوق الوطني للتقاعد CNR والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS بالجلفة أنموذجًا / سهيلة جاب الله، مريم عرباوي ، هاجر هديل نور الصباح بوخلخال ؛ إشراف كوداش نبيلة. .الجلفة : [د . ن]، 2026. IX-أ، أ-جـ 110 ص: أشكال، جداول ؛ 30 سم.

ببليوغرافية : ص 78-81 .

ملاحق : ص 82-88 .

مذكرة لنيل شهادة ماستر : تكنولوجيا وهندسة المعلومات . جامعة زيان عاشور الجلفة، 2026.



## الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، الحمد لله الذي وفقني وأعانني حتى بلغت هاته اللحظة التي لطالما إنتظرتها وسعيت لأجلها .

بكل فخر أهدي تخرجي إلى من كانوا سببا لتحقيق طموحي إلى من كان لهم الفضل بعد الله في نجاحي إلى من تحملوا التعب في سبيل ما أنا عليه اليوم .

إلى أبي العزيز الداعم الأول وسندي الذي لا يميل ،إلى من علمني أن الطريق إلى القمة يبدأ بخطوة ثابتة وأن العلم رفعة والإصرار عزة والنجاح هدف ، دمت فخرا لي لا يزول ونورا لطريقي لا ينطفئ

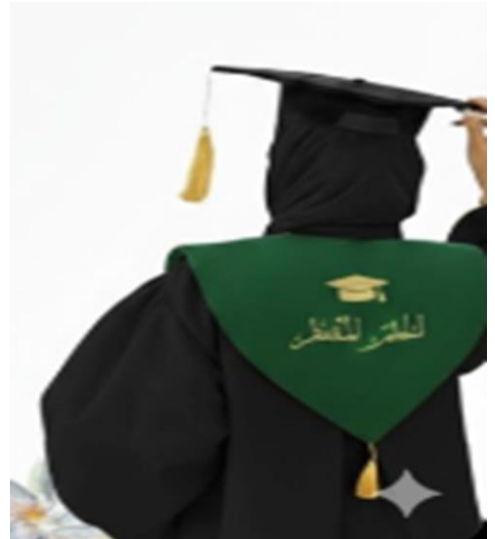
إلى أمي الغالية وسر سعادتي إلى من سهلت لي الطريق بدعائها وساندتني طوال مسيرتي لتحقيق ما أصبو إليه

إلى إخوتي ورفاق الدرب أهدي ثمرة هذا النجاح .

و إلى كل صديقاتي أهدي عملي هذا لدعمهم الدائم لي في كل خطوة .

إلى أساتذتي الأفاضل لكم كل التقدير و الإحترام فبكم تعلمت أن العلم سلاح والمعرفة قوة أسأل الله أن يجازيكم عنا خير الجزاء.

سهيلة



## الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل، ومنحني القوة والصبر طوال هذا المشوار الدراسي.

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى نفسي، التي اجتهدت وسعت ولم تستسلم رغم الصعوبات، فكان الإصرار طريقًا للوصول والنجاح.

وإلى والديّ العزيزين، اللذين كانا سندي الحقيقي في كل خطوة، بدعائهما ودعمهما وتشجيعهما الدائم، فلهما مني كل الحب والتقدير والامتنان.

كما أهديه إلى أصدقائي وكل من وقف بجانبي وساندني بكلمة طيبة أو نصيحة صادقة خلال سنوات الدراسة.

وإلى أساتذتي الكرام، الذين قدموا لنا العلم والتوجيه، وكان لهم الفضل بعد الله في بلوغ هذه المرحلة. أهدي هذا العمل عربون شكر واحترام لكل من ساهم في نجاحي ولو بأبسط الأشياء.

مريم



## الإهداء

بعد رحلة مليئة بتعب والصبر والسهر والاجتهاد ،اهدي ثمرة هذا التعب والجهد

وهو نجاحي لمن كانوا سببا فيه.

الى نفسي

اهدي هذا النجاح لي بعد جهد ومثابرة وحلم طويل اخيرا حققت ما كنت اسعى اليه .

الى امي

الى من كانت جزءا مهما في نجاحي ولولاها ما كنت وصلت لهذا المستوى،

اعطتني القوة والدافع لأكمل بمشواربي فهي مصدر قوتي وسعادتي فيا رب احفظها لي.

الى ابي

مصدر الامان والراحة والقوة الى من وفر لي كل ما احتاج في حياتي هو سبب اكمامي لمسيرتي

الدراسية منه تعلمت الصبر واكتسبت خبرة فيا رب احفظه لي .

والى اخوتي رقاءء الدرب في الحزن والفرح.

الى صديقاتي سهيلة ومريم اللواتي كن شريكاتي في انجاز هذا العمل شكر خاص لكما على كل

لحظة تعب وجهد قضيناها معا .

والى صديقتي العزيزة سيرين لوقوفها معي في مثل هذا الانجاز

والى من كان له اثر جميل في رحلتي ودعما حقيقيا ودفعة امل في اوقاتي الصعبة شكرا لكم جميعا .

اخيرا اهدي هذا التخرج لكم



هاجر هديل نور الصباح



## الشكر والتقدير

بعد أن وفقنا الله وأعاننا على إتمام هذا العمل ووفقنا لإنجازه، نتقدم بأسمى عبارات الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى أستاذتنا الفاضلة  
" كوداش نبيلة "

على ما قدمته لنا من توجيهات قيمة، ونصائح سديدة، ومتابعة مستمرة طوال فترة إعداد هذه المذكرة، فكانت خير سند وعون لنا في إنجاز هذا العمل، فجزاها الله عنا خير الجزاء وبارك لها في علمها وعملها.

كما نتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى جميع أستاذتنا الأفاضل في الجامعة الذين رافقونا طوال مشوارنا الدراسي، ولم يبخلوا علينا بعلمهم ونصائحهم ، وكان لهم الفضل الكبير فيما وصلنا إليه من تكوين علمي ومعرفي، ونتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى كافة عمال وموظفي مؤسستي CNR و CNAS بالجلفة، وعلى وجه الخصوص موظفي مصلحة الأنظمة المعلوماتية ، على حسن الاستقبال والتعاون وتقديم التسهيلات اللازمة التي ساعدتنا على إنجاز هذه الدراسة في أحسن الظروف.  
كما نعبر عن شكرنا وامتناننا لكل من قدم لنا يد المساعدة والدعم، سواء من قريب أو بعيد، وكان له أثر إيجابي في إتمام هذا العمل المتواضع.

وفي الأخير، نسأل الله تعالى أن يوفقنا لما فيه الخير والنجاح، وأن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم

جاء الله سهيلة

عرباوي مريم

بوخلخال هاجر هديل نور الصباح



## المستخلص :

تناولت هذه الدراسة موضوع التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الاقتصادية، بإعتماد الصندوق الوطني للتقاعد CNR والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS بولاية الجلفة أنموذجا، قصد إبراز واقع التسيير الإلكتروني ودوره في تحسين الأداء الإداري. وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

تضمنت الدراسة جانبا نظريا تناول المفاهيم الأساسية للتسيير الإلكتروني للوثائق، وأهميته في حفظ الملفات وتنظيمها واسترجاعها، إلى جانب دوره في تطوير العمل الإداري داخل مؤسسات الضمان الإجتماعي CNR وCNAS بولاية الجلفة، أما الجانب التطبيقي فقد ركز على دراسة ميدانية بالمؤسستين، إذ تعتمد كلاهما على أنظمة التسيير الإلكترونية في معالجة الوثائق والأرشفة الإلكترونية المتمثلة في برنامج SIGAS في مؤسسة CNAS، وبرنامج GEDPEN في مؤسسة CNR، مما ساهم في تسهيل عمليات حفظ الوثائق واسترجاعها وتحسين سرعة معالجة الملفات في كلا المؤسستين.

كما بينت الدراسة أن اعتماد التسيير الإلكتروني للوثائق في مؤسسات الضمان الإجتماعي CNR وCNAS بولاية الجلفة، مكن من تقليص الوقت والجهد المبذول في معالجة الوثائق، وتحقيق فعالية أكبر في الأداء الإداري، مع التنبيه على ضرورة تقديم دورات تكوينية للموظفين في إستخدام البرامج، وتحسين المتطلبات التقنية والبشرية، والسعي لاستخدام التسيير الإلكتروني ليشمل مختلف أنواع الوثائق والمصالح داخل المؤسستين.

## **Abstract:**

This study addresses the topic of electronic document management in economic institutions, using the National Retirement Fund (CNR) and the National Social Security Fund (CNAS) in the Wilaya of Djelfa as case studies. The aim is to highlight the reality of electronic management and its role in improving administrative performance. The study employs an analytical approach. The theoretical aspect of the study covers the descriptive fundamental concepts of electronic document management, its importance in file storage, organization, and retrieval, and its role in developing work within the social security institutions (CNR and CNAS) administratively in the Wilaya of Djelfa. The practical aspect focuses on a field study conducted in both institutions, which rely on modern electronic management archiving: the SIGAS systems for document processing and electronic archiving. This facilitated the program at CNAS and the GEDPEN program at CNR document storage and retrieval, and improved file processing speed in both institutions.

The study also showed that adopting electronic document management in the social security institutions in Djelfa province reduced the CNR and CN time and effort spent processing documents and achieved greater efficiency in administrative performance. It also highlighted the need to provide training to improve technical and human resources, courses for employees on the software resource requirements, and strive to extend electronic management to include all types of documents and departments within the two institutions.

## قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

I.....	قائمة المحتويات	1
VI.....	قائمة الجداول	VI
VII.....	قائمة الأشكال	VII
IX.....	قائمة المختصرات	IX
أ.....	مقدمة	أ
3.....	الإطار المنهجي	3
5.....	تمهيد	5
5.....	1-إشكالية الدراسة	5
7.....	2-الفرضيات	7
7.....	3-أهمية الموضوع وأسباب إختياره	7
9.....	4-أهداف الدراسة	9
9.....	5-ضبط مصطلحات الدراسة	9
10.....	6-إجراءات الدراسة	10
12.....	7-حدود الدراسة	12
13.....	8-صعوبات الدراسة	13
14.....	9-الدراسات السابقة	14
16.....	خلاصة	16
18.....	الفصل الأول : رقمنة الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا	18
19.....	تمهيد	19
19.....	1-الرقمنة وأثرها على الإدارة	19
19.....	1-1 مفهوم الرقمنة	19

20.....	2-1 متطلبات الرقمنة
21.....	3-1 الفرق بين الإدارة التقليدية والإلكترونية
22.....	4-1 مفهوم الادارة الالكترونية
23.....	5-1 أهداف الادارة الالكترونية
24.....	2-أساسيات التسيير الإلكتروني للوثائق
24.....	1-2 مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق
25.....	2-2 نشأة التسيير الإلكتروني
26.....	3-2 أهداف التسيير الإلكتروني للوثائق
27.....	4-2 متطلبات التسيير الإلكتروني للوثائق
28.....	5-2 عوامل نجاح التسيير الإلكتروني
29.....	6-2 معوقات التسيير الإلكتروني للوثائق
32.....	7-2 وظائف التسيير الإلكتروني للوثائق
33.....	8-2 عوامل تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الاقتصادية
35.....	9-2 مزايا التسيير الإلكتروني للوثائق
37.....	خلاصة الفصل
39.....	الفصل الثاني : نتائج الدراسة حول واقع التسيير الإلكتروني للوثائق في مؤسستي (CNR) و (CNAS) بالجلفة.
40.....	تمهيد
40.....	1- التعريف بمكان الدراسة
40.....	1-1 الصندوق الوطني للتقاعد
41.....	1-1-1 الوكالة المحلية للصندوق الوطني للتقاعد بالجلفة
42.....	1-1-2 المهام الأساسية لصندوق الوطني للتقاعد بالجلفة

45.....	3-1-1 الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بالجلفة
46.....	2-1 الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS
50.....	2-2-1 مهام ونشاطات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي
51.....	3-2-1 الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات CNAS
52.....	2- نتائج الدراسة الميدانية
52.....	1-2 أثر وفعالية التسيير الإلكتروني على إدارة مؤسستي (CNAS) و (CNR) بولاية الجلفة .
57.....	2-2 أنظمة التسيير الإلكتروني المعتمدة في معالجة الوثائق بمؤسستي CNAS
57.....	و CNR
63.....	3-2 التحديات والمعوقات التي تواجه التسيير الإلكتروني في مؤسستي CNAS و CNR
66.....	3- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
66.....	1-3 الفرضية الاولى
67.....	2-3 الفرضية الثانية
67.....	3-3 الفرضية الثالثة
68.....	4- النتائج العامة للدراسة
70.....	5- مقترحات الدراسة
72.....	خلاصة الفصل

75.....	الخاتمة
78.....	القائمة البيبليوغرافية
82.....	الملاحق

## قائمة الجداول

## قائمة الجداول :

الصفحة	العنوان	الرقم
47	مراكز وفروع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالجلفة	1
54	تأثير وفعالية التسيير الإلكتروني على الإدارة والموظفين في CNR و CNAS	2
59	مكونات واجهة برنامج SIGAS	3
60	مكونات واجهة برنامج GEDPEN	4

## قائمة الأشكال

## قائمة الأشكال :

الرقم	العنوان	الصفحة
1	متطلبات الرقمنة	21
2	الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية	23
3	أهداف التسيير الإلكتروني للوثائق	27
4	معوقات التسيير الإلكتروني للوثائق	32
5	مزايا التسيير الإلكتروني للوثائق	36
6	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) بالجلفة	45
7	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية (CNAS) بالجلفة	51

## قائمة المختصرات

## قائمة المختصرات :

الفرنسية	العربية	الإختصار
Caisse nationale des Assurances Sociales des Travailleurs Salariés	الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء	<b>CNAS</b>
Caisse nationale des retraités	الصندوق الوطني للتقاعد	<b>CNR</b>
Assurés des Gestion de Intégré Système Sociaux	النظام المدمج لتسيير المؤمن لهم إجتماعيا	<b>SIGAS</b>
Gestion Électronique des Dossiers des Pensionnés	برنامج التسيير الإلكتروني لملفات المتقاعدين	<b>GEDPEN</b>
Gestion Électronique des Documents l'information d'Entreprise	التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات داخل المؤسسة	<b>GEDIE</b>
Gestion Électronique des Documents	التسيير الإلكتروني للوثائق	<b>GED</b>
Caisse d'Assurance Vieillesse des Travailleurs Salariés	الصندوق العام للتأمين عن الشيخوخة	<b>CAAV</b>
Caisse Générale de Retraite des Travailleurs Algériens	الصندوق العام للتقاعد للموظفين الجزائريين	<b>CGR</b>
Caisse Nationale de Mutualité Agricole	الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي	<b>CNMA</b>
Caisse de Sécurité Sociale des Mineurs	صندوق الضمان الاجتماعي الخاص بعمال المناجم	<b>CSSM</b>
Caisse d'Assurance Vieillesse des Non-Salariés	صندوق التأمين عن الشيخوخة لغير الاجراء	<b>CAVNOS</b>
Établissement de Prévoyance Sociale des Gens de Mer	مؤسسة التغطية الاجتماعية لعمال البحر	<b>LEPSGM</b>
Caisse de Prévoyance et d'Action Sociale des Travailleurs de l'Électricité et du Gaz	مؤسسة التأمين الاجتماعي لعمال الكهرباء والغاز	<b>CAPAS</b>
Société Nationale des Transports Ferroviaires	المؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية	<b>SNTF</b>

المقدمة

### مقدمة

عرف العالم تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات، الأمر الذي انعكس بشكل كبير على نظم التسيير داخل المؤسسات الاقتصادية. ومع تزايد حجم الوثائق والمعلومات المتداولة يوميا، أصبحت هذه المؤسسات مطالبة بمواكبة التحول الرقمي من أجل تحسين أدائها الإداري ورفع كفاءتها التنظيمية للقيام بأعمالها وتسهيل تداول المعلومات بشكل سريع ودقيق بين مصالحها، وذلك بتبني أساليب حديثة تضمن السرعة والدقة في معالجة الوثائق وحفظها واسترجاعها، وهو ما أدى إلى ظهور التسيير الإلكتروني للوثائق كأحد أهم الأدوات الرقمية في المؤسسات للانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الحديث، وقد ساهم التسيير الإلكتروني للوثائق في إحداث نقلة نوعية داخل المؤسسات الاقتصادية، من خلال الانتقال من المعالجة التقليدية المعتمدة على الورق إلى بيئة رقمية تعتمد على الأنظمة الإلكترونية الحديثة، مما سمح بتسريع إنجاز المعاملات، وتحسين جودة الخدمات، وتقليل الأخطاء الإدارية، إضافة إلى تسهيل عمليات حفظ الوثائق واسترجاعها في وقت قصير، كما أصبح الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية ضروريا إذ تفرضه متطلبات التحول الرقمي، خاصة في ظل الزيادة الكبيرة في حجم المعلومات والوثائق داخل المؤسسات، الأمر الذي دفع العديد من المؤسسات الجزائرية إلى تبني تطبيقات وبرمجيات متخصصة في التسيير الإلكتروني للوثائق، بهدف تحسين الأداء الإداري وضمان استمرارية العمل بكفاءة وفعالية.

وعلى هذا الأساس أجريت هذه الدراسة لتبرز واقع التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، ولتوضيح و فهم الدور الذي تؤديه برامج التسيير الإلكتروني للوثائق في تطوير العمل الإداري، ومعرفة مدى مساهمتها في تحسين الأداء وتسهيل تداول الوثائق داخل المؤسسات بمختلف مصالحها، بالإضافة إلى عرض أهم التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق

## المقدمة

هذه البرامج داخل المؤسسات ، وقد قمنا بإختيار مؤسستي الضمان الإجتماعي (CNR) و(CNAS) بولاية الجلفة نموذجين مواكبين للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال كونهما تمان قطاعا هاما وهو قطاع الضمان الإجتماعي للأجراء الذي يضم كافة عمال الإدارات الجزائرية قيد النشاط والعمال الأجراء الذين أحيلا إلى التقاعد.

وقد تم بناء هذه الدراسة على جانبين أساسيين: حيث تمثل الجانب الأول النظري في الدراسة الذي تناولنا فيه مفهوم الرقمنة وأثرها على الإدارة والأساسيات المتعلقة بالتسيير الإلكتروني للوثائق، وأهميته، في تطوير المؤسسات الإقتصادية، أما الجانب الثاني فتمثل في الدراسة التطبيقية التي سمحت لنا بإبراز واقع استخدام التسيير الإلكتروني داخل مؤسستي الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) بولاية الجلفة ، لمعرفة كيف يجرى التسيير الإلكتروني للوثائق ومدى مساهمته في سرعة معالجة الوثائق والملفات و تحسين سير العمل الإداري في المؤسسات الإقتصادية.

ولإنجاز هذه الدراسة قمنا بزيارة ميدانية لكل من مؤسستي الضمان الإجتماعي (CNR) ومؤسسة (CNAS) بولاية الجلفة ، حيث قمنا بمعاينة وملاحظة العمل في مصلحتي الأنظمة المعلوماتية للتسيير الإلكتروني للوثائق ، إضافة إلى إستخدام أداة المقابلة لجمع المعلومات من المسؤولين والموظفين على الأنظمة المعلوماتية خلال الفترة الممتدة من 15 أفريل إلى 30 أفريل في كلا المؤسستين، وقد ساعدتنا هذه الأداة في جمع المعلومات حول موضوعنا من خلال التواصل المباشر مع مختلف المصالح مما ساهم في التوصل إلى نتائج دقيقة ومقترحات تساعد في تحسين فعالية أداء المؤسستين وتطوير خدماتها تزامنا مع التحولات التكنولوجية المتسارعة التي تشهدها المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، كما إعتدنا في الجانب النظري على مجموعة متنوعة من المراجع مهمشة وفق معيار ISO 690 للمصادر الإلكترونية.

## المقدمة

---

كما قمنا بالاطلاع والإعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة التي تناولت موضوع التسيير الإلكتروني للوثائق، والتي أبرزت أهمية التحول الرقمي في تحسين الأداء حيث أكدت هذه أن الدراسات أن استخدام برامج التسيير الإلكتروني تساهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتقليل الجهد والوقت، وتعزيز فعالية التسيير الإلكتروني داخل المؤسسات.

وبالرغم من سعينا وجهدنا المبذول في جمع المعلومات حول موضوعنا، إلا أن إنجاز هذه الدراسة لم يخل من بعض الصعوبات، والتي تمثلت في : قلة المراجع المتخصصة المرتبطة بالتسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، إضافة إلى صعوبة الحصول على بعض المعلومات المتعلقة بالبرمجيات والأنظمة المستعملة داخل المؤسسات، فضلا عن نقص الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

وختاما نأمل أن نكون قد قمنا بدعم موضوعنا المتمثل في التسيير الإلكتروني للوثائق ، بالعديد من المعلومات الكافية ليكون مرجعا يساعد الباحثين على فهم أهمية التسيير الإلكتروني للوثائق في تطوير المؤسسات الاقتصادية وتحسين ادائها الإداري خاصة في قطاع الضمان الإجتماعي الذي يمس فئات كثيرة في المجتمع الجزائري .

## الإطار المنهجي

## الإطار المنهجي للدراسة :

- تمهيد.

1- الإشكالية.

2- الفرضيات.

3- أهمية الموضوع أسباب إختياره .

4- أهداف الدراسة .

