

الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: هندسة معمارية عمران، مهن المدينة

فرع: تسيير التقنيات الحضرية

تخصص: حوكمة وتنمية محلية



معهد: تسيير التقنيات الحضرية

قسم: تسيير المدينة

رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطلبة: العايدي محمد ياسر

حروز بلال

تحت عنوان

الحوكمة الحضرية المحلية وفق المعايير العالمية للجودة iso 9001 و البيئة
iso 14001 تسيير النفايات دراسة حالة مدينة المسيلة

لجنة المناقشة:

طيباوي ساعد

جامعة محمد بوضياف المسيلة

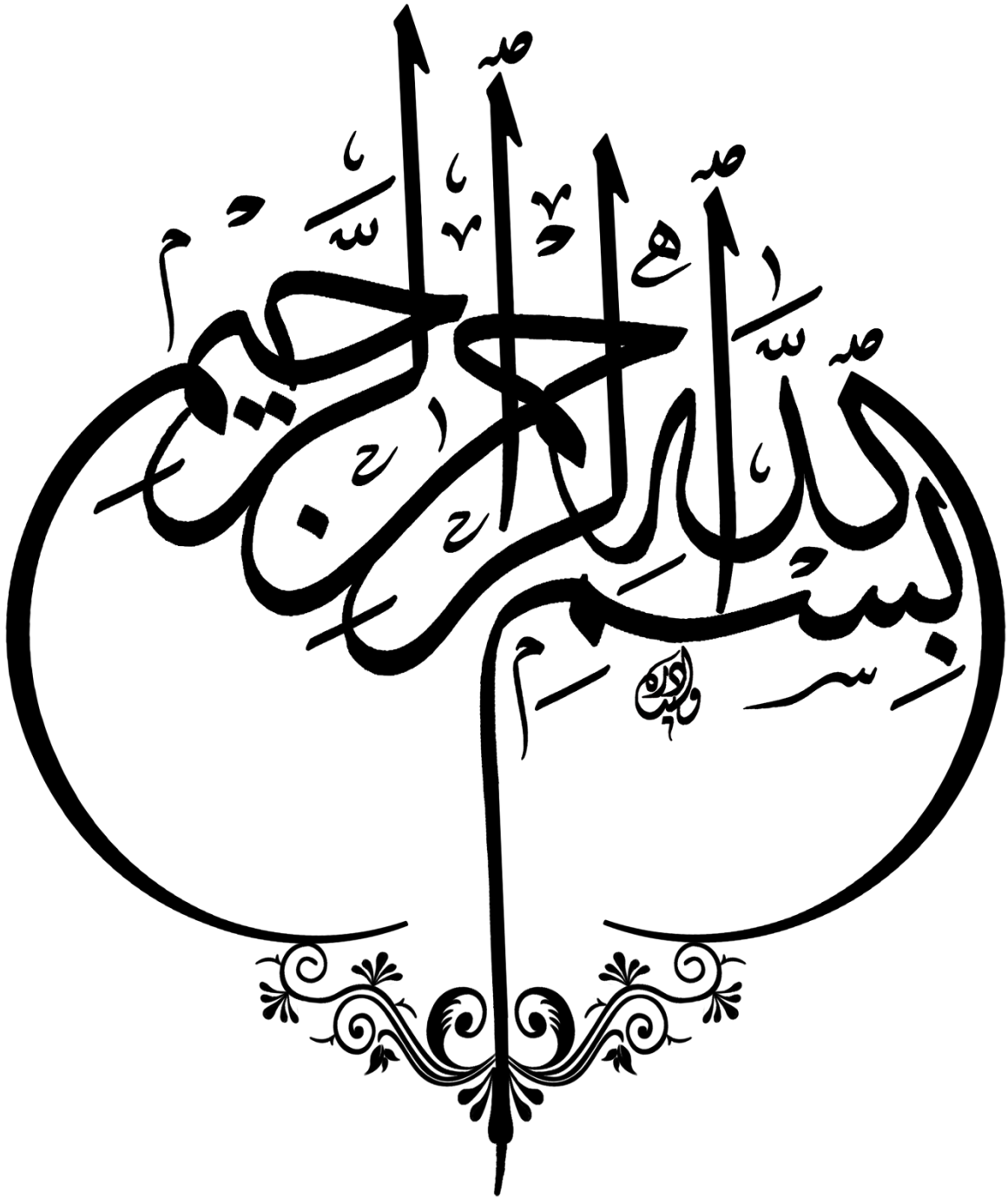
مقررا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