5- ضبط مصطلحات الدراسة .

6- إجراءات الدراسة .

7- حدود الدراسة .

8- صعوبات الدراسة.

### تمهيد :

يعد الإطار المنهجي في البحث العلمي الدليل الإجرائي والخطوات المنظمة التي تتبعها الباحث لإنجاز دراسته ويشمل تحديد المنهج ، الأدوات ، العينة ، والإجراءات لضمان دقة النتائج، فمن خلال الإطار المنهجي يسعى اي باحث الى جمع المعلومات و تحويل الأفكار النظرية إلى نتائج علمية واقعية وبعد مرجعا لتوثيق كيفية الإجابة عن أسئلة البحث واختيار فرضياته، وقد تطرقنا في هذا الإطار إلى الإشكالية حول موضوع التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الإقتصادية للضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) - بالجلفة - نموذجاً، إذ يعد التسيير الإلكتروني للوثائق من أهم مظاهر التحول الرقمي الذي عرفته المؤسسات الحديثة، ومساهمة في التقليل من الاعتماد على الوثائق الورقية، وتسهيل عملية الوصول إلى المعلومات، إضافة إلى توفير الوقت والجهد وتقليص تكاليف الحفظ التقليدية. كما مكن المؤسسات من تحقيق فعالية أكبر في التسيير الإداري، وقمنا ايضا ببناء فرضيات له مع إبراز أهمية الموضوع وأسباب إختياره وأهداف الدراسة، وضبط مصطلحاتها والإجراءات المتبعة لإنجازها وتحديد الصعوبات التي واجهتنا.

### 1-إشكالية الدراسة :

تعد المؤسسات الاقتصادية من أهم الركائز الأساسية التي يعتمد عليها اقتصاد الدول فهي المسؤولة على تحسين المستوى المعيشي ودعم سياسات الدولة في مجال الاستثمار والتطوير، وفي هذا المجال شهدت المؤسسات الاقتصادية في الجزائر ومن بينها مؤسسات الضمان الإجتماعي تطورا ملحوظا فهي تسعى إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والإدارية الحديثة خاصة في مجال التسيير والادارة الإلكترونية بهدف تحسين كفاءة الأداء وتسهيل معالجة المعلومات والوثائق داخل المؤسسة لذلك أصبح اعتماد الأنظمة الرقمية والتقنيات الحديثة أمرا ضروريا لضمان فعالية التسيير وتحقيق الأهداف التنظيمية والاقتصادية للمؤسسة، كما تعد مؤسسات الضمان الإجتماعي في الجزائر، وعلى رأسها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والصندوق الوطني للتقاعد، من أهم

## الإطار المنهجي

المؤسسات العمومية التي تؤدي دورًا أساسيًا في حماية الفئات الإجتماعية وضمان الاستقرار الإجتماعي للمواطنين، إذ تعمل هذه المؤسسات على تقديم خدمات متعددة ومتنوعة تشمل التعويضات الصحية، والتأمين عن المرض، والأمومة، وحوادث العمل، إضافة إلى تسيير ملفات التقاعد والمنح المختلفة، كما تخدم هذه المؤسسات فئة واسعة من المجتمع تضم العمال، والمتقاعدين، وذوي الحقوق، مما يجعلها تتعامل يوميًا مع عدد كبير من الملفات والوثائق الإدارية. ونظرًا لتنوع مهامها وكثرة الخدمات التي تقدمها، أصبحت بحاجة إلى اعتماد أساليب حديثة في التسيير، خاصة التسيير الإلكتروني للوثائق، بهدف تحسين جودة الخدمات، وتسريع معالجة الملفات، وضمان حفظ المعلومات وتنظيمها بطريقة فعالة وآمنة، وتقليل التكلفة وتوفير الوقت والجهد على الموظفين والمتعاملين مع المؤسسة على حد سواء.

وفي هذا السياق برزت الحاجة إلى دراسة واقع التسيير الإلكتروني للوثائق داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي الجزائرية نظرًا للدور الهام الذي تؤديه في خدمة فئة واسعة من المجتمع وكثرة الملفات والوثائق التي تتعامل معها يوميًا، ومن هنا إنطلقت الدراسة، بإعتماد مؤسستي الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) - بالجلفة - نموذجًا ميداني لدراسة هذا الواقع، وعليه طرح السؤال التالي :

” كيف يساهم التسيير الإلكتروني للوثائق من خلال الجوانب والتطبيقات التي يعتمدها في تحسين فعالية وكفاءة الخدمات في مؤسسات الضمان الاجتماعي في الجزائر؟ “

### الأسئلة الفرعية :

01- ماهو واقع وأهداف التسيير الإلكتروني للوثائق في كل من الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) و الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) وما دوره في تحسين تسيير الوثائق والخدمات داخل المؤسستين ؟

02- ماهي اهم الأنظمة والوسائل المعتمدة في التسيير الإلكتروني للوثائق داخل (CNR)

و (CNAS) التي ساهمت في تحسين العمل بالمؤسسات المعنيتين ؟

03- ماهي الصعوبات التي تواجه التسيير الإلكتروني للوثائق داخل المؤسسات ؟

### 2-الفرضيات:

" الفرضية عبارة عن فكرة مبدئية نظرية تربط بين الظاهرة أو موضوع الدراسة وبين أحد العوامل المسببة لها، ويستعين الباحث بالعمل الميداني قصد إثباتها وتعديلها"<sup>1</sup> ومن أجل الاجابة عن التساؤلات الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1- تساهم عملية التسيير الإلكتروني للوثائق في سرعة الوصول للمعلومات وحفظها واسترجاعها وتحسين كفاءة وفعالية العمل الإداري داخل مؤسسات الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) في تطبيق التسيير الإلكتروني بدقة في إدارتها من أجل تطوير خدماتها

2- تعتمد مؤسسات الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) على العديد من الإجراءات والأنظمة الرقمية لتسهيل تسيير الوثائق الكترونيا وخدمة روادها.

3- تواجه مؤسسات الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) العديد من الصعوبات التي تعرقل عملية التسيير الإلكتروني للوثائق في مختلف مصالحها.

### 3-أهمية الموضوع وأسباب إختياره :

#### 3-1 أهمية الموضوع:

تظهر أهمية دراستنا في إبراز قيمة ومكانة التسيير الإلكتروني للوثائق داخل المؤسسات الإقتصادية للضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) -بولاية الجلفة- حيث تمثلت في :

<sup>1</sup>بوشلوش، سعاد؛ مطالبى ، لىلى. صياغة فرضيات البحث العلمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . مجلة دراسات اقتصادية.2021، المجلد 02، العدد 21.

- فعالية التسيير الإلكتروني للوثائق داخل مؤسسات الضمان الإجتماعي CNR و CNAS بولاية الجلفة ، وكيفية مساهمته في تطوير أساليب العمل الإداري وفي تقليل الإعتماد على الوثائق الورقية ورفع كفاءة الأداء المؤسساتي.

- معرفة الطرق والأنظمة الحديثة للتسيير الإلكتروني للوثائق المطبقة داخل مؤسستي الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) بولاية الجلفة.

- معرفة على مدى نجاح التسيير الإلكتروني للوثائق داخل مؤسستي الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) بولاية الجلفة.

### 3-2 أسباب إختيار الموضوع :

#### 3-2-1 الأسباب الذاتية:

- من اهم الاسباب الذاتية التي جعلتنا نختار هذا الموضوع هي:
- الميل الشخصي للاطلاع على مجال التسيير الالكتروني والرقمنة داخل المؤسسات الادارية
- ارتباط الموضوع بتخصصنا الدراسي مما يسهل فهمه وتحليله
- الرغبة في معرفة كيفية تطبيق الأنظمة الرقمية داخل مؤسسات جزائرية واقعية
- دراسة الفروق بين مؤسستي الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) بولاية الجلفة من حيث استخدام التكنولوجيا وتحسين الخدمات فيها

#### 3-2-2 الأسباب الموضوعية:

- من اهم الاسباب الموضوعية التي جعلتنا نختار هذا الموضوع هي:
- الاهمية المتزايدة للتسيير الالكتروني للوثائق في تحسين العمل الاداري .
- دراسة كيفية اعتماد المؤسسات الجزائرية، وعلى رأسها الصندوق الوطني لتقاعد CNR والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء CNAS على الانظمة الالكترونية في تسيير الوثائق .
- دوره في تسهيل الوصول الى المعلومات وتحسين الخدمات .

- معرفة اوجه التشابه والاختلاف بين المؤسستين.

### 4- أهداف الدراسة:

يهدف بحثنا إلى تحقيق العديد من الغايات المتمثلة فيما يلي :

- الإحاطة بمختلف جوانب موضوع دراستنا المتمثل في التسيير الإلكتروني للوثائق وتحديد المكونات والمتطلبات اللازمة لتسييره وتنفيذه داخل المؤسسات الاقتصادية للضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS).

- إجراء دراسة مقارنة لمعرفة مدى إختلاف إستخدام الأنظمة المسيرة للوثائق داخل مؤسستي (CNR) و (CNAS) بولاية الجلفة.

- تحديد أهم التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية التي تواجه المؤسسات الاقتصادية (CNR) و (CNAS) بولاية الجلفة .

- إقتراح آليات وتوصيات عملية من شأنها تطوير نظام التسيير الإلكتروني للوثائق وتحسين فعاليته داخل مؤسسات الضمان الإجتماعي CNR و CNAS بولاية الجلفة .

### 5- ضبط مصطلحات الدراسة :

5-1 الرقمنة :<sup>1</sup> هي شكل من أشكال التوثيق الإلكتروني حيث تتم هذه العملية بنقل الوثيقة على وسيط إلكتروني تتخذ شكلين ،الرقمنة بشكل صور والرقمنة بشكل نص، أين يمكن إدخال بعض التعديلات عليها وذلك بعد معالجة النص بمساعدة برنامج خاص للتعرف على الحروف.

<sup>1</sup>الهدى، حدو نور، وونام، مالك. تقنيات معالجة الوثائق الأرشيفية رقمياً: مصلحة أرشيف بلدية تيارت نموذجاً. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

في علم المكتبات، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2023/2022.ص15

**5-2 التسيير الإلكتروني للوثائق:** يعرف أيضاً بأنه مجموع التقنيات التي تسمح وتتيح الوصول بكل سرعة وبأقل تكلفة ممكنة للمعلومات والوثائق التي تسييرها المؤسسة، أو تلك التي ترد إليها سواء كانت مؤسسة إدارة. فالتسيير الإلكتروني للوثائق مطلوب ولا بد منه حينما وجد في الوثائق التقنية.<sup>1</sup>

**5-3 المؤسسة الاقتصادية:** يعرف الدكتور خالد خليل الظاهر المؤسسة العمومية بأنها أشخاص عامة تتمتع بالشخصية المعنوية تنشئها الدولة من أجل إدارة المرفق العام، ويمنحها القانون قدراً كبيراً من الاستقلال المادي وكذلك الإداري وهي صورة من الصور اللامركزية المرفقية.<sup>2</sup>

**5-4 الضمان الإجتماعي:** مجموعة من الميكانيزمات القانونية والتدخلات الإنسانية لضمان تغطية الأخطار الإجتماعية التي يتعرض لها الفرد في حياته، وذلك انطلاقاً من فكرة أن الضمان الإجتماعي هو مجموعة من الأفراد ينتمون إلى نفس مستوى الأخطار التي تهدد وجودهم.<sup>3</sup>

**5-6 مؤسسات الضمان الإجتماعي:**<sup>4</sup> هي هيئات عمومية ذات طابع إداري وإجتماعي، تهدف الى توفير الحماية الشاملة للمواطنين ضد المخاطر المهنية والإجتماعية، وتسيير أنظمة التقاعد والتأمين الصحي وذلك تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي .

### 6-إجراءات الدراسة :

#### 6-1 منهج الدراسة :

يتمثل المنهج العلمي في مجموعة من الأساليب والخطوات المنظمة لدراسة وتحليل ظاهرة معينة لمشكلة البحث المرتبطة بها ومن ثم التوصل إلى نتائج لحل هاته المشكلة و لمعرفة وتحليل واقع

<sup>1</sup>الهدى، حدو نور، المرجع السابق.ص15

<sup>2</sup>عجل، خديجة، وجمال، فريدة. التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية: مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي (CNAS) لولاية ورقلة أنموذجاً. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023.ص12

<sup>3</sup>عمارة، حاج، وسعاد، تيلوت. تسيير صناديق الضمان الاجتماعي بالجزائر: دراسة حالة مركز CNAS بمغنية. مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي، الملحقة الجامعية مغنية، الجزائر، 2016/2015.ص40.

<sup>4</sup>الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء <https://dz.cnas.dz>

المؤسسات الإقتصادية الجزائرية للضمان الإجتماعي CNR و CNAS بالجلفة، وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي الذي يذكر الخصائص ومميزات الشيء الموصوف معبرا عنها بصورة كمية وكيفية حيث تم إعتقاد استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسات الإجتماعية والإنسانية التي يصعب فيها تطبيق المنهج التجريبي ، حيث تمت المعالجة الإحصائية المناسبة عن طريق تحليل بيانات هذه الدراسة بإسخدام أدوات المقابلة، والتي شملت جمع البيانات والمعلومات من خلال مقابلات موجهة للموظفين والمسؤولين والمستفيدين ، بالإضافة إلى تحليل الوثائق الداخلية للمؤسسة، و سمحت هذه الدراسة بمعرفة مدى تطبيق التسيير الإلكتروني في المؤسسات CNR و CNAS بالجلفة، وتحديد التحديات التي تواجه الموظفين والمسؤولين في كيفية استخدام برامج التسيير الإلكتروني للوثائق والمستفيدين في كيفية التعامل مع تطبيقات الموجه لهم لكلا المؤسستين، ووضع مقترحات لتحسين تسيير الوثائق إلكترونيا

### 6-2 أدوات الدراسة :

تعتبر الوسائل والاجراءات المعتمدة في جمع البيانات والتي يستخدمها الباحثون لجمع المعلومات الخاصة من اجل الإجابة عن التساؤلات المطروحة وهي متنوعة ومن بين هاته الادوات التي قمنا بإستعمالها في دراستنا :

**6-2-1 المقابلة :** وهي اداة بحثية يعتمدها الباحثين تهدف لجمع بيانات ومعلومات دقيقة حول موضوع ما وهي عبارة عن اسئلة موجهة من خلال الباحث لأشخاص محددين من اجل تحقيق اهداف الدراسة ، حيث ساعدتنا هاته الأداة في جمع المعلومات حول موضوع دراستنا المتمثل في التسيير الإلكتروني للوثائق والتحقق من صحة الفرضيات من خلال الدراسة الميدانية في مؤسسات الضمان الإجتماعي CNR و CNAS - بالجلفة - وذلك بتوجيه العديد من الأسئلة للموظفين والمسؤولين العاملين بها، وتحليل أجوبتهم المقدمة لنا للتوصل للنتائج لدراستنا.

### 6-3 مجتمع الدراسة :

يعد مجتمع البحث من أبرز وأهم خطوات بناء البحث العلمي إذ يساعد الباحث في الوصول إلى النتائج بشكل افضل في دراسته ميدانيا ، وانطلاقا من طبيعة موضوع دراستنا ، فقد تمثل مجتمع الدراسة في رئيس المصلحة والموظفين العاملين في مصلحتي الأنظمة المعلوماتية المكون عددهم من 10 أشخاص مكلفون بالتسيير الإلكتروني للوثائق وإستقبال ومعالجة الملفات إلكترونيا بمؤسستي الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) - بالجلفة -

### 7-7 حدود الدراسة :

7-1 الحدود الموضوعية : تركز هذه الدراسة على موضوع التسيير الإلكتروني للوثائق ،من حيث واقع تسيير الوثائق الكترونيا والتحديات التي تواجهها والأنظمة والبرمجيات المعتمدة في كيفية حفظها ، وذلك من خلال دراسة حالة ميدانية في المؤسستين CNR و CNAS بولاية الجلفة .

7-2 الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المؤسستين الإقتصاديتين CNR و CNAS بولاية الجلفة ،اذ يعتبران هيئتان عموميتان جزائريتان للضمان الإجتماعي ذات طابع إداري تحتويان على العديد من المصالح التي يعتمد عليها في تسيير الوثائق إذ تتولى CNR تسيير وثائق تقاعد العمال الأجراء ، بينما تضمن CNAS التأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء.

7-3 الحدود الزمانية: امتدت هذه الدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة في شهر أفريل حيث قمنا بزيارة مقر المؤسستين الإقتصاديتين CNR و CNAS بولاية الجلفة، اذ قمنا بمعاينة الوثائق وكيفية تسييرها إلكترونيا داخل المؤسستين ، في إطار التربص الميداني من خلال إجراء مقابلة مع المسؤولين والموظفين على الأنظمة المعلوماتية في مؤسسة CNAS بولاية الجلفة، بتاريخ: 15 إلى 25 أفريل 2026 ، كما عملنا على أيضا بإجراء مقابلة مع المسؤولين والموظفين على الأنظمة المعلوماتية في مؤسسة CNR بولاية الجلفة، بتاريخ: 27 إلى 30 أفريل 2026 وذلك من اجل الربط بين الجانبين النظري والتطبيقي ،خاصة أن موضوعنا يركز على التسيير الإلكتروني للوثائق في كلا المؤسستين .

7-4 الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة من المسؤولين والموظفين والإطارات المعنيين بإستعمال النظام الإلكتروني في المؤسستين CNR و CNAS بولاية الجلفة ، حيث عملنا على طرح العديد من الأسئلة التي تم من خلالها توضيح بعض النقاط المبهمة المتعلقة بموضوع التسيير الإلكتروني للوثائق داخل المؤسستين ، ومعرفة التحديات التي تواجهها وقد مكنتنا هذه المقابلة من الوصول لمعلومات دقيقة حول موضوعنا وتحليلها ، مما ساعد بشكل افضل في الوصول الى النتائج والأهداف المرجوة .

### 8- صعوبات الدراسة :

مثل أي دراسة علمية واجهنا العديد من الصعوبات أثناء إعدادنا لهذه الدراسة في الجانبين النظري والتطبيقي وهو ما أثر نسبيا على سير عملية جمعنا للمعلومات وتمثلت هذه الصعوبات فيما يلي :

- تحفظ الموظفين على بعض المعلومات المتعلقة بالأنظمة والبرمجيات الإلكترونية المستعملة في مؤسسات الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) - بالجلفة -
- نقص الموظفين المؤهلين في مجال تكنولوجيا المعلومات وصعوبة العمل بالأنظمة الإلكترونية وبالتالي عدم حصولنا على معلومات دقيقة.
- صعوبة الدخول إلى مؤسسات الضمان الإجتماعي مؤسسة (CNR) وخاصة مؤسستي (CASNOS) بالجلفة ،وبدورها لم تقم بإستقبالنا وهو ما أدى إلى صعوبة في جمع المعلومات وذلك لقولهم أن المديرية العامة لم تمنحهم الإذن بإستقبال المترصين من الجامعة وهو ما جعلنا نقوم بتغيير مكان الدراسة الميدانية إلى مؤسسة (CNAS) بالجلفة .

### 9- الدراسات السابقة :

1- من إعداد بشكورة بسمة تحت عنوان [ التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية ، دراسة ميدانية بالمركز الجهوي للأرشيف القضائي بقسنطينة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات، تخصص : إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات ،جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة سنة 2024 ]<sup>1</sup> تهدف دراستها إلى أهمية التحول الرقمي في مجال الأرشيف، حيث أبرزت هذه الدراسة أن اعتماد الأنظمة الإلكترونية يساهم في تحسين عمليات إنشاء الوثائق وتنظيمها وحفظها واسترجاعها بكفاءة عالية مقارنة بالطرق التقليدية، كما أوضحت أن التسيير الإلكتروني يعتمد على مجموعة من المكونات الأساسية، من بينها البرمجيات المتخصصة وقواعد البيانات والبنية التحتية التكنولوجية، والتي تعمل مجتمعة لضمان حسن إدارة الوثائق ، وتوصلت الدراسة إلى أن هذا النمط من التسيير يحقق عدة مزايا، أبرزها: تسريع الوصول إلى المعلومات، تقليل التكاليف، تعزيز أمن الوثائق ، إلا أنه يواجه في المقابل تحديات تتعلق بنقص الإمكانيات التقنية وضعف تكوين الموارد البشرية، مما يستدعي توفير بيئة ملائمة ودعم مؤسساتيا لضمان نجاح تطبيقه.

2- من إعداد عيفاوي بن محمد نهاد خلود تحت عنوان [التسيير الإلكتروني للموارد البشرية وأثره على أداء المؤسسة ، دراسة حالة : الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التسيير حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التسيير الإلكتروني للموارد البشرية على أداء المؤسسة بالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ فرع ميلة ]<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بشكورة، بسمة. التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: دراسة ميدانية ميدانية بالمركز الجهوي للأرشيف بقسنطينة. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2024.

<sup>2</sup> عيفاوي، بن محمد، نهاد خلود . أثر التسيير الإلكتروني للموارد البشرية على أداء المؤسسة: دراسة حالة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ فرع سطيف. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص علوم التسيير، 2024.