رئيسا

جامعة محمد بوضياف المسيلة

السنة الجامعية 2019-2020



إلى نفسي

"mec t'es en train de faire des études
depuis 18 ans pour Gagner moins
qu'une meuf qui mange du quinoa
Sur Instagram "


ياسر

إهداء

قبل إدراج كلمات هذا الإهداء ...أحمدته تعالى عز في علاه أن وفقني لبلوغ هذا اليوم وكتب لي تتمة هذا العمل المتواضع بين أيديكم وأصلي وأسلم على خير الأنام محمد ابن عبد الله ومن والاه إلى يوم الدين، ثم لا غنى لي عن استفتاح إهدائي بهما لمن قال فيهما الله تعالى: **(وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا)**

الإسراء 23

إليك أنت أمي التي كنت عوناً ودفء بين أضلعي يا منبع الحب والحنان وجنة رزقني إياها الرحمن أطال الله في عمرك، واليك أنت أبي الذي كنت دائماً سنداً لي يا محفزي يا من لو قضيت عمري لأعيد لك جميلك وعطاءك المنقطع النظير لما أنصفتي الزمان، أنت يا مثلي الأعلى **أبي الغالي** أطال الله وبارك في عمرك

إليكم أنتم عائلتي إخوتي وأخواتي أعمامي وعماتي أخوالي وخالاتي جدي وجدتي
إلى ~~صغيرتي ورفيقتي~~ **صغيرتي ورفيقتي** 
هنا سأضع كلمات لكل من ترك بصمة في حياتي وغير مجراها وعمق في توسيع مداركي العلمية والعقلية

إلى كل من عرفتهم في حياتي وعزيز على قلبي وكل من تسعه ذاكرتي ولا تسعه مذكرتي أصدقائي إخوتي الذين عرفنتني بهم الأيام إلى زملاء دراستي ومن كانوا عوناً لي دائماً وكل من نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي إلى أساتذتي منذ بدأت دراستي وكل أسرة معهد تسيير التقنيات الحضرية وخص بالذكر أستاذي ومشرفي **طيباوي ساعد** الذي كان عوناً لي ولا انسي بالذكر زميلي في المذكرة **العايدي محمد ياسر** فأتمنى له التوفيق مشواره بعد التخرج إلى كل من علمني حرفاً واحداً إلى كل هؤلاء جميعاً اهدي ثمرة هذا الانجاز إليك أنت يا من تقرا هذه الكلمات إليكم انتم متخرجي معهد تسيير التقنيات الحضرية دفعة 2020

بلال حروز

شكر وتقدير

يسرني تقديم هذا الشكر لوالدي ووالدتي اللذان سهرا على تربيته وتعليمي منذ أن بدأت حياتي، وأشكر كل من درسنني أو ساهم في تدريسي من دكاترة جامعة وكل الأساتذة الذين يرجع لهم الفضل بعد الله عز وجل في تلقيني، كما أقدم الشكر والتقدير للأساتذة المشرفين على هذا البحث المتواضع، الذي اسأل الله تعالى أن يضيف قيمة إلى هذا العلم.

الملخص:

تعد المؤسسات العمومية والجماعات المحلية المسؤول الأول عن تقديم الخدمات بالمدينة والمعني الأول بتسيير المجال الحضري والسهر على راحة المواطن لكن في الآونة الأخيرة أغلبية المؤسسات العمومية المقدمة للخدمات تعاني من الكثير من النقائص المترجمة بعدم الرضى التام للمواطن عن نوعية الخدمات المقدمة له وعن تهميشه ومنعه من المشاركة الفعلية في التسيير ' مع ظهور مبدأ الحوكمة القائم على بناء أرضية مشتركة يشارك فيها الجميع في تسيير مجالهم الحضري يتم تعزيز هذه المبادئ لكن رغم الاهتمام المتزايد للحكومة بتطبيق هذا المفهوم إلا انه بقي مفهوم غامض ومتعدد التعاريف خاصة في مجال تسيير المدن لهذا ارتأينا الاعتماد على نظم إدارة الجودة للمقارنة بين أسس عمل هذه المقاييس ونظام عمل مؤسساتنا لنصل فالأخير لتحديد أهم النقائص وأسباب ضعف هذه المؤسسات التي تمس كل من الإمكانيات المادية والبشرية إلى الآليات والسياسات المنتهجة فالتخطيط ومدى تكوين الأفراد لناخذ كمثال خدمة تسيير النفايات المنزلية بمدينة المسيلة لننتهي بتحديد أهم المشاكل و اقتراح توصيات كحلول لهذه المشاكل من أجل المساهمة و لو بالقليل في تحسين خدمات جماعاتنا المحلية .

Better governance leads the corporates to behave responsibly for the wellbeing of allCorporate Social Responsibility (CSR) moving far ahead from its age old domain of philanthropy and charity and now they should be in a new hallmark of Corporate responsiveness and action to social issues and demand for sustainability in order to advance further towards a new era of collective future action for factoring the sustainable city management for good

a new toolsalso should be installed to make the government local institutions all ways under control to achieve transparency and make the people Restore confidence in governmentinstitutions.

قائمة الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	الفصل التمهيدي	التعيين
02	مقدمة عامة	
03	الإشكالية	1
04	تحليل الدراسات السابقة	2
04	تقديم المذكرة	1.2
04	التحليل	2.2
04	أهمية الدراسة	3
04	الفرضيات	4
05	الهدف من البحث	5
05	تبرير اختيار الموضوع	6
05	منهج البحث والوسائل المستعملة	7
06	هيكلة المذكرة	8

	الفصل الأول: السند النظري	
09	تمهيد	
09	مفاهيم ومصطلحات عامة	
09	المدينة	1
09	التسيير العمراني	2
09	الحوكمة	3

09	نبذة تاريخية	1.3
12	تعريف الحوكمة	2.3
13	مبادئ وأهداف الحوكمة	3.3
13	المبادئ	1.3.3
14	الأهداف	2.3.3
15	الحوكمة والتنمية المستدامة	4.3
17	آليات تطبيق حوكمة المؤسسات باستخدام أنظمة قياس الجودة iso 14001 iso 9001	
17	مقدمة	1
19	ماهية المواصفات العالمية للأنظمة إدارة الجودة iso 9001	2
19	بعض تعاريف ال iso 9001	1.2
19	خصائص مواصفات ال iso 9001	2.2
20	مبادئ ونظام عمل ال iso 9001	3.2
22	هيكل وآلية تطبيق المواصفات القياسية iso 9001	4.2
31	ماهية المواصفات العالمية ال iso 14001	3
31	مقدمة	1.3
32	مفهوم سلسلة ال iso 14001	2.3
32	دوافع تبني نظام الإدارة البيئية iso 14001	3.3
33	هيكل المواصفات القياسية iso 14001	4.3
38	آثار تطبيق نظام الإدارة البيئية iso 14001	5.3
39	تسيير النفايات	

39	مقدمة	1
40	تعريف النفايات الصلبة الحضرية	2
	تعريف تسيير النفايات	3
40	مختلف الفاعلين في عملية تسيير النفايات الحضرية	4
40	مستويات والمؤسسات المعنية بتسيير النفايات بالجزائر	5
42	خلاصة الفصل	6

	الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لبلدية المسيلة	
45	مقدمة	
46	تقديم بلدية المسيلة	1
46	الموقع الجغرافي	2
48	الدراسة الطبيعية	3
48	الهضاب والسهول	1.3
48	طبوغرافية المنطقة	2.3
48	المناخ	3.3
48	الحرارة	1.3.3
49	التساقط	2.3.3
50	الرياح	3.3.3
52	الدراسة السكانية للبلدية	4

52	التطور السكاني	1.4
53	معدل النمو	2.4
55	الدراسة العمرانية للبلدية	5
55	توزيع المساكن حسب نوعها	1.5
56	التجهيزات	2.5
59	المحاور المهيكلية	3.5
59	الطرق الوطنية	1.3.5
59	خط السكة الحديدية	2.3.5
60	الطبيعة العقارية	4.5
60	أراضي ملك للدولة	1.4.5
60	أراضي ملك للبلدية	2.4.5
60	أراضي ملك للخواص	3.4.5
61	الدراسة الاقتصادية	6
61	السكان النشطين الداخلين في سن العمل	1.6
61	القوة العاملة	1.1.6
61	القوة الغير عاملة	2.1.6
62	توزيع المشتغلين حسب قطاعات النشاط الاقتصادي	2.6
64	خلاصة الفصل	