كان التساؤل الرئيسي كما يلي : كيف يؤثر التسيير الإلكتروني للموارد البشرية على أداء الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب -ولاية ميلة؟ وقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح المفاهيم المتعلقة بالموضوع ،كما تم إستخدام برنامج التحليل الإحصائي،SPSSوكانت عينة عشوائية بسيطة تضمنت 21 موظف من بين 38 موظف ، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبيان ،تضمن 36 عبارة استخدمت لجمع المعلومات الأولية من المؤسسة، تم إختيارنا لهذه الدراسة لأنها تضمنت موضوع التسيير الإلكتروني، مما ساعدنا على فهم اهداف المؤسسات الجزائرية في هذا المجال، إلا أنه عملت هذه الدراسة على تحسين معرفتنا فيما يتعلق بأهمية التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات وتطوير أدائها.

### 3-[ Electronic document management system implementation across industries : systematic analysis ]<sup>1</sup>

من إعداد ديان أنفريني. كوسوارو ادي، جات ميكواندرو سوسيتو، تحت عنوان تنفيذ أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية عبر الصناعات : تحليل منهجي مقال،كلية الدراسات العليا ماجستير نظم المعلومات ، جامعة ديبو نيفورو، أندونيسيا.

تقدم هذه الدراسة مراجعة أدبية منهجية شاملة لفحص تنفيذ وإستخدام وفعالية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية عبر مختلف القطاعات حيث تساهم المراجعة في تقديم أدلة عملية للباحثين وصانعي السياسات لمعالجة الفجوة المعرفية وفهم تنفيذ أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في إدارة المعلومات الحديثة.

<sup>1</sup> - Electronic document management system implementation across industries : systematic analysis

### خلاصة :

أشرنا في هذا الجزء من موضوع دراستنا الى الإشكالية التي تتمثل في التسيير الإلكتروني للوثائق وأهميته في مؤسسات الضمان الإجتماعي كما قمنا بطرح عدة فرضيات ، وشرنا ايضا للعديد من المفاهيم الاساسية حول التسيير الإلكتروني للوثائق ، كما تطرقنا في هذا الإطار إلى إعتقاد المنهج الوصفي التحليلي و الإستعانة بأداة المقابلة لجمع البيانات مع تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في المسؤولين والموظفين في مصلحتي الأنظمة المعلوماتية والحدود المكانية التي تقتصر على مؤسستي الضمان الإجتماعي (CNR) و (CNAS) - بالجلفة - والحدود الزمانية للدراسة الميدانية في شهر أفريل، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تخدم موضوعنا و تساعد على إبراز وتوضيح الإطار النظري .

**الجانب النظري**

## الفصل الأول : رقمنة الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا

- تمهيد

- 1- الرقمنة وأثرها على الإدارة
- 2- أساسيات التسيير الإلكتروني للوثائق .
- 3- التسيير الإلكتروني للوثائق وأهميته في تطوير  
المؤسسات الاقتصادية .

### تمهيد :

مع التطورات التكنولوجية المتسارعة التي شهدتها العالم في العقود الأخيرة، اتجهت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بدورها إلى تبني أنظمة التسيير الإلكتروني للوثائق باعتباره أداة حديثة تساهم في تحسين الأداء الإداري ورفع فعالية العمل داخل المؤسسات، فقد أصبح الاعتماد على الوسائل الرقمية ضرورة تفرضها المعاملات الحديثة في المؤسسات ، خاصة مع تزايد حجم الوثائق والمعلومات التي تتطلب السرعة في المعالجة والدقة في الحفظ والاسترجاع. ومن خلال هذا الفصل تطرقنا الى اضافة الجانب النظري لموضوع التسيير الإلكتروني للوثائق حيث قمنا اولا بتحديد مفهوم الرقمنة ومتطلباتها وايضا مفهوم الإدارة الإلكترونية واهدافها والفرق بين الإدارة الإلكترونية والتقليدية، بالإضافة الى ذلك قمنا بوضع بعض المفاهيم النظرية المرتبطة بالدراسة ، حيث انتقلنا الى التعريف بمفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق واهدافه ومتطلبات وعوامل نجاح العمل به باعتباره أحد أهم الأساليب الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات من أجل تحسين الأداء الإداري وتسهيل عمليات حفظ المعلومات واسترجاعها بسرعة ودقة، إضافة إلى تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية التقليدية بعدها تطرقنا الى التحديات والصعوبات التي تواجهه ، واخيرا تطرقنا الى معايير وظائف وعوامل نجاحه واهميته في تطوير المؤسسات الاقتصادية وتحقيق الفعالية الإدارية .

### 1-الرقمنة وأثرها على الإدارة :

**1-1 مفهوم الرقمنة:** تعد الرقمنة مفهوما حديثا ارتبط ظهوره بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي نتج عنه التحول الرقمي في نقل المعلومات و المعارف وتداولها، اذ تعددت المفاهيم المتعلقة بمصطلح "الرقمنة" نظرا للسياق الذي يستخدم فيه :<sup>1</sup> فينظر (تيري كاني) إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الى شكل مقروء بواسطة تقنيات

<sup>1</sup>حميدوش، علي؛ بوزيد، حميد. اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة: المتطلبات والعوائد "تجارب دولية - دروس وعبر". المجلة العلمية

المستقبل الاقتصادي، بومرداس: جامعة امحمد بوقرة، 2020، المجلد 8، العدد 1، ص. 5-8

## الفصل الأول: إدراج الرقمنة في الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا

الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية نظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن ان يطلق عليها (الرقمنة) ويتم هذا بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات و الأجهزة المتخصصة.

### 1-2 متطلبات الرقمنة :

تتطلب عملية الرقمنة توفير بنية تحتية تقنية ملائمة، إلى جانب الموارد البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة، كما تتطلب دعما ماليا كافيا وتوفرا للأجهزة الضرورية لإنجاز مختلف مراحل التحول الرقمي، ويعد الإطار القانوني والتنظيمي أيضا عاملا أساسيا لضمان سير العملية وعليه يتطلب عدة متطلبات مهمة لإنجاح هذه العملية منها كالتالي:<sup>1</sup>

**1-متطلبات قانونية:** وتشمل مجمل تشريعات وقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل ( حق النشر والتأليف،الموثوقية،إدارة الملكية الفكرية،الإيداع القانوني )

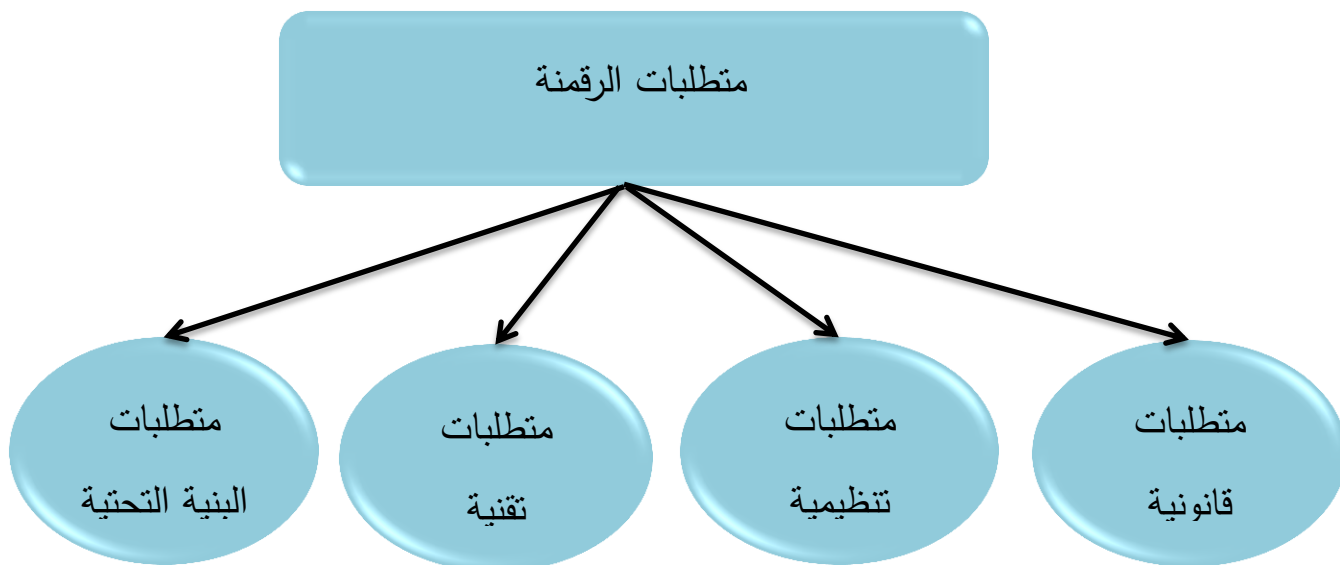
**2-متطلبات تنظيمية وإدارية :** تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والاجراءات والهيكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فعاليتها.

**3-متطلبات التقنية والبشرية:** متطلبات بنية تحتية خاصة بشبكة الاتصالات والانترنت والبرمجيات والأجهزة والمعدات، والكوادر المؤهلة والقيادات الإدارية .

**4-متطلبات خاصة بالبنية التحتية المعلوماتية:** اي تلك المتعلقة بوجود انظمة معلوماتية فعالة وقادرة على تجميع البيانات، متطلبات متعلقة بالأدوات البرمجية وبما ذلك توافر الاطر البشرية المؤهلة للتعامل مع هذه الادوات ويمكن ان نلخص متطلبات الرقمنة في المخطط التالي :

<sup>1</sup>حميدوش، علي؛ بوزيد، حميد. اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة: المتطلبات والعوائد "تجارب دولية - دروس وعبر". المجلة العلمية

المستقبل الاقتصادي، بومرداس: جامعة امحمد بوقرة، 2020، المجلد 8، العدد 1، ص. 5-8



الشكل رقم (1) : متطلبات الرقمنة<sup>1</sup>

### 1-3 الفرق بين الإدارة التقليدية والإلكترونية: <sup>2</sup>

إن الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوبا ومنهجيا أما الإدارة الإلكترونية فهي إدارة تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ يتمثل الفرق بينهم فيما يلي:

-مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية : الإدارة التقليدية تعتمد على وجود الإمكانيات المادية والبشرية وتستهلكها احسن استغلال ، بينما الإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي إلا أن هذا لا ينفي عدم اعتمادها على الموارد البشرية.

-طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الاطراف : الإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين الاطراف المختلفة ،الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

<sup>1</sup> من اعداد الطالبة جاب الله سهيلة اعتمادا على المرجع السابق حميدوش علي ،بوزيد حميد ص5-8

<sup>2</sup>دهم، علي القماش. الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين الإدارة التقليدية: دراسة تطبيقية على جامعة صنعاء. مجلة جامعة الملكة أروى العلمية المحكمة، العدد 26، 2023.

-نطاق خدمة العملاء : تتوفر وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة ايام في الاسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات ،بينما يستمر العمل لمدة سبعة ايام في الاسبوع ولمدة اربع وعشرين (24) ساعة يوميا

-مدى امكانية تنفيذ كل مكونات العملية : توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الادارة التقليدية في استخدام اي من وسائل الاتصالات التقليدية ،بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الادارة الالكترونية.

### 1-4 مفهوم الادارة الالكترونية :

إن ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالشكل الواسع هو بسبب الإنجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجياته المختلفة وثورة الإتصالات وشبكة الإنترنت وظهر تطوير نظم المعلومات وكثرة الشركات والمؤسسات التي أخذت على عاتقها تطوير البرمجيات والتي لها علاقة مع الإدارة الإلكترونية ومن هنا: <sup>1</sup>

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: عملية مكننة جميع مهام وانشطة المؤسسة الادارية بالاعتماد على المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق اهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الاوراق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون على ادارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا

وعرفها البنك الدولي :مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية في عملية صنع القرار ،

وربط طرق افضل في الوصول الى المعلومات ،وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني .<sup>2</sup>

<sup>1</sup>بوزكري، جيلالي. الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية: واقع وأفاق. أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال والتسويق.

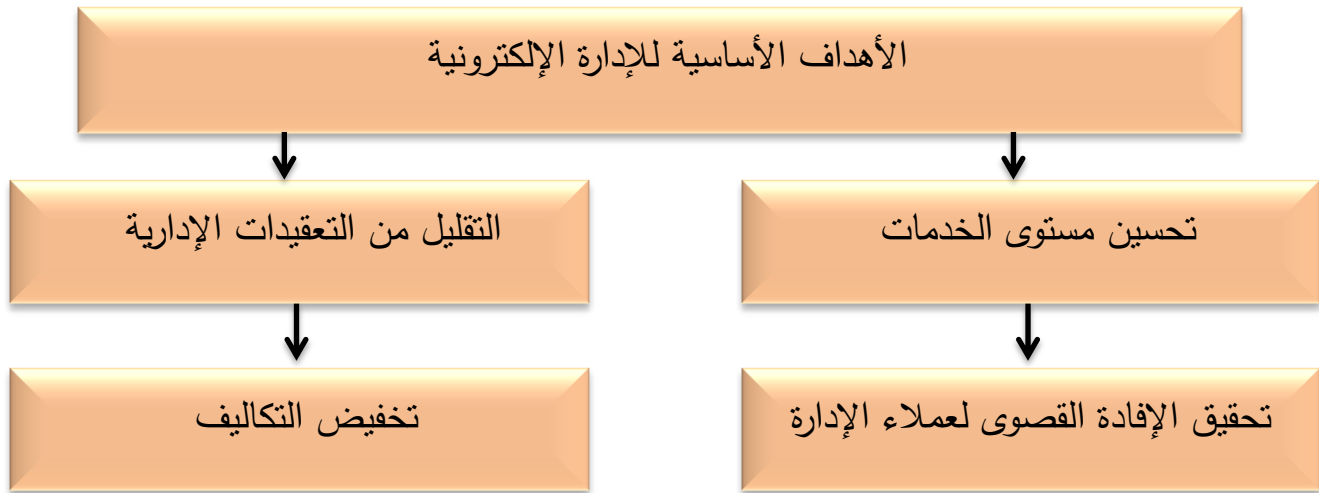
الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2016، ص. 55

<sup>2</sup>رابحي، لخضر؛ رابحي، عائشة. الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية. مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 3، جانفي 2016،

### 1-5 أهداف الإدارة الإلكترونية :

يهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل عام الى تحقيق تقليل استخدام الاوراق وتبسيط الاجراءات التقليدية ومن بين أهداف الإدارة الإلكترونية ما يلي<sup>1</sup>:

- 1-تجميع البيانات من مصادرها الاصلية والسهر على توفير المعلومات للأفراد وبصورة فورية
- 3-الدقة والسرعة في انجاز الخدمات والمعاملات الادارية
- 4-توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسة ايجابية لدى كافة العاملين
- 5-ادارة ومتابعة الادارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية ،كما يمكن ان نلخص الأهداف الاساسية للإدارة الإلكترونية من خلال الشكل التالي<sup>2</sup>:



الشكل رقم (2) : الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية<sup>3</sup>

<sup>1</sup>فريجة، رمزي بهاء الدين. الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف. المجلة الجزائرية للعلوم السياسية والقانونية، تيارت: كلية الحقوق، جامعة ابن خلدون، 2019، المجلد 56، العدد 1، ص. 17

<sup>2</sup>مرجع سابق ، فريجة، رمزي بهاء الدين. الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف. المجلة الجزائرية للعلوم السياسية والقانونية، ص.18.

<sup>3</sup>من اعداد الطالبة جاب الله سهيلة اعتمادا على المرجع السابق فريجة، رمزي بهاء الدين. ص.17

### 2- أساسيات التسيير الإلكتروني للوثائق :

#### 2-1 مفهوم التسيير الإلكتروني للوثائق :

هناك العديد من التعاريف لنظام التسيير الإلكتروني ويعود هذا الاختلاف في التعاريف إلى مجال المؤسسة المطبقة للنظام ومن بين هذه التعاريف :<sup>1</sup>

التسيير الإلكتروني : هو إزالة الطابع المادي للوثيقة عن طريق الرقمنة وهذا بإستعمال مجموعة من التجهيزات والبرمجيات للتقليل من تبادل الوثيقة الأصلية و يمكن من الوصول الإنتقائي للمعلومات . وهو "مجموع من الأدوات والتقنيات التي يمكن بواسطتها ترتيب، تسيير وحفظ الوثائق واسترجاعها من خلال جملة من تطبيقات الاعلام الآلي في اطار النشاط العادي للمؤسسة"<sup>2</sup>

ويعرف أيضا: "بأنه مجموعة من الأدوات والتقنيات التي بواسطتها يمكن ترتيب، تسيير، وحفظ الوثائق واسترجاعها من خلال جملة من تطبيقات الاعلام الآلي في إطار النشاط العادي للمؤسسة فالتسيير الإلكتروني للوثائق سيمكن الموظف من استرجاع الوثائق التي يحتاج إليها عند أدائه لعمله دون مغادرة موقع عمله سواء في معالجة المواد المتنوعة أو تسيير ملفات المستفيدين وملفات الموظفين وغيرها، وهذا ما يؤدي إلى ربح الوقت لكليهما"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> علوش، ليندة؛ عجال، نورة. آليات التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف لولاية مستغانم. مذكرة ماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2017/ 2018، ص.68.

<sup>2</sup> زيداني، عبد النور؛ بن عزي، جمال الدين. آليات التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات العمومية : دراسة ميدانية بمحكمة بركة . مذكرة ماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات العمومية: المركز الجامعي سي الحواس، بركة، 2020، ص.33.

<sup>3</sup> بن مصطفى، محجوبة؛ توارق، صورية؛ العافر، فتيحة، التسيير الإلكتروني للوثائق افي الإدارة المحلية الجزائرية: الجماعات المحلية أنموذجا. مذكرة ماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات. تيارت: جامعة بن خلدون، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2021، ص.27. ص.28.

### 2-2 نشأة التسيير الإلكتروني :

هناك إرتباط بين مصطلح الأرشفة الإلكترونية والتسيير الإلكتروني للوثائق<sup>1</sup> حيث بدأت تقنية الأرشفة الإلكترونية في حفظ الأرشيف الوسيط والنهائي في المؤسسات العسكرية ثم تحولت التسمية في منتصف الثمانينات من القرن العشرين إلى التسيير الإلكتروني للوثائق وكانت الغاية منها هي المعالجة الإلكترونية للأرشيف الجاري والوسيط والنهائي، واعتمدت التقنية على نظام مستخدم وعميل Server / Client عبر نظام استغلال اينيكس UNIX ونظام تسيير لقاعدة بيانات ترابطية أو تقنية بإستخدام برمجية أوراكل Oracle وشبكة محلية.

وفي سنة 1994 إجتمع متخصصين فرنسيين في إجتماع لهم بمنظمة Aproged وهي منظمة تأسست في جانفي 1994 مهمتها تنظيم وتطوير ميدان عمل التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات في فرنسا وانفتحت على استخدام المختصر GEDIE للدلالة على مفهوم التسيير الإلكتروني للمعلومات والوثائق الموجودة بدلا من مصطلح GED الذي انحصر فقط على مجال الوثائق ومنه توسيع المفهوم ليشمل جميع أنواع المعلومات بما فيها البيانات ذات المصدر الإلكتروني. إن إنشاء نظام التسيير الإلكتروني للوثائق بالمكتبات والمؤسسات التوثيقية لم يأتي من العدم بل يوجد من وراء ذلك دوافع وأسباب أهمها :

الانفجار المعلوماتي وما صاحبه من تزايد الوثائق مما أدى إلى صعوبة التحكم بها.

المشاكل التي تعاني منها أساليب الحفظ التقليدية.

التغيير والتنوع في الخدمات المقدمة للمستخدم.

توفير الوثائق الإلكترونية للمستخدم وبأكثر من نسخة.

<sup>1</sup> علوش، ليندة؛ عجال، نورة. آليات التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف لولاية مستغانم. مذكرة ماستر في علم

المكتبات والمعلومات، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس، كلية العلوم

الاجتماعية، 2017/ 2018، ص.69.

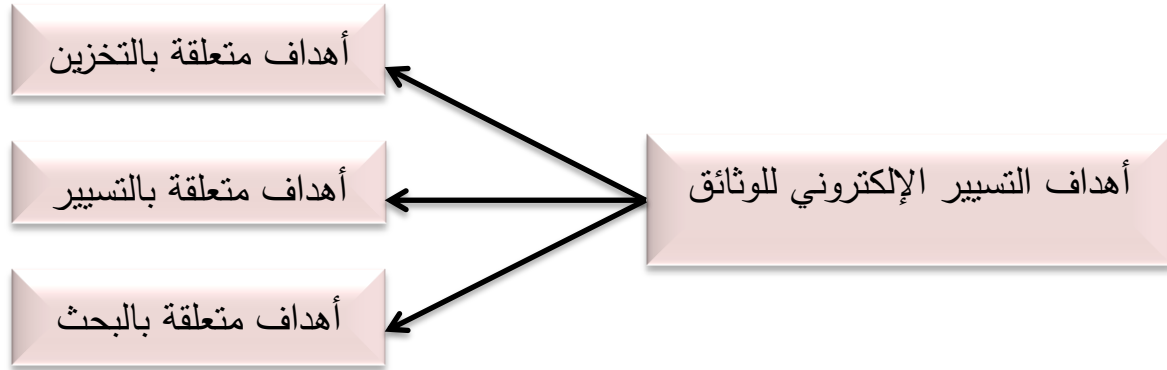
العمل على تطوير الأداء في الخدمات المرجعية وكذا العمليات الفنية وبالتالي زيادة فعاليتها. التغلب على العائق الجغرافي من حيث حصول المستفيد على المعلومة. تنوع وزيادة أوعية المعلومات وبشكلها الرقمي.