	الفصل الثالث: قراءة وتحليل لخدمة تسيير النفايات المنزلية	
69	تمهيد	1

69	وضعية تسيير النفايات المنزلية الصلبة	2
70	المؤسسات المسؤولة عن تسيير النفايات بلدية المسيلة	1.1
72	آليات الجمع والمعالجة	2.1
72	طرق الجمع	
73	مراحل الجمع	
73	طرق المعالجة	
74	الإمكانات المادية والبشرية	3.1
76	تحليل دراسة المقابلة	2
82	تثمين النفايات في الجزائر	3
83	التوصيات	4
84	الخلاصة	
86	الخاتمة	
87	قائمة المراجع والمصادر	

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
23	العناصر الواجب توفرها بالمؤسسة لتحقيق المواصفات القياسية ال ISO 9001	01
26	كيفية تطبيق عنصر تحقيق المنتج او الخدمة وفق المواصفات ال ISO 9001	02
30	عوائق والعوامل المساعدة في تطبيق المواصفات القياسية	03

	الISO9001	
33	عناصر ومكونات المواصفة القياسية iso 14001	04
40	مستويات تسيير النفايات بالجزائر	05
49	درجة الحرارة خلال السنة	06
50	كمية الأمطار في السنة	07
52	تطور السكان خلال الفترة 1977م/1987م م/1998م/2008م/2018م.	08
53	معدل النمو	09
54	الكثافة السكانية	10
54	الفئات العمرية لمدينة المسيلة	11
55	توزيع المساكن حسب نوعها وعددها	12
56	نسبة التجهيزات في البلدية	13
62	توزيع السكان المشتغلين بالمدينة حسب مختلف القطاعات	14
63	عدد المشتغلين بقطاعات النشاط الاقتصادي	15
74	القطاعات المسيرة من طرف البلدية والإمكانات المادية والبشرية المخصصة لتسييرها	16
75	القطاعات المسيرة من طرف المؤسسة العمومية لتسيير مراكز الردم التقني والإمكانات المادية والبشرية المخصصة لتسييرها	17
80	مقارنة نتائج المقابلة بنظم إدارة الجودة iso 9001 و iso14001	18

فهرس الأشكال والمنحنيات:

الصفحة	العنوان	الرقم
49	درجة الحرارة خلال السنة	01
50	التساقط	02
51	الحرارة والتساقط	03
52	التطور السكاني لبلدية المسيلة	04

فهرس المخططات

الصفحة	العنوان	الرقم
10	نموذج التسيير التقليدي	01
11	نموذج التسيير وفق الحوكمة	02
15	أبعاد التنمية المستدامة	03
16	العلاقة بيم الحوكمة والتنمية المستدامة	04
20	خصائص ال ISO 9001	05
21	يوضح مبدأ عمل ال ISO 9001	06
23	عناصر المواصفات القياسية ال ISO 9001	07
31	العلاقة بين البيئة والمؤسسات الإنتاجية	08
47	الموقع الجغرافي لبلدية المسيلة	09
51	اتجاه الرياح	10

55	السكنات الفردية والجماعية في المدينة	11
58	تموضع التجهيزات في المدينة	12
59	المحاور الأساسية للحركة	13
69	تقسيم قطاعات تسيير النفايات بمدينة المسيلة	14
71	القطاعات المسيرة من طرف البلدية	15
72	القطاعات المسيرة من طرف المؤسسة العمومية الولائية لتسيير مراكز الردم التقني	16

الفصل التمهيدي

مقدمة عامة:

للأسف مدننا اليوم نتيجة للنمو الديمغرافي المتسارع والسياسات المنتهجة في تخطيط وتسيير المجال

الحضري قد أظهرت فشلها بامتياز

الدليل على ذلك هو نوعية الحياة التي يحظى بها المواطن. والوسط الحضري الذي يتميز بانعدام الشعور

بالأمن بالإضافة لشعور المواطن بعدم فهمه من طرف المؤسسات الممثلة للدولة. زيادة الفوارق بين

الطبقات الاجتماعية. الشعور بالتهميش. التوسعات العشوائية. التلوث بجميع أنواعه. تفشي الآفات

الاجتماعية وغياب المشاركة.

يمكن تلخيص خصائص المجال الحضري الذي نعيش فيه في كلمتين هما الفوضى والشعور بعدم

الرضى. حتى أصبحنا اليوم غير قادرين على اعتبار المدن الجزائرية مجال حضري قابل للفهم أو

للقياس.

من هنا قمنا باختيار موضوع الحوكمة كموضوع للدراسة حيث قمنا بالتطرق في الفصول الأربعة لهذه

المذكورة للنقاط التالية:

1- مشاكل التسيير المحلي وعجز السياسات الحالية عن التماشي مع متطلبات المواطنين

2- مفاهيم، مبادئ وأسس الحوكمة وآليات التطبيق

3- نظم إدارة الجودة (iso 9001. 14001) كآلية للتطبيق وقياس الحوكمة الجيدة فالتسيير

4- خدمة تسيير النفايات بلدية المسيلة وآليات عمل جماعتنا المحلية

5- أهم الفروقات الموجودة بين نظم إدارة الجودة ومبدأ عمل التسيير المحلي بالمدينة

6- توصيات و اقتراحات

1- لإشكالية:

مع ارتفاع مستوى النمو الديمغرافي تزداد وظائف المدينة ويزداد مستوى تعقدها، من الجهة الأخرى الجماعات المحلية باعتبارها المؤسسة المسؤولة عن تقديم مختلف الخدمات بالمدينة وهي أيضا المسؤولة عن تسيير المجال الحضري رغم المجهودات التي تبذلها إلا أنها تقف عاجزة اليوم عن تسيير هذا المجال.

مستوى الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات لا يرقى لتطلعات السكان والدليل على ذلك هو حالة عدم الرضى التي نعيشها اليوم خاصة مع تزايد الاهتمام بتطبيق الحوكمة الجيدة في التسيير من اجل الوصول لتحقيق مبادئ التنمية المستدامة.

بعد فشل مختلف السياسات السابقة في التخطيط والتسيير العمراني نحن اليوم بحاجة لنظرة قائمة على النوعية أكثر من الكمية، هذه النظرة التي تأخذ الإنسان المستعمل كعنصر أساسي فالتخطيط وتأخذ احتياجاته كأولويات يجب احترامها وتوفيرها.

إن الحوكمة الجيدة في التسيير تظهر اليوم على أنها الطريق الوحيد من اجل الوصول لإنتاج بيئة حضرية قائمة على الشفافية. المساواة الاجتماعية. العدل. والهدف الرئيسي فيها هو الوصول لإرضاء المستعمل.

من هنا تتبلور لنا فكرة التساؤل التالي:

- كيف يمكننا تقييم وقياس مستوى أداء الجماعات المحلية؟
- كيف نقيس عدم الرضا؟ وما هي الآلية التي تمكن الجماعات المحلية من الوصول لإرضاء المواطن؟

- ما هي الآلية التي تجسد مفهوم الحوكمة الجيدة فالتسيير وترفع أداء الجماعات المحلية كمؤسسات مقدمة للخدمات؟ وكيف يمكن استغلال هذه الآلية في تحسين أداء هذه المؤسسة في مجال تسيير النفايات؟

2- تحليل الدراسات السابقة:

نهدف من وراء دراسة بعض الدراسات السابقة، إلى الاطلاع عن البحوث التي تناولت هذا الموضوع، وتحديد الزوايا التي تم التطرق إليها والنتائج المتحصل عليها.

1.2- تقديم المذكرة: تحت عنوان: حوكمة تسيير النفايات المنزلية الصلبة

من إعداد الباحثة عبيد نجات تحت إشراف د. برباش هجيرة من أجل الحصول على شهادة ماستر

تخصص تسيير المدن بمعهد تسيير التقنيات الحضرية، المذكرة باللغة العربية: 2018

جاءت المذكرة في 220 صفحة احتوت على ثلاثة أجزاء و خلاصة عامة:

خلصت هذه المذكرة بعد تعريفها للحوكمة ونشأتها وأهدافها بالإضافة للمنظمات المتصلة بتطبيق

الحوكمة والدور التي تلعبه في تحقيق العدل ورفع أداء الجماعات المحلية بالإضافة لتطرقها

لجميع العناصر المتعلقة بالنفايات انطلاقا من المفهوم، الأهمية، الأنواع وطرق المعالجة. لتختتم

الفصل بكون النفايات مشكل حضري يجب التعامل معه بآليات أكثر فعالية ومرونة.