### 2-3 أهداف التسيير الإلكتروني للوثائق :

جاء التسيير الإلكتروني للوثائق كحل للتضخم الكبير في حجم الوثائق والمعلومات المتداولة في المؤسسات، تمثلت المشكلة في صعوبة التحكم في المعلومات والوثائق التي تنتجها وتستقبلها في إطار نشاطها العادي، وبهذا تم تحديد مجموعة من الأهداف التي ترافق تطبيق مشروع التسيير الإلكتروني للوثائق و هي :<sup>1</sup>

- 1-أهداف متعلقة بالتخزين : من خلال تقليص المساحات التخزينية واختزالها وضمان سلامة.
- 2-أهداف متعلقة بالتسيير : من خلال التحكم الأمثل في طرق التسيير وتنوع أدوات المخرجات، تحقيق عنصر الأمن في سياق تنقل الوثائق من أماكن متعددة، سواء من القرصنة أو في حال إرسالها و استقبالها، وهذا المبدأ يطلق عليه إتاحة ماذا؟ و لمن؟
- 3- أهداف متعلقة بالبحث: يمكن بث الوثائق والمعلومات داخل المؤسسة، وبين مختلف المصالح من خلال الشبكة المحلية الانترنت وبتوظيف الكثير من خدمات ووسائل الشبكة العنكبوتية الإنترنت، حيث يسمح نظام التسيير الإلكتروني للوثائق للمستفيد التجاوب مع قاعدة المعلومات من خلال توفير أدوات بحث متقدمة تعطي نتائج دقيقة و سريعة ويمكن تلخيص اهداف التسيير الإلكتروني في المخطط التالي :

<sup>1</sup>رابدي، حسنية. تطبيقات التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية وتحدياته: أرشيف الصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية لولاية أدرار نموذجًا. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 2023، المجلد 22، العدد 01، ص. 219-239



الشكل رقم (3) : أهداف التسيير الإلكتروني للوثائق

### 2-4 متطلبات التسيير الإلكتروني للوثائق :

إن مشروع التسيير الإلكتروني شأنه شأن أي مشروع أو برنامج يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه بنجاح وتفادي خسارة المال والجهد. ، ولذلك مشروع التسيير الإلكتروني يجب أن يراعي عدة متطلبات منها <sup>1</sup> :

**2-4-1 البنية التحتية:** إن التسيير الإلكتروني يتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للإتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للإتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

**2-4-2 توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة:** للاستفادة من الخدمات التي يقدمها التسيير الإلكتروني والتي تتمكن من خلالها التواصل بمختلف الأجهزة الإلكترونية وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

<sup>1</sup> عيفاوي، خلود؛ بن أحمد، نهاد. التسيير الإلكتروني للموارد البشرية وأثره على أداء المؤسسة: دراسة حالة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ - ميلة. ميلة: المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020. مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، ص.20.

## الفصل الأول: إدراج الرقمنة في الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا

**2-4-3 وجود التشريعات والنصوص القانونية:** التي تسهل عمل التسيير الإلكتروني وتضفي عليه المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة علي

**2-4-4 المتطلبات الأمنية الإلكترونية:** لحماية المعلومات والبيانات ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد.

**2-4-5 التدريب وبناء القدرات:** وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على إستعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات ويتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب مخصصة وتابعة للحكومة، إضافة إلى نشر ثقافة استخدام التسيير الإلكتروني وطرق ووسائل إستخدامه للمواطنين.

**2-4-6 المتطلبات التنظيمية والإدارية:** يتطلب التسيير الإلكتروني تغييرا جذريا في طريقة تفكير المسؤولين وطريقة إدارتهم لمسؤولياتهم وفي كيفية نظرتهم إلى وظائفهم وفي طريقة تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات ومع القطاع الخاص والعام ومع المواطنين

**2-4-7 المتطلبات السياسية:** حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التسيير الإلكتروني عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على إجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني.

ومنه فالتسيير الإلكتروني يحتاج لهذه المتطلبات لنجاح سيره بشكل جيد تقاديا للأخطاء.

### **2-5 عوامل نجاح التسيير الإلكتروني :**

على المسؤولين في المؤسسة الذين يرغبون في التحول إلى التسيير الإلكتروني أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح ومن أهمها <sup>1</sup>:

<sup>1</sup>مرجع سابق ، عيفاوي، خلود؛ بن أحمد، نهاد. التسيير الإلكتروني للموارد البشرية وأثره على أداء المؤسسة ،ص.25.

## الفصل الأول: إدراج الرقمنة في الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا

- 1- وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنظمة ، والاستيعاب الشامل لمفهوم التسيير الإلكتروني من تخطيط وتنفيذ ونتاج وتشغيل وتطوير .
  - 2- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمؤسسة، والبعد عن الاتكالية والارتجائية في معالجة الأمور .
  - 3- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها
  - 4- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه
  - 5- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال
  - 6- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية
  - 7- تأمين سرية المعلومات للمستخدمين
  - 8- الإستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء .
- فعلى اي مؤسسة عند تطبيقها للتسيير الإلكتروني للوثائق ان تكون على دراية بهذه العوامل لتحقيق نجاحه داخلها.

### 2-6 معوقات التسيير الإلكتروني للوثائق :

على الرغم من أهمية التسيير الإلكتروني كأداة فاعلة ورئيسية في تحقيق جودة الإدارية وفاعلية في تحقيق أهدافه إلا أن هذا النوع يقابل بالعديد من المعوقات التي تعترض تطبيقه ووضع موضع التنفيذ إلا أنه يمكن تقسيم تلك المعوقات التي تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

**2-6-1- المعوقات الإدارية :** تعتبر هذه المعوقات تحديا كبيرا لتنفيذ التسيير الإلكتروني وتتمثل فيما يلي :

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج التسيير الإلكتروني.

<sup>1</sup>مرجع سابق ، عيفاوي، خلود؛ بن أحمد، نهاد. التسيير الإلكتروني للموارد البشرية وأثره على أداء المؤسسة ،ص.26.

## الفصل الأول: إدراج الرقمنة في الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا

- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال التسيير الإلكتروني .
- محاولة التمسك بمبادئ التسيير التقليدي .
- غياب الإرادة السياسية الفاعلة لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- عدم مرونة الإجراءات الإدارية في كثير من المؤسسات .
- قلة وعي الإداريين بالمميزات المتوقعة من تطبيق التسيير الإلكتروني .
- غياب القوانين والتشريعات لحماية تطبيق التسيير الإلكتروني.
- ضعف أمن المعلومات وحماية المعلومات والأجهزة وتشريع القوانين وسلامة وصول المعلومات للمستفيدين .

**2-6-2- المعوقات البشرية :** تنتج هذه المعوقات من بعض العوامل التي تؤثر على فعالية التسيير الإلكتروني ومن بينها:<sup>1</sup>

- مقاومة التغيير والخوف منه .
  - التناقض بين حاجات الأفراد ورغباتهم .
  - عدم وجود تخطيط للموارد البشرية .
  - النقص في الكوادر البشرية المؤهلة في استخدام التكنولوجيا .
  - زيادة التكاليف المترتبة على اختيار وتدريب العاملين .
  - مشاكل الفقر المعلوماتي .
  - ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية .
- 2-6-3- المعوقات المالية:** تعتبر حاجزا كبيرا في عرقلة التسيير الإلكتروني وتتمثل في:
- ضعف الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب.

<sup>1</sup>مرجع سابق ، عيفاوي، خلود؛ بن أحمد، نهاد. التسيير الإلكتروني للموارد البشرية وأثره على أداء المؤسسة ،ص.26.

## الفصل الأول: إدراج الرقمنة في الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا

-عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة التسيير الإلكتروني بالبنية التحتية نظرًا للالتزامات الاقتصادية خاصة.

-عدم تفهم المسؤولين لعملية التغيير وتوفير الموارد المالية لذلك

-محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات

-ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات

-ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة للأجهزة الإلكترونية .

**2-6-4- المعوقات التقنية:** تتمثل في عدة عوامل تعيق كفاءة واستمرارية التسيير الإلكتروني

وتتمثل فيما يلي :

-انعدام البنية التحتية من ناحية توفير الشبكات والأجهزة في الكثير من المؤسسات .

-نقص شديد في المعلومات من البرمجيات من ناحية معرفة جودتها وميزاتها

-نقص الخبرة ولا يوجد أجهزة رقابة مهنية متخصصة في الرقابة على جودة البرمجيات .

-سرية المعلومات تشكل العقبة الأساسية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات .

-اختراق أنظمة التشغيل في المؤسسة يشكل عائق أمام التطبيق.

**2-6-5- المعوقات الأمنية:** من المعروف أن أي جهاز حاسوب يتم توصيله بشبكة أنترنت يمكن

اختراقه إذا كان خالياً من برامج الحماية نظراً لعدم وجود نظام معلوماتي كامل وخالٍ من الاختراقات

ولكن هناك مجموعة من الإجراءات التي ينبغي أن تتوفر لحفظ المعلومات مثل<sup>1</sup>:

-التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية.

-التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات .

-تركيب جدار ناري بين المستخدمين ومصادر الفيروسات.

-عمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن آمنة .

<sup>1</sup>مرجع سابق ، عيفاوي، خلود؛ بن أحمد، نهاد. التسيير الإلكتروني للموارد البشرية وأثره على أداء المؤسسة ،ص.27.

ويمكن تلخيص معوقات التسيير الإلكتروني للوثائق في الشكل التالي:<sup>1</sup>



الشكل رقم (4) : معوقات التسيير الإلكتروني للوثائق

### 2-7 وظائف التسيير الإلكتروني للوثائق :

يعد التسيير الإلكتروني امتداداً حديثاً للتسيير التقليدي، حيث يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مختلف الوظائف الإدارية داخل المؤسسة.<sup>2</sup> ولا تختلف وظائف التسيير الإلكتروني في جوهرها عن وظائف التسيير الكلاسيكي التي حددها Koontz Harold و Heinz Wehrich ، غير أنها تُمارس باستخدام وسائل وتقنيات رقمية حديثة، مما يزيد من فعاليتها وكفاءتها وتتمثل فيما يلي:<sup>3</sup>

1. التخطيط الإلكتروني (Planning-E) : يتمثل التخطيط الإلكتروني في استخدام النظم المعلوماتية والتطبيقات الرقمية لوضع الأهداف المستقبلية للمؤسسة وتحديد الوسائل الكفيلة بتحقيقها. ويعتمد هذا

<sup>1</sup> من اعداد الطالبة جاب الله سهيلة بإعتماد المرجع السابق ، عيفاوي، خلود؛ بن أحمد، ص.27.

<sup>2</sup> Heinz Wehrich و Harold Koontz ،Management . Hil-McGraw 2010.p20-25

<sup>3</sup>Pearson ،Kenneth C. Laudon ،Information Systems: Managing the Digital Firm Management 2018.p40.

## الفصل الأول: إدراج الرقمنة في الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا

النوع من التخطيط على قواعد البيانات، وبرمجيات التحليل، وأنظمة دعم القرار، مما يسمح باتخاذ قرارات دقيقة مبنية على معلومات آنية وموثوقة، ويساهم في تقليل درجة عدم التأكد.

2. التنظيم الإلكتروني (Organizing-E) : يقصد بالتنظيم الإلكتروني تصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتوزيع المهام والمسؤوليات باستخدام الوسائل الرقمية، من خلال أنظمة إدارة الموارد ومنصات العمل التعاوني، مما يساهم في تسهيل تدفق المعلومات وتحقيق التنسيق الفعال بين مختلف الوحدات التنظيمية.

3. التوجيه الإلكتروني (Directing-E) : يعتمد التوجيه الإلكتروني على استخدام وسائل الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني ومنصات التواصل المؤسسي، من أجل توجيه العاملين وتحفيزهم ومتابعة أدائهم، وهو ما يسمح بسرعة الاتصال وتعزيز التفاعل داخل المؤسسة.

4. الرقابة الإلكترونية (Controlling-E) : تتمثل الرقابة الإلكترونية في متابعة تنفيذ الخطط وتقييم الأداء باستخدام أدوات رقمية مثل أنظمة التقارير ولوحات القيادة، مما يساعد على اكتشاف الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب، وتوفير معلومات دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرار

يساهم التسيير الإلكتروني في تطوير وظائف التسيير التقليدية من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة، مما يؤدي إلى تحسين كفاءة الأداء الإداري وتحقيق السرعة والدقة في إنجاز الأعمال.

### 2-8 عوامل تطبيق نظام التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الاقتصادية :

إن الحاجة الفعلية لتطبيق المؤسسات الاقتصادية لنظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات وذلك بوجود رصيد وثائقي ذو أهمية علمية للمؤسسة،<sup>1</sup> إذ تدعو الضرورة لتبني نظام التسيير الإلكتروني

<sup>1</sup> ابن السبتي، عبد المالك، التسيير الإلكتروني للوثائق، مجلة المكتبات والمعلومات، مج. 02، ع. 01، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم

المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2003، ص. 15.

## الفصل الأول: إدراج الرقمنة في الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا

للوثائق والمعلومات إذا كان النظام التقليدي قادرا على تأمين هذه الاحتياجات في الوقت المطلوب، وبالكيفية اللازمة وتتمثل عوامل تطبيقه فيما يلي :

-توفر الإرادة لدى المسؤولين والعاملين لإدخال النظام يتحقق هذا بوجود قناعة لدى المسؤولين بأهمية الوثائق والأرصدة الوثائقية، واطلاعهم الكامل عن النظام، وأهميته في توفير العديد من الخدمات على مستوى المؤسسة، وكذا دوره في توفير الحماية للوثائق والمعلومات.

-تنظيم الوثائق ومعالجتها بالطرق التقليدية : وذلك بتطبيق القواعد الدولية في معالجة الوثائق وحفظها، مما يسهل مستقبلا عملية إدخال نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات، إذ لا ننتظر من هذا النظام تعويض النقائص المسجلة في المصالح بالمؤسسات التوثيقية.

-توفر الإمكانيات المادية : نظرا لما يتطلبه النظام من تجهيزات، وبرمجيات وأدوات ووسائل الاتصال، وموظفين ومصاريف مستمرة لتسييره، فمن الضروري أن تخصص له الاعتمادات المالية الكافية.

-توفر الإطار الكفاءة : تحتاج عملية إدخال نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات إلى توفر مختصين في الإعلام الآلي من جهة، ووجود مختصين في علوم المعلومات والتوثيق بحيث يعمل الفريقين معا لتصميم النظام، وتركيبه وتجريبه، إلى غاية التأكد من صلاحيته الكاملة في التطبيق الميداني.<sup>1</sup>

-التوفيق في اختيار البرمجيات والتجهيزات : يتوقف نجاح النظام على قدرة مسؤولي المؤسسة وخيراتها في انتقاء التجهيزات والبرمجيات الجيدة، فلا يقبل أن تغتر بالأسعار الرخيصة في سبيل اقتناء تجهيزات وبرمجيات لا تحقق الحلول المنتظرة منها، أو أن تشغل هذه التجهيزات والبرمجيات لمدة معينة ثم تبدأ عيوبها في الظهور من حين لآخر، أو قد تغطي عدد من التطبيقات دون أخرى.

<sup>1</sup> مرجع سابق، بن السبتي، عبد المالك، التسيير الإلكتروني للوثائق، ص15

## الفصل الأول: إدراج الرقمنة في الإدارة وأثرها في تسيير الوثائق إلكترونيا

-تحقيق المردودية المطلوبة من النظام : يجب على نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات المعتمد أن يستجيب لتطلعات المؤسسة، بما يحقق جميع الخدمات المنتظرة منه، سواء ما يتعلق بالتحكم الجيد في حفظ المعلومات والوثائق، أو توفير السهولة الكاملة في استرجاعها وتوزيعها إلى المستفيدين أو القدرة على تغطية عدد معين من الطلبات في وقت واحد.

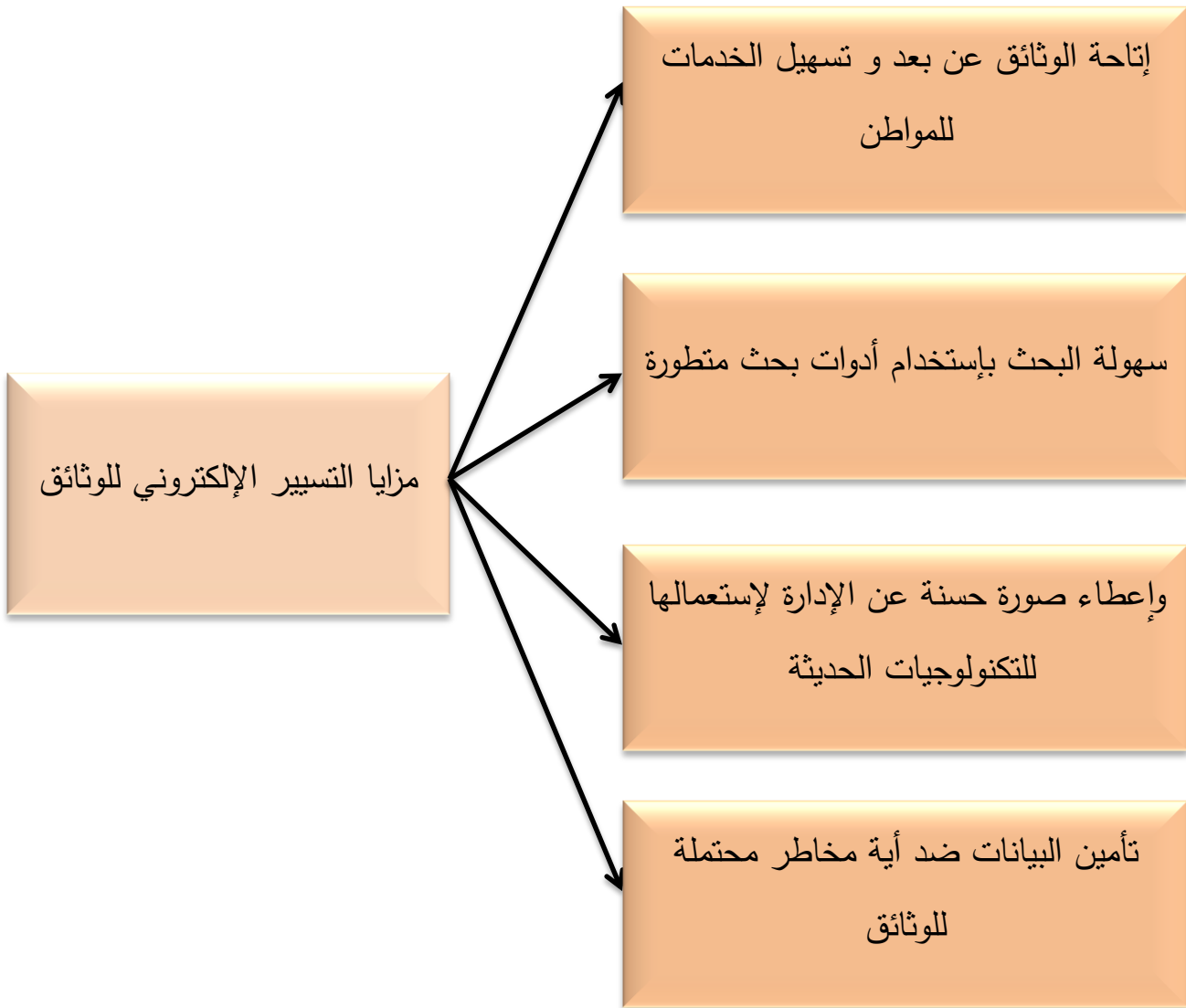
-المتابعة المستمرة للنظام عند تشغيله ووضع آليات لتطويره : يستدعي وجود نظام التسيير الإلكتروني للوثائق والمعلومات إنشاء مصلحة متخصصة بالمؤسسة التوثيقية، وظيفتها الأساسية هي المتابعة المستمرة للنظام، وتسجيل جميع الملاحظات المتعلقة بتشغيله واقتراح بعض الحلول التي من خلالها يمكن معالجة الصعوبات التي تواجه المستفيدين.

### 2-9 مزايا التسيير الإلكتروني للوثائق : <sup>1</sup>

- التقليل من فضاءات حفظ الوثائق.
- الحفاظ على الوثائق الأصلية .
- إتاحة الوثائق عن بعد و تسهيل الخدمات للمواطن .
- سهولة البحث بإستخدام أدوات بحث متطورة
- وإعطاء صورة حسنة عن الإدارة لإستعمالها للتكنولوجيات الحديثة
- تأمين البيانات ضد أية مخاطر محتملة للوثائق .

<sup>1</sup> علوش، ليندة؛ عجال، نورة. آليات التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف لولاية مستغانم. مذكرة ماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس، كلية العلوم الاجتماعية، 2017/ 2018، ص79.