أيضا أشارت لكون النمو المتسارع للمدينة وغياب الكفاءات المهمة بتممين النفايات التي تعتبر

أحد أهم العناصر التي تركز عليها الحوكمة هما السببان الرئيسيان لحالة العجز التي تعرفها

المدينة في مجال تسيير و تميمين النفايات

التحليل: بعد اطلعنا على المذكرة المدروسة وتقديم عناصرها قمنا بتسجيل الملاحظة التالية:

- النفايات المنزلية الصلبة تعتبر من أهم الثروات التي يجب التركيز على تميمينها فالمدينة
- تخطيط الجانب البيئي فالجزائر قائم على البعد التشريعي أكثر من البعد التقني التخطيطي و هو بعيد كل البعد عن الحوكمة الجيدة فالتسيير

3- أهمية الدراسة: الهدف الرئيسي من الدراسة هو الوصول للإيجاد آلية تسمح للمسؤولين من

تطبيق الحوكمة بمؤسساتهم وقياس مستوى أدائها ورفع مدى فعاليتها واستجابتها لتغيرات البيئة

الخارجية

4- الفرضيات:

- عدم اعتماد التسيير المحلي لمدينة المسيلة لمبادئ الحوكمة أثر سلبا على مستوى الخدمات في

المدينة

- عدم اعتماد نظم إدارة الجودة (iso 9001 .14001) في مرافقة تسيير النفايات أدى إلى خلل

في تامين هذه الثروة

5- الهدف من البحث:

قمنا باختيار هذا للبحث من أجل:

- بناء نموذج مناسب يسمح للجماعات المحلية ومختلف الفاعلين من فهم ماهية الحوكمة وكيف

يمكن تطبيقها وقياسها وبيين كيف يمكن للحوكمة الجيدة في التسيير أن ترفع مستوى أداء

جماعاتنا المحلية

6- تبرير اختيار الموضوع:

- محاولة حل مشكلة التسيير الخاصة بالجماعات المحلية

- بناء خارطة عمل تمكن الجماعات المحلية من تقييم أدائها في إطار الحوكمة

7- منهج البحث والوسائل المستعملة:

قمنا بإتباع المنهج التحليلي الوصفي في دراسة وتقييم واقع الحوكمة على مستوى جماعاتنا المحلية

التقنيات والوسائل المستعملة: تم الاعتماد على تقنيتين خلال الدراسة وهي كآآتي:

✓ تقنيات مباشرة:

- عن طريق الملاحظة الميدانية، الاستبيان للتحقق من الفرضيات وكذا الاحتكاك بمجال الدراسة ومعرفة مكوناته بدقة.

✓ تقنيات غير مباشرة:

- المصادر العلمية الموثوق بها كتب، مذكرات تخرج، دراسات سابقة، الجرائد

الرسمية، الانترنت... الخ.

- المصالح الإدارية، مثل:

- بلدية المسيلة

- مديرية البيئة ومركز الردم التقني



الفصل الأول

الإطار النظري

تمهيد:

إن المفاهيم العامة مهمة في كل دراسة وذلك من أجل إحاطة شاملة للموضوع وهو ما ركزنا عليه، ومن ثم التطرق إلى نوع التدخل المناسب حتى نأخذ فكرة عليه، لننتهي هذا الفصل ببناء نموذج عمل يبين لنا كيف نقيس ونرفع أداء الجماعات المحلية ونحسن جودة الخدمات المقدمة في إطار

الحوكمة

1. مفاهيم ومصطلحات عامة:

1- المدينة: هي عبارة عن نظام مكون من عناصر فيزيائية تتمثل في شبكة الطرق، الفضاء المبني،

الفضاء الحر، الموقع، والتجاوب بين هذه العناصر يعرف بخصائص الفضاء الحضري الذي

يعرف تحولات ثابتة وراجعة للتطور الذي تتعرض له هذه العناصر المكونة عبر مرور الزمن

2- التسيير العمراني: يعبر التسيير الحضري أو العمراني عن محاولات التحكم في التوسع المجالي

داخل المدن وتوجيهه نحو الأهداف العمرانية والمعمارية والتهيئة المسطرة حيث تشرف الجماعات

المحلية والهيئات المتخصصة على ذلك عن طريق أدوات التهيئة والتعمير.

3- الحوكمة:

1.3 - نبذة تاريخية:¹

بعد الحرب العالمية الثانية والحرب الباردة وبقاء الرأسمالية كالنظام الاقتصادي الوحيد فالعالم بدأ

الحديث عن فراغ الكبير و اللامساواة التي بدأت في الظهور بين الطبقة الغنية والطبقة الفقيرة وعن

نظم الحكم القائمة على المركزية وما خلفه من فساد في المؤسسات ورفض الاجتماعي والشعور

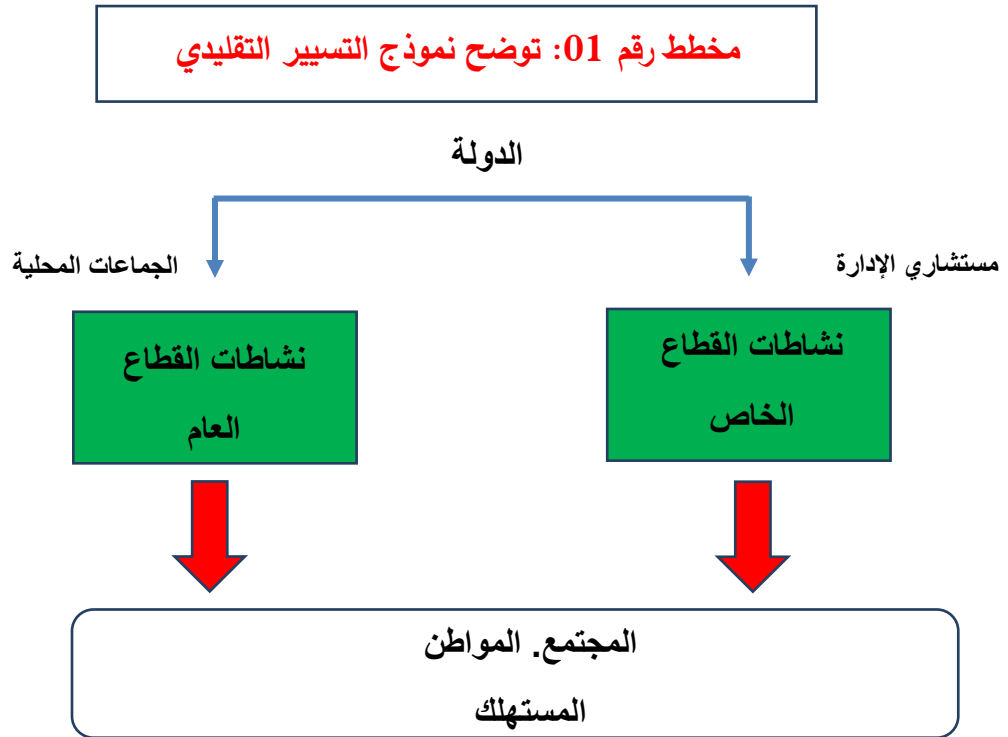
بالتهميش من طرف الأقليات ليبدأ بعد ذلك الشروع في البحث عن الآليات التي تسمح بمجابهة هذه

المشاكل

¹-ميكرا كراسينكي، حوكمة الشركات في الاسواق الناشئة، مركز المشروعات الدولية الخاصة CIPE نصائح إرشادية لتحقيق المصالح، أوت
2011-مير فرج يوسف، حوكمة الشركات، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص. 01- 03

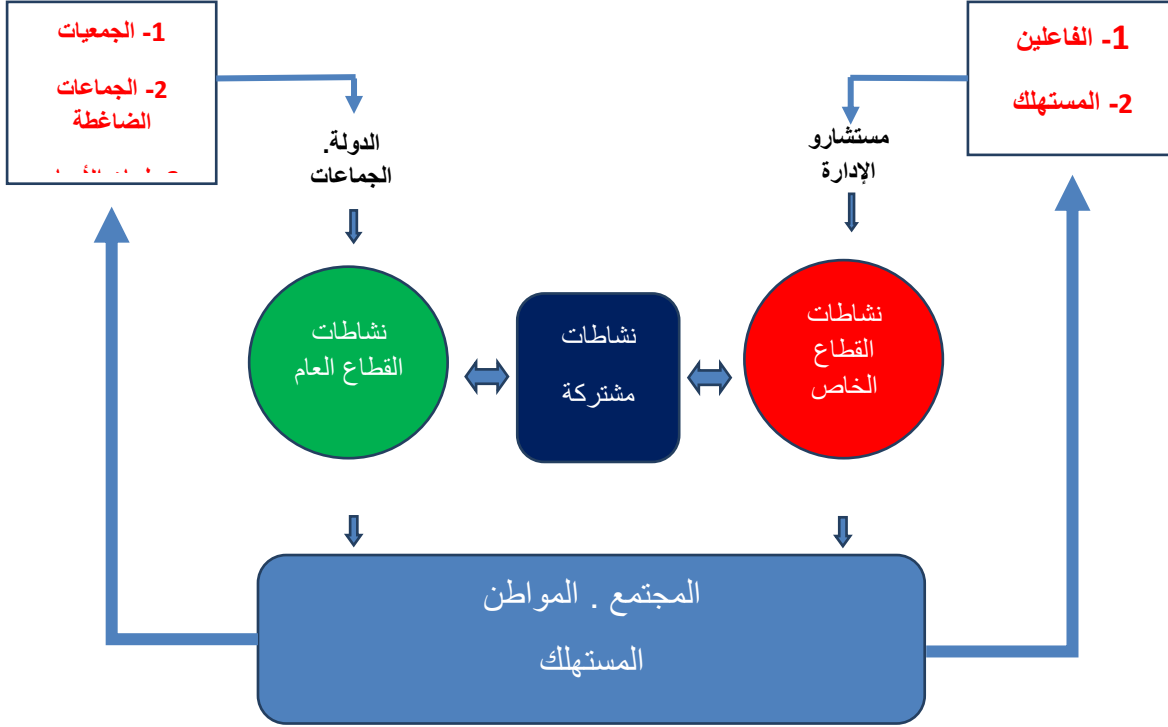
بعد ظهور الإتحاد الأوروبي سنة 1993 بدأ مصطلح الحوكمة في التسيير بالظهور والتوسع كمبدأ من مبادئ اللامركزية في الحكم وشكل من أشكال اتخاذ القرار على المستوى المحلي.