ويمكن ان نلخصها في الشكل التالي :<sup>1</sup>



الشكل رقم (5) : مزايا التسيير الإلكتروني للوثائق

<sup>1</sup> من اعداد الطالبة جاب الله سهيلة بإعتماد المرجع السابق علوش، ليندة؛ عجال، نورة، مرجع سابق ، ص79

### خلاصة الفصل :

من خلال ما تم تطرقنا إليه في هذا الفصل، تبين أن التسيير الإلكتروني للوثائق أصبح من أهم الأساليب الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية والإدارية من أجل تحسين الأداء الإداري ورفع فعالية العمل داخل المؤسسة.، وقد ساهم أيضا في فعالية المؤسسة ومساعدتها على مواكبة التطورات الحديثة وتحقيق جودة أكبر في التسيير الإداري و التحول من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية الإدارية الإلكترونية، لما يوفره من سرعة في معالجة الوثائق وحفظها واسترجاعها بدقة، إضافة إلى تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية وتوفير الوقت والجهد وتحسين خدمات المؤسسات الاقتصادية في الجزائر .

فبالرغم من ان التسيير الإلكتروني له اثر إيجابي كبير في سير أداء المؤسسات بشكل جيد إلا ان هذا لا يخلو من بعض التحديات والمعوقات التي قد تواجه المؤسسات أثناء عملية تحويل الوثائق إلكترونيا، يتطلب توفير بنية تقنية مناسبة، وموارد بشرية مؤهلة، إضافة إلى وضع توجيهات واضحة والالتزام بالقوانين الدولية والتنظيمية التي تضمن سلامة الوثائق الرقمية واستمرارية استخدامها على المدى البعيد.

وعليه فإن هذا الفصل النظري أدى إلى قفزة معرفية مهمة لفهم مختلف المفاهيم المتعلقة بالتسيير الإلكتروني للوثائق، وذلك تمهيدا للانتقال إلى الجانب التطبيقي الذي قمنا فيه بربط هذه المفاهيم بالواقع الميداني داخل مؤسستي الضمان الإجتماعي CNAS وCNR بالجلفة.

الجانب التطبيقي

الفصل الثاني : نتائج الدراسة حول واقع  
التسيير الإلكتروني للوثائق في مؤسستي  
(CNR) و (CNAS) بالجلفة.

-تمهيد

- 1- التعريف بمكان الدراسة .
- 2- نتائج الدراسة الميدانية.
- 3-النتائج العامة للدراسة .
- 4-مقترحات الدراسة .

## تمهيد :

بعد أن عرضنا الجانبين المنهجي والنظري حيث وضحنا من خلال الجانب المنهجي أهداف الدراسة وطبيعتها وأدواتها والجانب النظري الذي أشرنا فيه إلى عرض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتسيير الإلكتروني للوثائق، وأهميته في تطوير المؤسسات الإقتصادية ، ننتقل إلى الجانب التطبيقي للدراسة أين قمنا بدراسة ميدانية في مؤسستي الضمان الإجتماعي CNAS وCNR بالجلفة، قصد إبراز واقع التسيير الإلكتروني للوثائق ومدى مساهمته في تحسين الأداء الإداري وتسهيل عمليات حفظ واسترجاع الوثائق وكمحاولة للمقارنة بين نظم التسيير الإلكتروني في كلا المؤسستين.

## 1- التعريف بمكان الدراسة :

### 1-1 الصندوق الوطني للتقاعد CNR:

تم تأسيس مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد في فترة الخمسينات، حيث تم خلق سياسة التقاعد يوم 21 أبريل 1953 بإنشاء أول صندوق أطلق عليه اسم "الصندوق الوطني لتأمين المسنين والشيخوخة"، واتبعت طرق متعددة آنذاك لتحديد تقاعد الأشخاص البالغين السن القانونية للتقاعد وظهرت تطورات عدة بدأت من سنة 1984 إلى غاية 1985 بعدها، تغيرت شروط تحصيل التقاعد إلى ما هي عليه الآن حسب القانون رقم 12/83.

وقد جاء إنشاء الصندوق الوطني للتقاعد استجابة للتحديات الاقتصادية والاجتماعية المتعلقة بتأمين حقوق العمال الجزائريين بعد انتهاء فترة خدمتهم، وذلك ضمن إطار التوجه الحكومي لتعزيز نظم الحماية الاجتماعية في البلاد. أنشئ الصندوق الوطني للتقاعد بموجب المرسوم 233/83 المؤرخ في 20 أوت 1985 ، الذي ألغي واستبدل بالمرسوم 07-92 المؤرخ في 04 يناير 1992 و يوجد مقره بالجزائر العاصمة والذي يتضمن الوضع القانوني والتنظيم الإداري و المالي لصناديق الضمان

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

الإجتماعي والذي منح للصندوق الوطني للتقاعد الشخصية المعنوية والإستقلال المالي والخاصية التجارية وعلاقته مع الأطراف الأخرى.

### 1-1-1 الوكالة المحلية للصندوق الوطني للتقاعد بالجلفة :

الوكالة المحلية للجلفة تابعة للصندوق الوطني للتقاعد: <sup>1</sup> وهي مؤسسة مصنفة ضمن الصف الأول، وتخضع في تنظيمها الأرشيفي إلى المركز الجهوي للأرشيف بغرداية. تقع هذه الوكالة بـحي- بن جرمة ، وقد تم افتتاحها في نوفمبر 1989، في حين دُشن مقرها الجديد سنة 1996. تُعالج الوكالة أزيد من 48000 معاش ومنحة تقاعد، موزعة على ثلاث فئات رئيسية: منح التقاعد المباشر، المعاشات المنقولة، ومنح التقاعد المنقولة. وتضم الوكالة ثلاث مديريات وظيفية، هي: مديرية الإدارة العامة، مديرية المالية والمحاسبة، مديرية المنح والمحاسبة، بالإضافة إلى وجود خلية للإصغاء تهتم بانشغالات المتقاعدين، وخلية للمساعدة الاجتماعية تُعنى بدعم الفئات الهشة من المتقاعدين ، ما يعكس البعد الإنساني والاجتماعي لمهام المؤسسة.

إن الصندوق الوطني للتقاعد ما هو إلا حصيلة لاندماج سبع صناديق فيما بعضها (صندوق التامين عن الشيخوخة لغير الأجراء الذي تحول فيما بعد صندوق التامين الاجتماعي وللعمال الغير الأجراء) المنشأ سنة 1985 والتي كانت تسير جميع أنظمة التقاعد المتواجدة قبل إنشائها سنة 1983 إلى نظام وطني موحد للتقاعد الذي يمنح نفس المزايا لكل العمال مهما كان قطاع نشاطهم ويتعلق الأمر ب :

✓ CAAV: كالصندوق العام للتأمين عن الشيخوخة نظام عام و المكلف بتسيير المتقاعدين التابعين في نظام التقاعد العام.

<sup>1</sup>الصندوق الوطني للتقاعد. الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتقاعد [متصل]. [ تاريخ الإقتباس : 27 أبريل 2026 ] عبر الموقع:

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

✓ CGR: كالصندوق العام للتقاعد للموظفين الجزائريين المكلف بتسيير التقاعد الخاص بالموظفين .

✓ CNMA: الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي والمكلف بمنح متقاعدي النظام الفلاحي.

✓ CSSM: صندوق الضمان الاجتماعي الخاص بعمال المناجم والمكلف بتسيير منح متقاعدي المناجم..

✓ CAVNOS: صندوق التامين عن الشيخوخة لغير الأجراء والمكلف بتسيير منح التقاعد لغير الأجراء

✓ LEPSGM: مؤسسة التغطية الاجتماعية لعمال البحر والمكلف بمنح التقاعد لعمال البحر

✓ CAPAS: مؤسسة التامين الاجتماعي لعمال الكهرباء والغاز المكلف بمنح التقاعد لعمال الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز.

✓ SNTF: المؤسسة الوطنية لعمال السكك الحديدية والمكلف لمنح التقاعد للشركة الوطنية للسكك الحديدية.

### 1-1-2 المهام الأساسية لصندوق الوطني للتقاعد بالجلفة:

يعتبر الصندوق الوطني للتقاعد من أحد الدعائم الأساسية لنظام الحماية الاجتماعية، ف يضمن

حقوق المتقاعدين وتنظيم المعاشات وتوفير الحماية المالية للموظفين بعد انتهاء حياتهم المهنية.

وفي هذا السياق، و طبقا للمادة 09 من مرسوم التنفيذي رقم 92-07، تم تحديد المهام الأساسية

للصندوق الوطني للتقاعد، وتتمثل في:

- تنسيق العمل مع هيئات الضمان الاجتماعي الأخرى : يسهر الصندوق على تبادل المعلومات

والخبرات مع هيئات مثل: CASNOS و CNAS لتكامل الخدمات وضمان استمرارية الحقوق في

حال انتقال العامل من نظام إلى آخر.

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

- مراجعة ملفات التقاعد وذوي الحقوق: يقوم الصندوق بدراسة وفحص ملفات التقاعد بدقة، والتأكد من استيفاء الشروط القانونية، سواء للموظف طالب التقاعد أو لذوي الحقوق (مثل الأرملة، الأيتام والأولياء) بعد وفاة المؤمن له.

- تسيير المعاشات التقاعدية ومنح التقاعد ، ومنح ذوي الحقوق: يشرف الصندوق على صرف المعاشات التقاعدية بصفة دورية، ويضمن الانتظام في تحويلها، كما يهتم بمنح ذوي الحقوق المستحقين بعد وفاة المتقاعد أو العامل.

- تطبيق القوانين وضمان تنفيذ التشريعات المتعلقة بالتقاعد : يعمل الصندوق على تطبيق أحكام قانون التقاعد (83-12) والمرسوم التنفيذي (92-07) ويسهر على احترام النصوص القانونية وتكييف الملفات وفق التعديلات الجديدة.

- القيام بضمان اعلام المستفيدين والمستخدمين: يتابع الصندوق استمرارية صرف المعاشات حتى انتهاء حقوق المستفيد (مثلاً وفاة الأرملة، بلوغ سن معين، زواج) ويقوم بتحديث الملفات بشكل دوري.

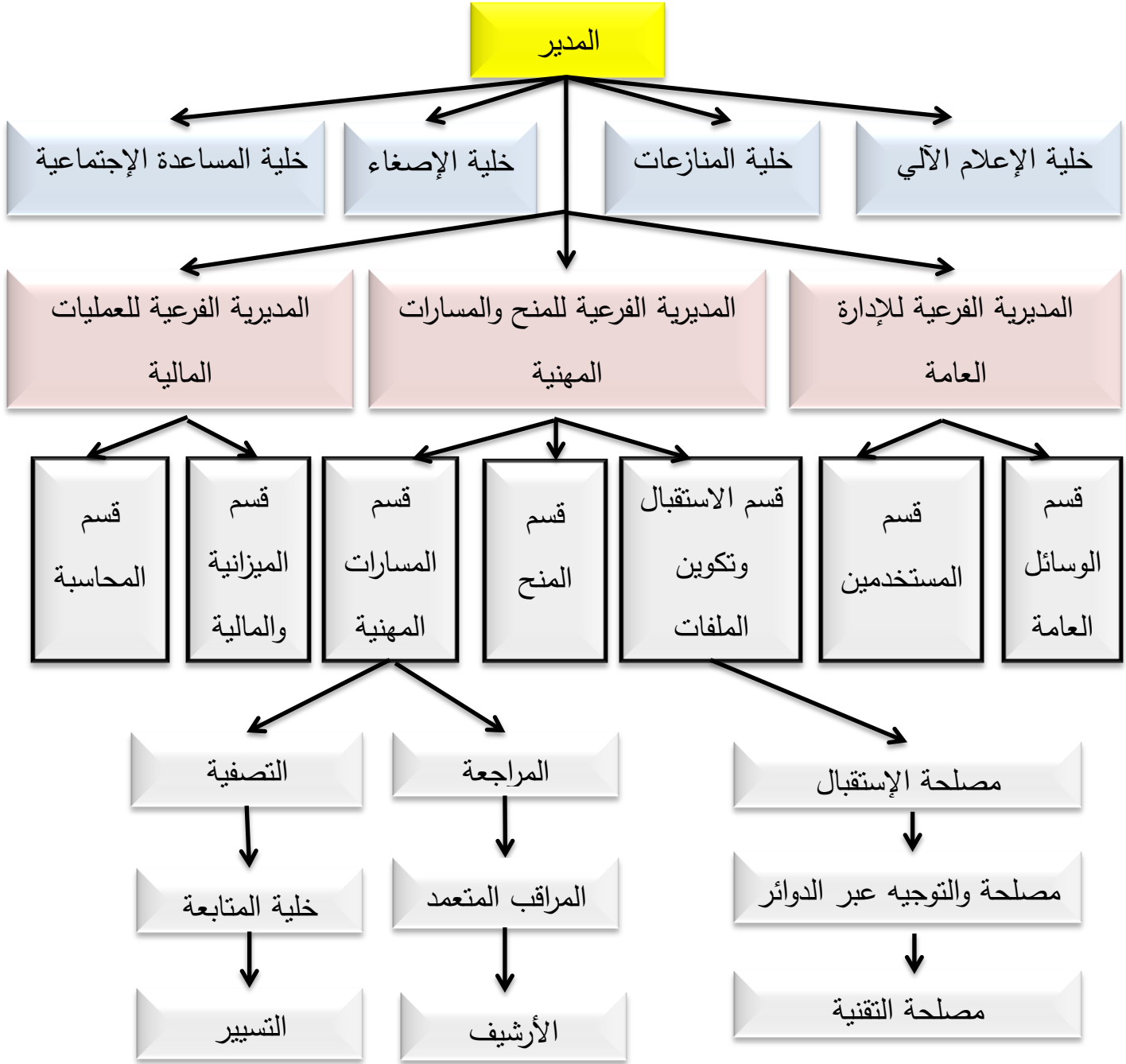
- ضمان استمرارية المعاشات الى غاية نفاذ حقوق المستفيدين :يتابع الصندوق استمرارية صرف المعاشات حتى انتهاء حقوق المستفيد (مثلاً وفاة الأرملة، بلوغ سن معين، زواج) ويقوم بتحديث الملفات بشكل دوري.

- ادارة البرامج التي تخص الفئات مثل التقاعد النسبي والتقاعد المستمر : تسيير أنظمة استثنائية كالتقاعد المسبق أو التقاعد النسبي (لمن لديهم سنوات خدمة محددة) وفق شروط معينة مرتبطة بالإصلاحات الاقتصادية أو الاجتماعية.

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

- متابعة الملفات الخاصة بالجالية الجزائرية بالخارج: يسعى الصندوق لمعالجة ملفات المتقاعدين الجزائريين المقيمين بالخارج، خاصة في إطار الاتفاقيات الثنائية المتعلقة بالتأمين الاجتماعي.
- التحقيق في حالات التزوير أو الغش في التصريحات أو الوثائق : ويتخذ الإجراءات القانونية ضد المتحايلين الذين قد يحصلون على معاشات دون وجه حق.
- إعداد الإحصائيات والدراسات الاستشرافية: ينجز الصندوق دراسات ديموغرافية ومالية لتوقع أعداد المتقاعدين مستقبلاً، وضبط التوازنات المالية، واقتراح تعديلات على نظام التقاعد وفقاً للواقع السكاني والاقتصادي.
- المشاركة في الحملات التحسيسية والإعلامية : يقوم الصندوق بتنظيم أيام مفتوحة، ملتقيات، وندوات إعلامية للتعريف بحقوق وواجبات المتقاعدين وتحسيسهم بضرورة تسوية وضعياتهم الإدارية مسبقاً.

### 3-1-1 الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد



الشكل رقم(6):الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد<sup>1</sup>

<sup>1</sup>الصندوق الوطني للتقاعد- الوكالة المحلية بالجلفة ،وثيقة داخلية حول هيكل المؤسسة ،وثيقة غير منشورة ،2026

## 1-2 الصندوق الوطني للعمال الأجراء CNAS:

بموجب المرسوم رقم 223/85 الموافق لـ: 20 أوت 1985 الذي يتضمن<sup>1</sup> التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي. تم إنشاء الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الذي يحمل الرمز " ص.و.ت.إ " الذي مقره بالجزائر العاصمة تتمثل مهمة الصندوق الوطني في سير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية كما يسير الصندوق بصورة انتقالية المنح العائلية الموضوعة على عاتق الهيئات التابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كالوكالات المتواجدة على مستوى ولايات الوطن . طبقا لأحكام المادة 78 والمادة 79 من القانون رقم 11/83 المؤرخ في 02 جويلية 1983 تم إنشاء وكالات ولائية بموجب قرار من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي والتي هي موضوع دراستنا هذه وهي على وجه التحديد " وكالة الجلفة " ذات بناية كبيرة تحتوي على عدة أقسام منها مديرية التعويضات ، مديرية المحاسبة والمالية ، مركز الدفع إلى جانب قسم خاص بالمراقبة الطبية ، وهي مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، ولا تتمتع هذه الوكالة حسب ما ينص عليه قانون التنظيم الإداري للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية من مادته السادسة بالشخصية القانونية وبالاستقلالية المالية حيث توضع تحت سلطة أعوان الإدارة الذين يمكن أن يعرض لهم المدير العام للصندوق الوطني والعون المكلف بالعمليات المالية جزاء من سلطتهما وذلك تحت مسؤوليتهما. تقوم مراكز الدفع بتكوين ملفات الأداءات وبتصفيتهما ودفع الأداءات ويمكن لهذه المراكز أداء مهمة أخرى يكلفها بها القانون . تشغل وكالة ولاية الجلفة حوالي 140 ما بين موظف وعامل والذي يتم توظيفهم من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية عن طريق إجراء مسابقات وامتحانات في دورات تكوينية حسب احتياج المؤسسة الذي يخضع لعدة مقاييس كالكثافة

<sup>1</sup>الصندوق الوطني للتقاعد. الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتقاعد [متصل.]. [ تاريخ الإقتباس : 27 أبريل 2026 ] عبر الموقع:

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

السكانية والتي<sup>1</sup> من خلالها تم فتح فروع تابعة للوكالة ،والتي تخضع هي الأخرى بدورها تحت وصاية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في جميع الحالات الإدارية والمالية وحتى قرار إنشائها الذي يصدر بقرار من الوزارة الوصية .ونظرا للكثافة السكانية التي عرفتها الولاية وحجم الخدمات الملقاة على عاتق الوكالة فقد تم إنشاء عدة مراكز وفروع عبر عدة نقاط من تراب الولاية تحت وصاية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كالتالي : الجدول رقم 01

المراكز	الفروع
بن جرمة	الشارف
حاسي بحبح	عين الإبل
عين وسارة	سيدي لعجال
مسعد	حد الصحاري
البييرين	فيض البطمة
بوزيدي سعد	القديد
الإدريسية	الجامعة
دار الشيوخ	/
جعرون سعد	/
عيسى القايد	/

الجدول رقم (1): مراكز وفروع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالجلفة.

<sup>1</sup>الصندوق الوطني للتقاعد. الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتقاعد [متصل]. [ تاريخ الإقتباس :27 أبريل 2026] عبر الموقع:

## 1-2-1 نبذة تاريخية على تاريخ المؤسسة:

في سنة 1950 وبعد الكفاح المتعدد الأشكال والدموي في بعض الأحيان والذي خاضه العمال الجزائريون ضد السلطة الاستعمارية وأرباب العمل ، أدخلت بوادر الضمان الاجتماعي للجزائر بحيلة التحفظ والتمييز ( العنصري) .

وهذا النظام الخاص بالضمان الاجتماعي والذي كان مبني على أساس رأسمالية في تلك المرحلة والمطبق في الجزائر لم يكن يخدم الجزائريين (القاعدة العاملة) فحسب لأنه أخذ منهج التمييز خاصة في اتجاه الطبقة العاملة في القطاع الفلاحي ، وغداة الاستقلال ورثت الجزائر نظاما للضمان الاجتماعي رأسمالي ، استعماري، ومعقدا يتميز :

- بتعدد الأنظمة .
  - بالتفرقة في تقديم الامتيازات من نظام لآخر .
  - بانعدام الحماية لفئة هامة من المجتمع .
  - بالضعف في الامتيازات الممنوحة بالنسبة إلى رفع الأجور والقيمة المالية للمعيشة .
- وخلال العشر سنوات ما بعد الاستقلال ،أُتخذت بعض الإجراءات فيما يخص تحسين الامتيازات وتحسين تسيير الهيئات .
- في سنة 1967 تم إدخال إصلاحات هامة فيما يخص حوادث العمل والأمراض المهنية، وأصبحت هذه الأخطار تسييرها هيئات الضمان الاجتماعية؛ وفي سنة 1971 تم إنشاء نظام المنح العائلية ونظام التقاعد .

<sup>1</sup>الصندوق الوطني للتقاعد. الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتقاعد[ متصل.]. [ تاريخ الإقتباس : 27 أبريل 2026] عبر الموقع:

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

وتجدر الإشارة<sup>1</sup> أنه تم تأسيس لجنة وطنية بموجب الأمر رقم 74-08 المؤرخ في 30/01/74 مكلفة باقتراح الإجراءات لإعادة النظر في قوانين الضمان الاجتماعي.

وعلى أساس أشغال هذه اللجنة ظهرت قوانين جديدة للضمان الاجتماعي في 05 جويلية 1983 نتيجة لما جاء في الدستور والميثاق الوطني والمبادئ المطروحة في القانون الأساسي العام للعمال وما أقره المجلس الشعبي الوطني .

ويهدف القانون الجديد خاصة إلى :

- توحيد جميع أنظمة الضمان الاجتماعي وتأسيس نظام وحيد .
- توسيع الحماية الاجتماعية إلى كافة العمال مهما كان نظام النشاط الذي ينتمون إليه .
- إعادة تمويل نظام الضمان الاجتماعي وهذه القوانين التي أدخلت حيز التطبيق في 01/01/1984 هي:

- القانون رقم 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية .
- القانون رقم 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد .
- القانون رقم 83-13 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض .
- القانون رقم 83-14 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتزامات المكلفين في الضمان الاجتماعي.

- القانون رقم 83-15 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي. هكذا أصبح كل العمال الأجراء أو غير الأجراء (أي الأشخاص الذين يمارسون لحسابهم الخاص نشاطا حرا صناعيا أو تجاريا أو حرفيا أو فلاحيا ) يستفيدون من تغطية اجتماعية واسعة

<sup>1</sup>الصندوق الوطني للتقاعد. الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتقاعد [متصل]. [ تاريخ الإقتباس : 27 أبريل 2026 ] عبر الموقع:

تشمل الأخطار المتعلقة بالمرض ، الولادة ، العجز ، التقاعد ، الوفاة ، حوادث العمل والأمراض المهنية.

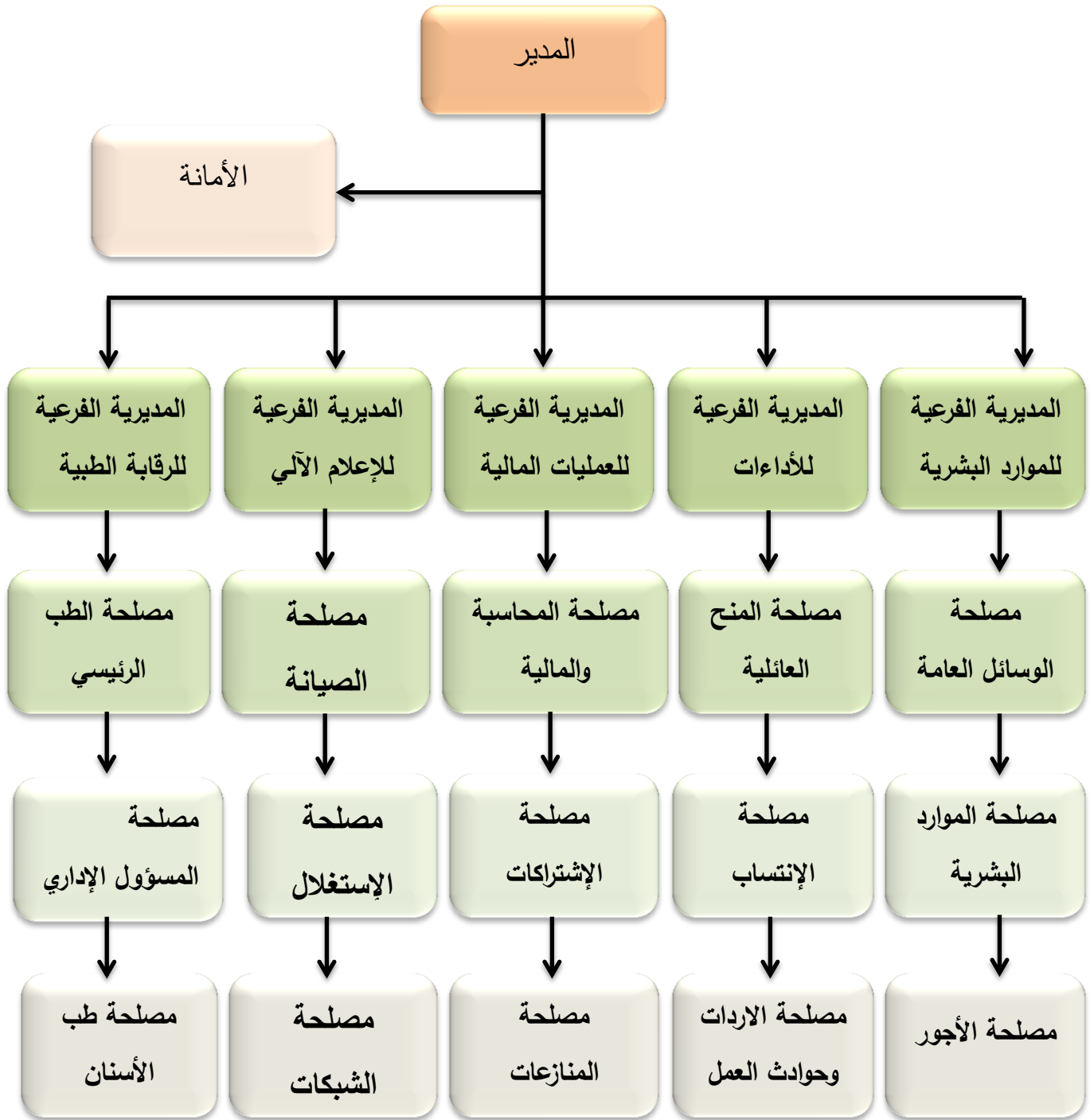
## 1-2-2 مهام ونشاطات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي :

تتمثل مهام الصندوق الوطني في التأمينات الاجتماعية في <sup>1</sup>:

- تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية .
- تسيير المنح العائلية.
- ضمان التحصيل ،المراقبة والمنازعات في تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل الأداءات.
- المساهمة في ترقية سياسة الوقاية الخاصة بحوادث العمل والأمراض المهنية وتسيير صندوق الوقاية لحوادث العمل والأمراض المهنية .
- تسيير الأداءات المستحقة من طرف الأشخاص المستفيدين من الاتفاقات الدولية في مجال الضمان الاجتماعي .
- تنظيم وتنسيق وممارسة المراقبة الطبية .
- القيام بنشاطات في المجال الصحي والاجتماعي .
- القيام بنشاطات في مجال الوقاية ،التربية والإعلام الصحي .
- تسيير صندوق المساعدة والإسعاف .
- إبرام اتفاقات في مجال الدفع من قبل الغير .
- تسجيل المؤمنون الاجتماعيون وأصحاب العمل وتزويدهم برقم وطني .
- ضمان الإعلام للمستفيدين وأصحاب العمل

<sup>1</sup>الصندوق الوطني للتقاعد. الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتقاعد[ متصل. ] [ تاريخ الإقتباس :27 أفريل 2026 ] عبر الموقع:

3-2-1 الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات CNAS:



الشكل رقم(7):الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات<sup>1</sup>

<sup>1</sup>الصندوق الوطني للتأمينات- مديريةية الضمان الإجتماعي للعمال الاجراء بالجلفة ،وثيقة داخلية حول هيكل المؤسسة ،وثيقة غير منشورة ،20،

## 2- نتائج الدراسة الميدانية:

### 2-1 أثر وفعالية التسيير الإلكتروني على إدارة مؤسستي (CNAS) و (CNR) بولاية الجلفة .

في ظل التطورات التكنولوجية التي شهدتها إدارات المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، اتجهت مؤسسات الضمان الاجتماعي وعلى رأسها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) والصندوق الوطني للتقاعد (CNR) إلى اعتماد التسيير الإلكتروني كآلية حديثة لتنظيم العمل الإداري وتحسين الخدمات المقدمة للمؤمن لهم والمتقاعدين. وقد تطرقنا في الدراسة الميدانية من خلال المقابلة المباشرة مع مجموعة من المسؤولين والموظفين داخل المؤسستين (CNAS) و (CNR) أن التسيير الإلكتروني أصبح يمثل ركيزة أساسية في تنظيم العمل الإداري ولمعرفة المزيد على أثر التسيير الإلكتروني وفعاليتيه داخل المؤسستين، تم طرح مجموعة من الأسئلة موجه للموظفين والمسؤولين داخل المؤسستين المتمثلة في :

- كيف أثر التسيير الإلكتروني على فعالية أداء المؤسسة والتواصل بين الموظفين ؟
- هل سبق تدريب الموظفين على إستخدام برامج التسيير الإلكتروني ؟
- ماهو تقييمك لأداء الموظفين في إستعمال برامج التسيير الإلكتروني المعتمدة في المؤسسة ؟

### 2-1-1 تحليل أسئلة المحور الأول:

واستنادا إلى المعلومات التي جمعناها خلال الزيارة الميدانية والمقابلات التي أجريناها مع موظفي ومسؤولي مؤسسات الضمان الاجتماعي (CNAS) و (CNR) تبين أن اعتماد التسيير الإلكتروني ساهم بشكل واضح في تحسين الأداء الإداري ورفع فعالية الخدمات المقدمة للمستفيدين، وقد أكدت إجابات المسؤولين والموظفين في المؤسستين أن اعتماد التسيير الإلكتروني للوثائق ساهم بشكل كبير في تحسين التعاملات بين الموظفين والإدارة ، بالنسبة لمؤسسة (CNAS) ساهم التسيير الإلكتروني

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

في تقليل تكاليف التسيير وتوفير الوقت والجهد، وتحليل المعطيات اذ سمح بإتخاذ الإجراءات قبل الوقوع في خطأ، اذ تم استعمال التسيير الإلكتروني على الوثائق في كافة مصالح المؤسسة بشكل كلي ، وذلك لأنها تتعامل مع حجم مرتفع جدا من الوثائق وقد سهل ارسال الوثائق واستقبالها مما قلل من استخدام الوثائق الورقية وسهل تبادل المعلومات والملفات بشكل سريع جدا دون عناء التنقل بين المصالح والمكاتب داخل المؤسسة، بالنسبة لـ (CNR) فإن اعتمادهم على التسيير الإلكتروني للوثائق بشكل جزئي لأنها تتعامل مع حجم اقل من الوثائق مقارنة بمؤسسة (CNAS) إلا ان التسيير الإلكتروني عمل بدوره على تسريع تبادل الملفات والمعلومات الخاصة بهم وتقليص مدة مراجعة الملفات الخاصة بالمتقاعدين وذوي حقوقهم بين مختلف المصالح الإدارية في المؤسسة، حيث كانت المعالجة الإدارية في المؤسستين قديما تعتمد على الملفات بالطرق التقليدية التي تستغرق مدة طويلة قد تصل إلى عدة أشهر، بينما أصبحت تتم إلكترونيا في فترة زمنية أقصر قد لا تتجاوز 15 يوما في بعض الحالات، ويعكس هذا الدور الإيجابي للتسيير الإلكتروني وفعاليتته في تطوير خدمات الإدارات وتوفيرها الكترونيا للمستفيدين واختصار الوقت وتسريع وتيرة العمل الإداري في كلا المؤسستين. كما أن اعتماد التسيير الإلكتروني في المؤسستين أدى بدوره إلى تطورات وتغييرات كبيرة في أداء الإدارة وعمل الموظفين، حيث قامت الإدارة لكل من (CNAS) و(CNR) بتقديم حصص ودورات تكوينية للتعرف على كيفية استخدام البرامج بالإضافة إلى دليل لإستخدام أي برنامج، حيث أبدى الموظفون في كلا المؤسستين تجاوبا مع التحولات التكنولوجية بالرغم من وجود صعوبة في بداية استعمال البرامج الخاصة بالتسيير الإلكتروني خاصة مع مرور الفترات التجريبية والتكوينية للموظفين، تم التأقلم بشكل جيد والعمل بالبرامج ولا توجد أي صعوبة إلا في بعض الحالات التي تخص تنصيب البرنامج، وهذا يشير إلى أنه يوجد تناسق بين الإدارة والموظفين ووجود دعم مستمر من أجل تطوير مهارات الموظفين وفعالية المؤسستين ، حيث ساعدت برامج التسيير الإلكتروني الإدارة في توزيع المهام بين الموظفين بسهولة ومساعدتهم على تجاوز الصعوبات التي كانت تواجههم في العمليات

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

التقليدية، ولتوضيح أثر وفعالية التسيير الإلكتروني على الإدارة والموظفين في (CNAS) و(CNR) نعرض الجدول التالي الذي يلخص المقارنة بين المؤسستين في سرعة الأداء وتبادل المعلومات والتواصل بين الموظفين وتكوينهم والخدمات الإلكترونية للمستخدمين :

(CNAS)	(CNR)	المؤسسة المؤشر
إلكتروني كلي	إلكتروني جزئي	إرسال الوثائق واستقبالها
حجم الوثائق مرتفع جدا سريع في تبادل المعلومات	حجم الوثائق مرتفع سريع في تبادل المعلومات	حجم الوثائق وسرعة تبادل المعلومات
رقمي	رقمي + يدوي	التواصل بين الموظفين
تقديم حصص ودورات تكوينية حول استخدام البرامج	تقديم حصص ودورات تكوينية حول استخدام البرامج	تدريب الموظفين وتكوينهم حول برامج التسيير الإلكتروني للوثائق
سرعة اكبر في الأداء	سرعة اقل في الأداء	سرعة الأداء في المؤسسة
توفير خدمات الكترونية اكبر: -الموقع الخاص ب(CNAS) -اتاحة منصة فورية (الهناء) -منصة التصريح والدفع الإلكتروني	توفير خدمات الكترونية اقل : -موقع (CNR) -منصة المتقاعدين الرقمية (Retraite dz)	الخدمات الإلكترونية للمستخدمين

الجدول رقم (2): تأثير وفعالية التسيير الإلكتروني على الإدارة والموظفين في CNAS وCNR

## 2-1-2 نتائج المحور الأول :

يتعلق هذا المحور بدور التسيير الإلكتروني في تحسين العمل الإداري داخل مؤسستي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS للعمال الأجراء والصندوق الوطني للتقاعد CNR، مع إبراز دوره في تأثيره على تسهيل سير العمل وتحسين التواصل بين الموظفين وتطوير الخدمات الإدارية إلكترونياً، ومن خلال اعتماد الأنظمة الرقمية في معالجة الملفات وتبادل المعلومات، ساهم التسيير الإلكتروني بدوره في تسريع الإجراءات الإدارية وتقليل الوقت والجهد المبذول في إنجاز المعاملات وتقليل الأخطاء البشرية، إضافة إلى رفع كفاءة الأداء داخل المؤسستين.

كما أبرزت النتائج أن اعتماد التسيير الإلكتروني ساهم في تحسين عملية تنظيم العمل الإداري من خلال استخدام برامج التسيير الإلكتروني التي سهلت متابعة الملفات والوثائق الإدارية، الأمر الذي انعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، بالإضافة إلى ذلك وفرت المؤسستين دورات تكوينية للموظفين لتوزيع المهام بينهم بسهولة وقصد تعزيز مهاراتهم في استخدام البرامج وتمكينهم من إستخدامها بدقة وسهولة وهو ما أدى إلى التأثير الجيد على الأداء في كلا المؤسستين وضمان التكيف مع التغيرات الرقمية في المؤسسة.

ومن هذا المنطلق تظهر نتائج هذا المحور من خلال النقاط التالية:

تحسين سير العمل الإداري: ساهم التسيير الإلكتروني في تسهيل تنظيم الأعمال الإدارية وتسريع معالجة الملفات والوثائق داخل مختلف المصالح.

تسريع تبادل المعلومات: أصبح من السهل تبادل المعلومات والبيانات بين الموظفين والمصالح المختلفة بطريقة إلكترونية أكثر سرعة وفعالية.

تحسين التواصل بين الموظفين : التسيير الإلكتروني ساعد بشكل كبير جدا في تسريع عملية التواصل بين الموظفين وصعوبة التنقل بين المصالح الإدارية .

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

تقليل الوقت والجهد: ساعد التسيير الإلكتروني على اختصار الوقت اللازم لإنجاز المعاملات الإدارية وتقليل الجهد المبذول من طرف الموظفين.

تحسين جودة الخدمات: ساهمت الأنظمة الإلكترونية في تسريع تقديم الخدمات للمستخدمين وتحسين مستوى الدقة في معالجة الملفات.

تقليل الأخطاء الإدارية: أدى استخدام البرامج الإلكترونية إلى الحد من الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية للوثائق والمعاملات.

توفير بيئة عمل أكثر فعالية: ساعد التسيير الإلكتروني على خلق بيئة عمل منظمة تعتمد على السرعة والدقة في تنفيذ المهام الإدارية.

دورات تكوينية للموظفين: قامت المؤسسات بتنظيم دورات تدريبية وخصص تكوينية لفائدة الموظفين من أجل تطوير مهاراتهم في التعامل مع البرامج وتطبيقات التسيير الإلكتروني.

التكيف مع الأنظمة الحديثة: أبدى الموظفون تجاوب كبير على التكيف مع وسائل التسيير الإلكتروني نتيجة التكوين المستمر والدعم الإداري.

دعم مستمر من الإدارة: وفرت الإدارة الدعم التقني والتوجيهي للموظفين من أجل تسهيل استخدام الأنظمة الرقمية المتمثلة في برامج التسيير الإلكتروني للوثائق وتحسين الأداء الإداري.

تفادي صعوبات العمل التقليدي: ساهم التسيير الإلكتروني في التقليل من المشاكل المرتبطة بالنظام التقليدي مثل بطء الإجراءات

## 2-2 أنظمة التسيير الإلكتروني المعتمدة في معالجة الوثائق بمؤسستي CNAS

### و CNR.

مع التطور الحاصل في التكنولوجيا الذي شهدته المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، أصبح التسيير الإلكتروني للوثائق ركيزة أساسية تعتمد عليها مؤسسات الضمان الاجتماعي بهدف تحسين جودة الخدمات الإدارية وتسريع معالجة الملفات. وفي هذا السياق اعتمدت كل من مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) ومؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) أنظمة معلوماتية متخصصة لتسيير الوثائق إلكترونياً.

حيث إعتمدت مؤسسة CNAS على برنامج رقمي يعرف باسم SIGAS، وهو نظام معلوماتي مخصص لمعالجة ملفات المؤمن لهم اجتماعياً ومتابعة مختلف العمليات الإدارية المتعلقة بالتأمينات الاجتماعية، ، ويساهم هذا النظام في تقليص الاعتماد على الوثائق الورقية وتحسين فعالية الأداء الإداري داخل المؤسسة، أما مؤسسة CNR فقد اعتمدت برنامج GEDPEN ، وهو نظام إلكتروني موجه لتسيير الوثائق الخاص بملفات التقاعد، إذ يسمح هذا البرنامج بحفظ الوثائق رقمياً، وتنظيمها وتتبع مسار الملفات ومراقبة مختلف مراحل معالجة ملفات المتقاعدين وذوي الحقوق، كما يساهم في ضمان أمن المعلومات وسهولة الوصول إلى الوثائق المطلوبة في وقت قصير.

ويركز هذا المحور على معرفة الأنظمة الإلكترونية المعتمدة داخل مؤسستي CNAS و CNR، مع إبراز أهم وظائف برنامجي SIGAS و GEDPEN، وبيان مدى مساهمتهما في تحسين التسيير

الإداري وتسهيل معالجة الوثائق إلكترونياً. وقد تمثلت اسئلة المقابلة لهذا المحور في :

- ماهي برامج التسيير الإلكتروني الخاصة بتتبع الوثائق والملفات في المؤسسة ؟
- إلى أي مدى ساعدتكم هذه البرامج في تقليل الوقت والجهد بالنسبة للمستفيدين ؟
- هل توجد شكاوي حول إستخدام هذه البرامج من قبل المستفيدين ؟

## 2-2-1 تحليل اسئلة المحور الثاني :







من خلال المقابلة الميدانية التي أجريناها مع المكلفين في مصلحتي الإعلام الآلي بالمؤسستين CNAS و CNR، تبين أن المؤسستين تعتمدان بشكل أساسي على أنظمة التسيير الإلكتروني لمعالجة الوثائق الإدارية إذ تعتمد مؤسسة CNAS على برنامج SIGAS اختصارا لـ : (Système Sociaux Assurés des Gestion de Intégré) أي: النظام المدمج لتسيير المؤمن لهم اجتماعيا ويعتبر SIGAS نظام معلوماتي متكامل معتمد من طرف مؤسسة CNAS يهدف إلى التسيير الإلكتروني لملفات المؤمن لهم اجتماعياً، من خلال رقمنة عمليات معالجة الأداءات والتعويضات الاجتماعية وحفظ البيانات وتبادلها بين مختلف المصالح بطريقة آلية ومنظمة.

### -مهام نظام SIGAS تتمثل في:

- تسيير ملفات المؤمن لهم اجتماعياً إلكترونياً ومعالجة وثائق التعويضات للمرض والأمومة .
- تسيير ملفات حوادث العمل والأمراض المهنية.
- معالجة ملفات العجز والوفاة والمساهمة في تحديث ورقمنة خدمات الضمان الاجتماعي
- تسيير المنح العائلية والتعويضات اليومية.
- حفظ بيانات المؤمن لهم وأرشفتها إلكترونياً وتسهيل البحث عن الملفات واسترجاعها.
- تسريع معالجة الملفات وتقليل الأخطاء الإدارية. ودعم تبادل المعلومات بين الوكالات ومصالح CNAS.

وتحتوي واجهة برنامج SIGAS على عدة خانات وكل خانة لها وظيفتها المخصصة، ويمكن توضيحها في الجدول التالي :

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

الرمز	الوصف	الإسم
	Les plus visités	الأكثر زيارة
	Débuter avec firefox	البدء في إستخدام فايرفوكس
	Entrée	دخول
	CNAS WEB	الموقع الإلكتروني مؤسسة الضمان الإجتماعي للتأمينات
	Users	المستخدمين
	CNAS-PCPS	منصة مهني الصحة المتقاعدين وتستعمل لدخول الأطباء والصيادلة لتبادل البيانات مع CNAS

الجدول رقم (3): مكونات واجهة برنامج SIGAS

بينما تعتمد مؤسسة CNR على برنامج GEDPEN اختصارا لـ :





(Gestion Électronique des Dossiers des Pensionnés) أي: برنامج التسيير الإلكتروني لملفات المتقاعدين.

ويعتبر GEDPEN نظاما معلوماتيا رقميا تعتمد عليه مؤسسة CNR من أجل إدارة ملفات المتقاعدين إلكترونيا بدلا عن الاعتماد الكلي على الأرشيف الورقي، حيث يساهم في تنظيم الوثائق وحفظها ومعالجتها وإسترجاعها بسرعة ودقة داخل مختلف مصالح المؤسسة.

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

### - مهام تطبيق GEDPEN تتمثل في:

- حفظ الوثائق بطريقة منظمة وأمنة وتحسين سرعة معالجة ملفات التقاعد والمعاشات.
- تسهيل البحث عن الملفات واسترجاعها بسرعة ومتابعة مسار الملف بين مختلف المصالح داخل المؤسسة. وتسهيل تبادل المعلومات بين الوكالات والإدارات ، وتحتوي واجهة البرنامج على عدة خانات وكل خانة لها وظيفتها المخصصة، ويمكن توضيحها فيما الجدول التالي :

الرمز	الوصف	الإسم
	Consultation	إستشارة ( إستطلاع )
	Indexation	فهرسة
	Mise à jour	تحديث
	Mise en boîte	تعبئة

الجدول رقم (4): مكونات واجهة برنامج GEDPEN

ومنه ساهمت هذه البرامج في تسهيل عملية إدخال الوثائق، تصنيفها، واسترجاعها بسرعة، إضافة إلى تقليل ضياع الملفات الورقية وتحسين دقة المعلومات المتداولة بين مختلف المصالح في المؤسستين، كما أكد الموظفون أن هذه الأنظمة ساعدتهم على ربح الوقت وتقليل الجهد الإداري، خاصة في ظل العدد الكبير للملفات التي تعالجها المؤسستين يوميا.

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

وتحتوي هذه البرامج على العديد من الوظائف التي تتيح معالجة الملفات والوثائق بين المصالح داخل المؤسساتين، مع إمكانية تحديث البيانات بشكل مستمر، مما يعكس أهمية التسيير الإلكتروني في تطوير العمل الإداري وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين حيث أصبح بإمكانهم استرجاع وتقديم وثائقهم في أي وقت وبسرعة ، وبالرغم من كل إيجابيات هذه البرامج المحققة إلا أنه تسجيل ملاحظات حول بعض التحديات التي واجهت بعض المستخدمين في استخدام هذه الأنظمة، من بينها الانقطاعات التقنية أحياناً، والحاجة المستمرة إلى التكوين والتدريب لمواكبة التحديثات الرقمية، إضافة إلى صعوبة تعامل بعض الموظفين أو المستخدمين مع الوسائل الإلكترونية الحديثة ومع ذلك، يبقى أثر اعتماد برنامجي SIGAS و GEDPEN إيجابياً نظراً لدورهما في تحسين جودة الخدمات الإدارية، وتسريع معالجة الوثائق وتعزيز فعالية التسيير الإلكتروني داخل مؤسستي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء والصندوق الوطني للتقاعد، حيث وفرا بيئة رقمية تساعد على متابعة الملفات بطريقة دقيقة وسريعة.

### 2-2-2 نتائج المحور الثاني:

يعتبر برنامجي SIGAS و GEDPEN من أهم الأنظمة الرقمية المعتمدة في تسيير ومعالجة الوثائق داخل مؤسستي CNAS و CNR بالجلفة، حيث ساهما في تطوير العمل الإداري وتحسين أداء مختلف المصالح المرتبطة بالتسيير الإلكتروني للوثائق والملفات وتوفير الخدمات وتسهيلها بالنسبة للمستخدمين ،وبناء على التحليل الذي تم التوصل إليه من خلال المقابلة مع مكلفي مصلحة الإعلام الآلي لكلا المؤسساتين ، فقد أظهرت النتائج مدى فعالية هذه الأنظمة في تسهيل الخدمات الإدارية وتحسين سير العمل.

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

ومنه يمكن تلخيص نتائج هذا المحور فيما يلي:

- **تحسين سرعة معالجة الوثائق:** ساعد برنامجي SIGAS و GEDPEN في تسريع عملية معالجة الملفات الإدارية إلكترونياً، من خلال تسهيل إدخال الوثائق والبحث عنها واسترجاعها في وقت قصير، مما أدى إلى تقليص مدة الإنتظار وتحسين فعالية الأداء الإداري.
- **تعزيز دقة المعلومات وتنظيم الملفات:** ساعدت هذه الأنظمة الإلكترونية في تنظيم الوثائق بطريقة دقيقة ومنظمة، مع تقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن التسيير التقليدي، إضافة إلى ضمان حفظ المعلومات بشكل آمن وسهل الاسترجاع.
- **تحسين أداء الموظفين:** مكنت البرمجيات المعتمدة الموظفين من إنجاز المهام الإدارية بسرعة أكبر، كما خففت من الضغط الناتج عن التعامل مع الكم الكبير من الوثائق الورقية، الأمر الذي ساهم في رفع مردودية العمل داخل المؤسستين.
- **تسهيل التواصل بين المصالح:** ساهم استخدام نظامي SIGAS و GEDPEN في تسهيل تبادل المعلومات والوثائق بين مختلف المصالح والإدارات، مما عزز التنسيق الإداري وسرعة متابعة الملفات.
- **التحديات المتعلقة باستخدام الأنظمة:** رغم المزايا العديدة لهذه البرامج، إلا أن نتائج الدراسة أظهرت وجود بعض الصعوبات المرتبطة بالاستعمال، مثل الحاجة إلى التكوين المستمر، وبعض المشاكل التقنية المرتبطة بالشبكة أو تحديث الأنظمة.
- **تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين:** أدى اعتماد التسيير الإلكتروني على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمؤمن لهم والمتفاعدين، من خلال تسهيل متابعة الملفات وتوفير خدمات أكثر سرعة ودقة، مما ساهم في رفع مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الرقمية المقدمة.

## 3-2 التحديات والمعوقات التي تواجه التسيير الإلكتروني في مؤسستي CNAS وCNR.

وفقا للمقابلات التي أجريت مع موظفي مصلحتي الإعلام الآلي بمؤسستي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء والصندوق الوطني للتقاعد، والأسئلة المتمثلة في :

- هل واجهتم أي مشاكل تقنية مع البرامج كالأعطال التقنية أو الصعوبات ؟

- هل توجد مشاكل مع الموظفين في كيفية إستخدام هذه البرامج ؟

- كيف يتم الحفاظ على أمن المعلومات في برامج التسيير الإلكتروني للوثائق ؟

- هل توجد توجهات مستقبلية لتطوير وتحسين برامج التسيير الإلكتروني للوثائق ؟

تم تحديد أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه عملية التسيير الإلكتروني للوثائق داخل المؤسستين. وقد أوضح المكلفين بالتسيير الإلكتروني أن التحول الرقمي الحاصل داخل المؤسستين، و رغم ما يضيفه من مزايا تساعد في تسهيل العمل الإداري وتحسين جودة الخدمات، إلا أنه يواجه مجموعة من العراقيل التقنية والبشرية والتنظيمية التي تؤثر أحيانا على السير الحسن للعمل.

وقد أكد المكلفين بالتسيير الإلكتروني للوثائق أن الأنظمة الرقمية المعتمدة المتمثلة في SIGAS و GEDPEN تتعرض في بعض الأحيان إلى أعطال تقنية أو بطء في الشبكة، مما يؤدي إلى تأخر معالجة الملفات أو صعوبة الولوج إلى البيانات المطلوبة، إلا أن تدخل فرق الدعم التقني يساهم في التقليل من تأثير هذه المشكلات وضمان استمرارية العمل.

كما تبين أن من بين التحديات التي تواجه المؤسستين نقص الموارد البشرية المختصة في مجال الإعلام الآلي، حيث أن العدد المحدود للموظفين يؤثر على سرعة رقمنة الوثائق ومعالجة الملفات الإدارية، خاصة في ظل التزايد المستمر لعدد الملفات والوثائق المتداولة يوميا.

ومن جهة أخرى، أبرزت نتائج المقابلة لكلا المؤسستين أن بعض الموظفين مازالوا يواجهون صعوبة نسبية في التكيف مع الأنظمة الرقمية الحديثة، خاصة فيما يتعلق باستعمال التطبيقات والبرمجيات

الجديدة، الأمر الذي يستدعي توفير دورات تكوينية مستمرة من أجل تطوير مهاراتهم وتحسين قدرتهم على التعامل مع وسائل التسيير الإلكتروني.

### 2-3-1 تحليل أسئلة المحور الثالث :

تمحور هذا المحور حول التحديات والمعوقات التي تواجه التسيير الإلكتروني للوثائق داخل مؤسستي CNAS و CNR، حيث سمحت أجوبة المكلفين بالتسيير الإلكتروني للتعرف على أهم العراقيل التي تؤثر على فعالية الأنظمة الرقمية المعتمدة في معالجة الوثائق إلكترونيا، ومنه إتضح أن المؤسستين تواجه مجموعة من التحديات والصعوبات يمكن تلخيصها فيما يلي:

**1-المشكلات التقنية:** أكد مكلفي التسيير الإلكتروني وأغلب الموظفين أن المؤسستين تواجه أحيانا بعض الأعطال التقنية المتعلقة بالبرامج أو بالشبكة الداخلية، مما يؤدي إلى بطء في معالجة الملفات أو صعوبة الوصول إلى الوثائق الرقمية، إلا أن فرق الصيانة والدعم التقني تتدخل بشكل مستمر لمعالجة هذه الأعطال والتقليل من تأثيرها على سير العمل.

**2-صعوبات استخدام البرامج بالنسبة للموظفين:** أوضح بعض الموظفين أن استعمال الأنظمة الإلكترونية الحديثة يتطلب خبرة ومعرفة مسبقة بكيفية التعامل مع التطبيقات الرقمية، خاصة مع التحديثات المستمرة للبرمجيات، وهو ما يجعل بعض الموظفين بحاجة إلى تكوين إضافي يساعدهم على التحكم في البرامج المعتمدة بسهولة وفعالية.

**3-تحديات الموارد البشرية:** صرح المسؤولون أن نقص عدد الموظفين المختصين في مجال الإعلام الآلي يعد من أبرز التحديات التي تواجه المؤسستين، حيث يؤثر ضغط العمل وكثرة الملفات على سرعة إنجاز المهام المتعلقة برقمنة الوثائق ومعالجتها.

**4-أمن المعلومات:** أكد مسؤولي الإعلام الآلي أن المؤسستين تعتمدان على أنظمة حماية رقمية لحفظ البيانات والوثائق الإلكترونية، من خلال تخزين المعلومات على خوادم محلية ومركزية مؤمنة، مع اعتماد نسخ احتياطية دورية لضمان سلامة الملفات وحمايتها من الضياع أو الاختراق.

5-التوجهات المستقبلية لتطوير التسيير الإلكتروني: أظهرت دراستنا أن هناك توجها نحو تطوير أنظمة التسيير الإلكتروني وتحسين الخدمات الرقمية داخل المؤسستين، من خلال تحديث البرامج المعتمدة، تعزيز التكوين المستمر للموظفين، والعمل على تقليص الإجراءات الإدارية بهدف تسهيل معالجة الملفات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

### 2-3-2 نتائج المحور الثالث:

يعد هذا المحور من أهم المحاور التي ساهمت في إبراز أهم التحديات والمعوقات التي تواجه التسيير الإلكتروني داخل مؤسستي CNAS و CNR، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن نجاح عملية التحول الرقمي لا يرتبط فقط بتوفير البرامج والوسائل التقنية، بل يتطلب أيضاً توفير موارد بشرية مؤهلة وبنية تقنية فعالة تضمن استمرارية العمل وتحسين جودة الخدمات. ومن خلال تحليل النتائج المتوصل إليها، يمكن تلخيص نتائج هذا المحور فيما يلي:

-المشكلات التقنية: رغم اعتماد المؤسستين على أنظمة معلوماتية حديثة، إلا أن بعض الأعطال التقنية وبطء الشبكة يؤثر أحياناً على أداء العمل، غير أن وجود فرق للدعم التقني ساهم في التقليل من تأثير هذه المشكلات وضمان استمرارية الخدمات الرقمية.

-صعوبات استخدام برامج التسيير الإلكتروني من قبل الموظفين: بينت النتائج أن الموظفين لا يواجهون تحديات كبيرة وذلك راجع إلى التكوين المستمر لمواكبة التطورات التكنولوجية والتحكم الجيد في البرامج المعتمدة، خاصة مع التحديات المستمرة لأنظمة التسيير الإلكتروني.

-نقص الموارد البشرية: أظهرت النتائج أن محدودية وقلة عدد الموظفين المختصين في التسيير الإلكتروني من أبرز التحديات التي تواجه المؤسستين، حيث يؤثر ضغط العمل على سرعة رقمنة الوثائق ومعالجة الملفات وإنجاز الأعمال رقمياً.

-تعزيز أمن المعلومات: أبدى مكلفي التسيير الإلكتروني أن المؤسستين تعملان على حماية الوثائق الرقمية من خلال الاعتماد على خوادم مؤمنة ونسخ احتياطية دورية، مما يساهم في الحفاظ على سلامة البيانات وتقليل مخاطر ضياعها أو اختراقها.

توجهات تطوير التسيير الإلكتروني مستقبلاً: أوضحت النتائج أن هناك اهتماماً متزايداً بتطوير أنظمة التسيير الإلكتروني داخل المؤسستين، من خلال تحديث البرامج وتحسين البنية التحتية الرقمية وتوفير تكوينات مستمرة للموظفين قصد تحسين الأداء وجودة الخدمات الإدارية.

### 3- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

تمكنا من خلال هذه الدراسة إلى عدة نتائج جاءت متطابقة إلى حد كبير مع الإشكالية المطروحة في بداية الدراسة الميدانية، كما قمنا بالإعتماد على فرضيات مسبقة سعينا إلى التحقق من مدى صحتها أو نفيها بناء على المعطيات التي تم جمعها من مؤسستي الضمان الإجتماعي (CNAS) و(CNR) وبالتالي سنعرض فيما يلي نتائج الفرضيات وتقييمها:

### 3-1 الفرضية الاولى :

كانت الفرضية تنص على العبارة التالية: "تساهم عملية التسيير الإلكتروني للوثائق في سرعة الوصول للمعلومات وحفظها واسترجاعها وتحسين كفاءة وفعالية العمل الإداري داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي (CNAS) و(CNR) في تطبيق التسيير الإلكتروني بدقة في إدارتها من أجل تطوير خدماتها"

الفرضية محققة وقد أثبتت الدراسة أن التسيير الإلكتروني للوثائق ساهم بشكل كبير في تسهيل الوصول إلى المعلومات والوثائق الإدارية داخل المؤسستين (CNAS) و(CNR) بالجلفة، حيث أصبح الموظفون يعتمدون على البحث الإلكتروني بدلاً من الطرق التقليدية الورقية، مما أدى إلى تقليص الوقت والجهود المقدمة في عملية معالجة الملفات، كما ساهم النظام الإلكتروني في تحسين

دقة حفظ الوثائق وتنظيمها وتقليل مخاطر ضياعها أو تلفها، إضافة إلى تحسين سرعة تداول المعلومات بين مختلف المصالح والأقسام داخل المؤسستين وقد انعكس ذلك بشكل إيجابي على كفاءة الأداء الإداري ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمؤمن لهم والمتقاعدين.

### 3-2 الفرضية الثانية :

نصت الفرضية على أن: "تعتمد مؤسسات الضمان الاجتماعي (CNAS) و(CNR) على العديد من الإجراءات والأنظمة الرقمية لتسهيل تسيير الوثائق إلكترونياً" الفرضية محققة أوضحت الدراسة أن مؤسستي الضمان الاجتماعي (CNAS) و(CNR) بالجلفة، تعتمد فعلاً على مجموعة من الأنظمة والتطبيقات الرقمية الحديثة في تسيير الوثائق إلكترونياً، وذلك من خلال استخدام الحواسيب، الشبكات الداخلية، قواعد البيانات، وبرامج التسيير الإلكتروني SIGAS لمؤسسة (CNAS) و GEDPEN لمؤسسة (CNR) الخاصين بمعالجة الملفات الإدارية والوثائق الرقمية، كما يؤكد هذا مدى اعتماد المؤسستين على إجراءات تقنية منظمة تشمل رقمنة الوثائق و تخزينها إلكترونياً، ثم استرجاعها عند الحاجة، إضافة إلى توفير الحماية والأمان للمعلومات والبيانات الإدارية، وقد ساهمت هذه الأنظمة الإلكترونية في تحسين وتنظيم الأداء والعمل الإداري وتسهيل متابعة الملفات والمعاملات المختلفة في المؤسستين.

### 3-3 الفرضية الثالثة :

ذكرت في هذه الفرضية العبارة: "تواجه مؤسسات الضمان الاجتماعي (CNAS) و(CNR) العديد من الصعوبات التي تعرقل عملية تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق داخلها." الفرضية محققة بينت نتائج الدراسة أن مؤسستي الضمان الاجتماعي (CNAS) و(CNR) تواجهان بالفعل عدة تحديات وصعوبات أثناء تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق، من أبرزها ضعف الإمكانيات التقنية والبشرية في بعض المصالح، إضافة إلى الأعطال التقنية المتكررة ومشكلات صيانة الأجهزة

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

والبرمجيات، كما تواجه المؤسسات تحديات متعلقة بحماية وأمن المعلومات الإلكترونية وضمان سرية الوثائق الإدارية، وعلى الرغم من تدريب وتكوين الموظفين وتجاوبهم مع التغيير والانتقال من النظام التقليدي الورقي إلى النظام الإلكتروني، وتكثيف الجهود المبذولة لتطوير الإدارة الإلكترونية، إلا أن هذه الصعوبات والعراقيل ما تزال تؤثر نسبياً على السير الحسن للعمل والأداء الإداري داخل المؤسسات.

### 4- النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما أشرنا له في هذه الدراسة، ومن خلال تحليل أسئلة المقابلة التي أجريناها مع موظفي مؤسسات الضمان الاجتماعي (CNAS) و(CNR)، توصلنا إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بواقع التسيير الإلكتروني للوثائق، والتي يمكن تقسيمها وفق ما يلي :

#### أولاً: التجهيزات والبنية التحتية :

- ❖ توفر مؤسسات الضمان الاجتماعي تجهيزات تقنية حديثة ساهمت في دعم عملية التسيير الإلكتروني للوثائق، من أهمها أجهزة الحاسوب، المساحات الضوئية، والشبكات الداخلية.
- ❖ وفرت المؤسسات بيئة رقمية إلكترونية مناسبة تساعد على تطبيق التسيير الإلكتروني وحفظ الوثائق بطريقة منظمة وآمنة.
- ❖ تعتمد المؤسسات في التسيير الإداري على الوسائل الإلكترونية بشكل متزايد في رقمنة الملفات والوثائق الإدارية.
- ❖ ساهمت البنية التحتية الرقمية في تسهيل تداول المعلومات بين مختلف المصالح والأقسام داخل المؤسسات.

### ثانيا: البرمجيات و أنظمة التسيير الإلكتروني للوثائق:

- ❖ تعتمد مؤسستي (CNAS) و(CNR) على برامج وأنظمة رقمية متخصصة متمثلة في SIGAS و GEDPEN لتسيير الوثائق إلكترونيا اذ ساهمت البرامج في تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية وتحسين تنظيم العمل الإداري.
- ❖ تسعى المؤسستين إلى مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال تحديث البرمجيات والاعتماد على تطبيقات وأنظمة إلكترونية أكثر فعالية.
- ❖ يتم معالجة الأعطال التقنية التي تواجه أنظمة التسيير الإلكتروني للوثائق بسرعة عن طريق فرق تقنية مختصة لضمان سير العمل بشكل جيد.

### ثالثا: الموارد البشرية والحصص التكوينية:

- ❖ يتميز موظفي مصالح التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسستين بقدرة وأداء جيد على استخدام وسائل الإعلام الآلي والأنظمة الرقمية.
- ❖ توفر المؤسستين دورات تكوينية وحصص تدريبية تساعد الموظفين على التحكم في تطبيقات التسيير الإلكتروني للوثائق إذ ساهم التكوين المستمر في تحسين أداء الموظفين ورفع كفاءتهم في التعامل مع الوثائق الإلكترونية.

### رابعا: تأثير التسيير الإلكتروني على الأداء الإداري لمؤسستي (CNAS) و(CNR) بالجلفة.

- ❖ ساعد التسيير الإلكتروني للوثائق في تسريع الوصول إلى المعلومات والملفات الإدارية واسترجاعها بسهولة وتقليل الوقت والجهد المبذولين في معالجة الوثائق مقارنة بالنظام التقليدي.
- ❖ ساهم التسيير الإلكتروني في تحسين التنسيق والتواصل بين الموظفين في مختلف المصالح الإدارية داخل المؤسستين.

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

❖ ساعد التسيير الإلكتروني للوثائق في الحد من الأخطاء البشرية وتطوير الأداء والعمل الإداري في كلا المؤسستين.

❖ انعكاس تطبيق التسيير الإلكتروني بشكل إيجابي وملحوظ على جودة الخدمات المقدمة للمؤمن لهم والمتقاعدين.

### خامسا: حفظ وأمن المعلومات:

❖ تعتمد المؤسستين على تقنيات رقمية وإلكترونية حديثة لحفظ الوثائق الإدارية وملفات المؤمن لهم والمتقاعدين على المدى الطويل.

❖ يتم تخزين المعلومات والوثائق الإلكترونية داخل خوادم وقواعد بيانات مؤمنة لضمان حمايتها.

### سادسا: التحديات والمعوقات :

❖ بالرغم من مواكبة التطورات الحاصلة في برامج التسيير الإلكتروني للوثائق إلا أنه مازالت هناك بعض الأعطال التقنية أحيانا.

❖ يعاني بعض المستفيدين المتمثلين في المؤمن لهم في (CNAS) والمتقاعدين في (CNR) من بعض الصعوبات في التعامل مع الخدمات الإلكترونية والتطبيقات الرقمية الموجهة لهم وذلك بسبب القلة المعرفة الرقمية.

### 5- مقترحات الدراسة :

بناء على النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة ، قمنا بطرح مجموعة من المقترحات التي تهدف إلى تحسين فعالية التسيير الإلكتروني للوثائق وتطوير الأداء الإداري وضمان إتاحة خدمات إلكترونية جيدة للمؤمن لهم والمتقاعدين داخل مؤسستي (CNAS) و(CNR) بالجلفة، والمتمثلة فيما يلي :

❖ تكثيف حصص ودورات تكوينية مستمرة ومنتظمة على برامج التسيير الإلكتروني للوثائق لفائدة الموظفين وتوفير بيئة رقمية ملائمة تساعدهم على أداء مهامهم بكفاءة أكبر لكلا المؤسستين .

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

- ❖ توفير عدد كاف من الموظفين المختصين في الإعلام الآلي لتخفيف الضغط على العمال وتحسين سرعة معالجة الملفات والوثائق.
- ❖ تحديث البنية التحتية الرقمية داخل المؤسستين (CNAS) و(CNR) بالجلفة ، من خلال توفير أجهزة حديثة وشبكات معلوماتية ذات كفاءة عالية لضمان استمرارية العمل الإلكتروني دون انقطاع ولعمل على تطوير وتحسين البرمجيات والتطبيقات الرقمية المستعملة في التسيير الإلكتروني للوثائق لتكون أكثر سهولة وفعالية في الاستخدام.
- ❖ تعزيز إجراءات الحماية والأمن المعلوماتي عبر تحديث أنظمة الحماية بشكل دوري لضمان سرية الوثائق والبيانات الإدارية المخزنة إلكترونياً، وحماية الوثائق الإلكترونية من الإختراق والسرقة الناتجة عن الأعطال التقنية أو الهجمات الإلكترونية.
- ❖ إعداد وإقامة حملات إرشادية لفائدة المؤمن لهم والمتقاعدين حول أهمية التسيير الإلكتروني وكيفية استخدام التطبيقات الرقمية الحديثة.
- ❖ تشجيع ثقافة الابتكار والاقتراحات داخل المؤسستين (CNAS) و(CNR) بالجلفة، من خلال تحفيز الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتطوير أنظمة التسيير الإلكتروني للوثائق.
- ❖ إجراء عمليات تقييم ومتابعة دورية لمدى فعالية أنظمة التسيير الإلكتروني المعتمدة، والعمل على معالجة النقائص والصعوبات المسجلة باستمرار داخل (CNAS) و(CNR) بالجلفة.
- ❖ تعزيز توزيع المهام والتواصل الإلكتروني في مختلف المصالح والأقسام داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي (CNAS) و(CNR) بالجلفة، بهدف تسهيل تبادل المعلومات والوثائق بين الموظفين.
- ❖ إعداد أهداف مستقبلية حول واقع التسيير الإلكتروني في مؤسسات الضمان الاجتماعي (CNAS) و(CNR) بالجلفة ، بهدف تطوير الخدمات الإلكترونية وتحقيق أداء إداري أكثر فعالية

### خلاصة الفصل :

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها داخل مؤسستي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) والصندوق الوطني للتقاعد (CNR) بالجلفة تمكنا من التعرف على واقع التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسستين ، والإطلاع على أهم الوسائل الحديثة التي ساهمت في تحسين الأداء الإداري وفعاليتها في تطوير جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين إلكترونيا، وقد أظهرت المعلومات التي توصلنا إليها من خلال المقابلة مع المكلفين بالتسيير الإلكتروني للوثائق في كلا المؤسستين أنهما تعتمدان الأنظمة الرقمية في معالجة الوثائق والملفات لحفظها ، وذلك بإستخدام برنامجي SIGAS في مؤسسة (CNAS) و GEDPEN في مؤسسة (CNR).

كما أبرزت نتائج الدراسة أن مؤسسة CNAS تعتمد التسيير الإلكتروني للوثائق بصورة أوسع وأشمل مقارنة بمؤسسة CNR، نظرا للحجم الكبير للوثائق والمعاملات التي تتعامل معها وهو ما ساعد على تقليص الوقت والجهد والحد من الأخطاء الإدارية الناتجة عن المعالجة التقليدية للوثائق، وكذلك عمل التسيير الإلكتروني بدوره على تسهيل متابعة ملفات المتقاعدين وتحسين التنسيق الإداري بين مختلف المصالح في CNR، وقد أوضحت النتائج أن اعتماد التسيير الإلكتروني أدى إلى تحسين تبادل المعلومات بين مختلف المصالح الإدارية وتسهيل التواصل بين الموظفين، وتسريع إنجاز المعاملات الإدارية، وتنظيم الوثائق بطريقة أكثر دقة وفعالية، كما ساعدت الدورات التكوينية والدعم التقني من الإدارة المقدم للموظفين على التكيف مع الأنظمة الرقمية الحديثة وإستعمالها بسهولة.

## الفصل الثاني: نتائج الدراسة في مؤسستي (CNR) و(CNAS) بالجلفة

---

ورغم الإيجابيات العديدة التي حققها البرنامجين في المؤسستين، إلا أننا لاحظنا وجود بعض التحديات، مثل الأعطال التقنية، وبطء الشبكة أحيانا، والحاجة المستمرة إلى التكوين وتحديث البرامج، إضافة إلى نقص بعض الموارد البشرية المتخصصة في المجال الرقمي، ومع ذلك تسعى المؤسستين (CNR) و(CNAS) بالجلفة إلى تطوير أنظمة التسيير الإلكتروني مستقبلا من خلال تحديث البنية التحتية الرقمية وتعزيز أمن المعلومات، لضمان تحسين الأداء الإداري ورفع جودة الخدمات المقدمة للمؤمن لهم والمتقاعدين.

الخاتمة

### الخاتمة

أدت التطورات السريعة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى تطوير المؤسسات الاقتصادية في العديد من المجالات وذلك بهدف تحسين فعالية العمل والأداء الإداري ، وبناء على ذلك تناولنا موضوع: "التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الاقتصادية الصندوق الوطني للتقاعد CNR والصندوق الوطني للتأمينات CNAS - بالجلفة - نموذجاً" كمشاركة بسيطة في توضيح أحد أهم الأساليب الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية من أجل تحسين خدماتها إلكترونياً، ومواكبة التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم في الآونة الأخيرة.

وقد جاء اختيارنا لهذا الموضوع بدافع الرغبة في فهم للتسيير الإلكتروني للوثائق داخل المؤسسات الاقتصادية الصندوق الوطني للتقاعد CNR والصندوق الوطني للتأمينات CNAS - بالجلفة ، ومدى مساهمته في تحسين معالجة الوثائق وتسهيل الوصول إلى المعلومات بسرعة ودقة بين مختلف مصالحها.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز فعالية الأنظمة الرقمية المعتمدة داخل مؤسستي CNR والصندوق الوطني للتأمينات CNAS ،ومعرفة مدى مساهمتها في تحسين الأداء الإداري وتقليص الوقت والجهد.

كما إتضح أن اعتماد التسيير الإلكتروني للوثائق ساهم بشكل كبير، في تسريع إنجاز المعاملات الإدارية وتقليل الأخطاء الناتجة عن المعالجة التقليدية، وساعد على تحسين التنسيق والتواصل بين مختلف المصالح والأقسام داخل المؤسسة وتسهيل تبادل المعلومات والوثائق بين الموظفين بطريقة سريعة وفعالة وتبين أيضاً أن استخدام برمجيات التسيير الإلكتروني ساهمت في تحسين طرق معالجة

## الخاتمة

ملائمة خاصة مع توفير دورات وحصص تكوينية لمواكبة التطورات الحديثة في برامج التسيير الإلكتروني

ورغم الإيجابيات العديدة التي حققها التسيير الإلكتروني داخل المؤسسات الاقتصادية، إلا أن الدراسة أظهرت وجود بعض التحديات والمعوقات التقنية والبشرية التي تواجه بعض مستخدمي هذه البرامج .

ولهذا تم وضع مجموعة من الإقتراحات والتوصيات لتحسين فعالية التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الاقتصادية، من بينها تطوير البنية التحتية الرقمية وتحسين البرمجيات والتطبيقات المستعملة، إضافة إلى تكثيف الحصص والدورات التكوينية وتشجيع ثقافة الابتكار والإقتراحات داخل المؤسسات، حتى تتمكن المؤسسات الاقتصادية من تحقيق أداء إداري أكثر فعالية.

وفي الأخير، نرى إن إعتقاد التسيير الإلكتروني للوثائق أصبح ضرورة حتمية على المؤسسات الاقتصادية في خضم التحول الرقمي، لما يحققه من فعالية في التسيير الإداري، ودوره في تحسينه، إضافة إلى إبراز مساهمته في تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحقيق السرعة والدقة في معالجة الوثائق تطوير أنظمتها وتحسين خدماتها إلكترونيا داخل المؤسسات الاقتصادية للضمان الإجتماعي، ونرجو أن تساعد هذه الدراسة في التمكن من السعي أكثر في البحث في موضوع التسيير الإلكتروني للوثائق بغية الوصول إلى مؤسسات إقتصادية أكثر تطورا وقدرة على مواجهة المستقبل.

## القائمة البيليوغرافية

### القائمة البيبليوغرافية

#### القوانين:

1. القانون رقم 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية .
2. القانون رقم 83-12 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتقاعد .
3. القانون رقم 83-13 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض .
4. القانون رقم 83-14 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتزامات المكلفين في الضمان الاجتماعي.
5. القانون رقم 83-15 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.

#### المراسيم والقرارات :

1. المرسوم 233/83 المؤرخ في 20 أوت 1985 لانشاء الصندوق الوطني للتقاعد.
2. المرسوم 07-92 المؤرخ في 04 يناير 1992 المستبدل لانشاء الصندوق الوطني للتقاعد.
3. المرسوم التنفيذي رقم 07-92، لتحديد المهام الأساسية :للصندوق الوطني للتقاعد.

#### المجلات :

1. بوشلوش، سعاد؛ مطالبى ، ليلى. صياغة فرضيات البحث العلمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . مجلة دراسات اقتصادية.2021"، المجلد 02، العدد 21.
2. حميدوش، علي؛ بوزيد، حميد. اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة: المتطلبات والعوائد "تجارب دولية - دروس وعبر". المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، بومرداس: جامعة امحمد بوقرة، 2020، المجلد 8، العدد 1.
3. دهم، علي القماش. الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين الإدارة التقليدية: دراسة تطبيقية على جامعة صنعاء. مجلة جامعة الملكة أروى العلمية المحكمة، العدد 26، 2023.

4. رابحي، لخضر؛ رابحي، عائشة. الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية. مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 3، جانفي 2016.
5. فريجة، رمزي بهاء الدين. الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف. المجلة الجزائرية للعلوم السياسية والقانونية، تيارت: كلية الحقوق، جامعة ابن خلدون، 2019، المجلد 56، العدد 1.
7. زايدي، حسنية. تطبيقات التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية وتحدياته: أرشيف الصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية لولاية أدرار نموذجًا. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 2023، المجلد 22، العدد 01.
8. بن السبتي، عبد المالك، التسيير الإلكتروني للوثائق، مجلة المكتبات والمعلومات، مج. 02، ع. 01، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2003.

### المذكرات :

1. الهدى، حدو نور، ووثام، مالك. تقنيات معالجة الوثائق الأرشيفية رقمياً: مصلحة أرشيف بلدية تيارت نموذجًا. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2023/2022.
2. عجل، خديجة، وبعال، فريدة. التحول الرقمي ودوره في تطوير خدمات المؤسسة العمومية: مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي (CNAS) لولاية ورقلة أنموذجًا. مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023.
3. عمارة، حاج، وسعاد، تيلوت. تسيير صناديق الضمان الاجتماعي بالجزائر: دراسة حالة مركز CNAS بمغنية. مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي، الملحق الجامعية مغنية، الجزائر، 2016/2015..

4. عيفاوي، بن محمد، نهاد خلود . أثر التسيير الإلكتروني للموارد البشرية على أداء المؤسسة: دراسة حالة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ فرع سطيف. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص علوم التسيير، 2024.
5. بشكورة، بسمة. التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: دراسة ميدانية بالمركز الجهوي للأرشيف بقسنطينة. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2024.
6. بوزكري، جيلالي. الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية: واقع وآفاق. أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال والتسويق. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، 2016.
7. علوش، ليندة؛ عجال، نورة. آليات التسيير الإلكتروني للوثائق الأرشيفية: دراسة ميدانية بمصلحة الأرشيف لولاية مستغانم. مذكرة ماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2017/ 2018.
8. زيداني، عبد النور؛ بن عزي، جمال الدين. آليات التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات العمومية : دراسة ميدانية بمحكمة بركة . مذكرة ماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات العمومية: المركز الجامعي سي الحواس، بركة، 2020 .
9. بن مصطفى، محجوبة؛ توارق، صورية؛ العافر، فتيحة، التسيير الإلكتروني للوثائق افي الإدارة المحلية الجزائرية: الجماعات المحلية أنموذجا. مذكرة ماستر في علم المكتبات والمعلومات، تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات. تيارت: جامعة بن خلدون، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2021.

### الوثائق الداخلية:

1. الصندوق الوطني للتقاعد- الوكالة المحلية بالجلفة ،وثيقة داخلية حول هيكله المؤسسة ،وثيقة غير منشورة ،2026
2. الصندوق الوطني للتأمينات- مديرية الضمان الإجتماعي للعمال الاجراء بالجلفة ،وثيقة داخلية حول هيكله المؤسسة ،وثيقة غير منشورة ،2026

### المصادر الأجنبية :

1. Electronic document management system implementation across industries : systematic analysis
2. Weihrich Heinz و Koontz Harold ،Management . Hil-McGraw2010
3. Parson .Kenneth C.Laudon .Management Information Systems:Managing the Digital Firm

### المواقع الإلكترونية:

1. الصندوق الوطني للتقاعد. الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتقاعد [ متصل. ] [ تاريخ الإقتباس :27 أبريل 2026] عبر الموقع: [https://dz.cnr.dz\\_trashed](https://dz.cnr.dz_trashed)
2. الصندوق الوطني للتأمينات. الموقع الرسمي للصندوق الوطني للتأمينات [ متصل. ] [ تاريخ الإقتباس:27 أبريل 2026] <https://dz.cnzs.dz>

الملاحق

الملحق رقم (1) : إستمارة المقابلة



كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

قسم علم مكتبات

تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات



إستمارة المقابلة

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص: تكنولوجيا وهندسة  
المعلومات بعنوان :

**التسيير الإلكتروني للوثائق في المؤسسات الإقتصادية :**

**الصندوق الوطني للتقاعد CNR والصندوق الوطني للتأمينات CNAS - بالجلفة - أنموذجا**

نرجو من سيادتكم الإجابة على أسئلة المقابلة على أن تبقى في إطار بحثنا

**إشراف :**

د.كوداش نبيلة

**إعداد الطلبة :**

جاء الله سهيلة

عريايي مريم

بوخلخال هاجر هديل نور الصباح

السنة الجامعية : 2026\_2025

## أسئلة المقابلة

**المحور الأول : أثر وفعالية التسيير الإلكتروني على إدارة مؤسسات الضمان الإجتماعي (CNAS) و (CNR) بالجلفة.**

كيف أثر التسيير الإلكتروني على فعالية أداء المؤسسة والتواصل بين الموظفين ؟

هل سبق تدريب الموظفين على إستخدام برامج التسيير الإلكتروني ؟

ماهو تقييمك لأداء الموظفين في إستعمال برامج التسيير الإلكتروني المعتمدة في المؤسسة ؟

**المحور الثاني : أنظمة التسيير الإلكتروني المعتمدة في معالجة الوثائق في مؤسسات الضمان الإجتماعي (CNAS) و (CNR) بالجلفة.**

ماهي برامج التسيير الإلكتروني الخاصة بمتابعة الوثائق والملفات في المؤسسة ؟

إلى أي مدى ساعدتكم هذه البرامج في تقليل الوقت والجهد بالنسبة للمستخدمين ؟

هل توجد شكاوي حول إستخدام هذه البرامج من قبل المستخدمين ؟

**المحور الثالث : التحديات والمعوقات التي تواجه التسيير الإلكتروني للوثائق في مؤسسات الضمان الإجتماعي (CNAS) و (CNR) بالجلفة.**

هل واجهتم أي مشاكل تقنية مع البرامج كالأعطال التقنية أو الصعوبات ؟

هل توجد مشاكل مع الموظفين في كيفية إستخدام هذه البرامج ؟

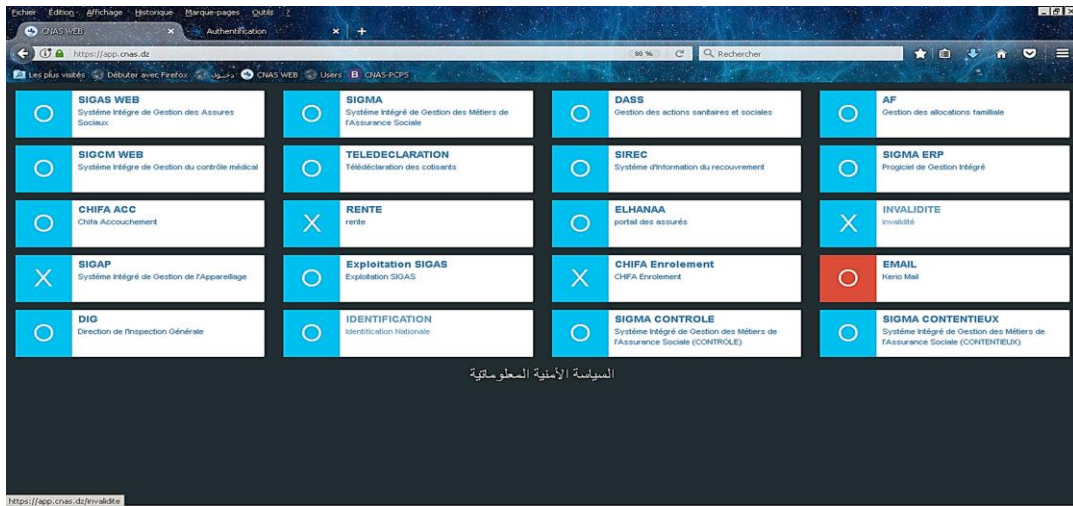
كيف يتم الحفاظ على أمن المعلومات في برامج التسيير الإلكتروني للوثائق ؟

هل توجد توجهات مستقبلية لتطوير وتحسين برامج التسيير الإلكتروني للوثائق ؟

### الملحق رقم (2) : مقر مؤسسة الضمان الإجتماعي (CNAS) بالجللفة.



### الملحق رقم (3) واجهة برنامج SIGAS مؤسسة (CNAS) بالجللفة.



الملحق رقم (4) قاعة التسيير الإلكتروني في (CNAS) بالجلفة.



الملحق رقم (5) نموذج لوثيقة تصريح وطلب الإنتساب للمؤمن لهم إجتماعيا

وزارة العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي  
الصدوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعامل الأجراء  
Immatriculation

**DECLARATION ET DEMANDE D'AFFILIATION D'UN ASSURE SOCIAL**

NUMERO D'IMMATRICULATION  
.....  
Numéro à recopier à partir de la carte nationale d'immatriculation ou de la carte CNAS pour tout assuré déjà immatriculé à la Sécurité Sociale

**DECLARATION DE L'EMPLOYEUR OU DE L'ORGANISME ASSIMILE**

Nom de l'employeur  
.....  
L'employeur ou l'organisme assimilé soussigné (nom, Prénom ou raison sociale) .....

Je déclare que l'assuré désigné ci-dessous est embauché à compter du (date de recrutement) .....

En qualité de (profession ou situation de l'assuré) : .....

Fait à ..... le ..... Signature (avec Identification de l'employeur et Cédant)

**RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ASSURE SOCIAL**

Nom ..... (\*)  
Prénom .....  
Nom de l'époux .....  
Date de naissance .....  
Lieu de naissance .....  
Commune de naissance .....  
Wilaya de naissance ..... (\*)  
Prénom du père .....  
Nom de la mère .....  
Prénom de la mère .....  
Sexe ..... Masculin - Féminin (3)  
Situation de famille ..... Célibataire - Marié(e) - Veuf(ve) - Divorcé(e) (3)  
Nationalité .....  
Adresse complète .....  
Code postal .....  
\* - Num de jeune fille pour les femmes mariées.

MP CNAS 03 2011 - 02/01

الملحق رقم (6) : مقر مؤسسة الضمان الإجتماعي (CNR) بالجلفة.



الملحق رقم (7) واجهة برنامج GEDPEN لمؤسسة (CNR) بالجلفة.