ليتم بعد ذلك إضفاء الطابع القانوني المؤسسي له عن طريق وضع إستراتيجيات تخطيط عمراني جديدة قائمة على التعاون بين القطاع العام والخاص والمجتمع المدني بحيث تكون مبنية على التشاور من أجل الوصول لاتخاذ قرارات أين يتم الأخذ بعين الحسبان مصالح جميع الأطراف وبالتالي تحويل قاعدة اتخاذ القرار من مركزية عمودية إلى قاعدة أفقية مشتركة.



المصدر: من إعداد الطلبة +مير فرج يوسف، حوكمة الشركات، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص.02

مخطط رقم 02: يوضح نموذج التسيير وفق الحوكمة



المصدر: من إعداد الطلبة +مير فرج يوسف، حوكمة الشركات، دار المطبوعات الجامعية، ص.03.02

ليظهر بعد ذلك برنامج الأمم المتحدة سنة 1997 الذي قام بإنشاء وثيقة تأسيسية تبين خصائص الحوكمة الجيدة في مجال التنمية. كان الهدف الرئيسي من هذا البيان هو الوصول للإنشاء نظام يضمن تحقيق التنمية البشرية المستدامة عن طريق تشجيع المواطنين ليشركوا في مساعدة الجماعات المحلية من أجل إيجاد حلول للمشاكل التي يعانون منها.

بعد مبادرة الأمم المتحدة قام البنك الدولي بإطلاق برنامج جديد سنة 1999. سماه تحالف المدن. هذا النظام قائم على التعاون بين المؤسسات متعددة الأطراف والجماعات المحلية من أجل محاربة الفقر وترقية الأحياء المهمشة. وهو يعتمد على إستراتيجيات وطنية وبرامج محلية قائمة بشكل مباشر على الحوكمة في التسيير من أجل الوصول لأهداف.

هذا البرنامج قد أثبت أن الحوكمة قد أصبحت اليوم الإطار المرجعي لجميع التأمّلات وأفعال التنمية الحضرية المستدامة الهادفة لتطوير المستدام للمدن.

2.3- تعريف الحوكمة: 3

تعددت التعاريف المقدمة لهذا المصطلح بحيث يدل كل منها عن وجهة النظر التي يتبناها مقدم هذا التعريف، إذ لا يوجد على المستوى العالمي تعريف موحد متفق عليه بين المختصين.

سنقوم بتقديم أهم التعاريف المتداولة للحوكمة:

- تشير الحوكمة إلى مجموع المؤسسات والشبكات المترابطة التي يتم تنظيمها عن طريق عمليات وقواعد ومعايير سياسية. اجتماعية، واقتصادية
- نظام يتم بموجبه إخضاع نشاط المؤسسات إلى مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف المؤسسة وضبط العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء
- الحكم الرشيد الذي يتم تطبيقه عبر حزمة من القوانين والقواعد التي تؤدي إلى الشفافية وتطبيق القانون

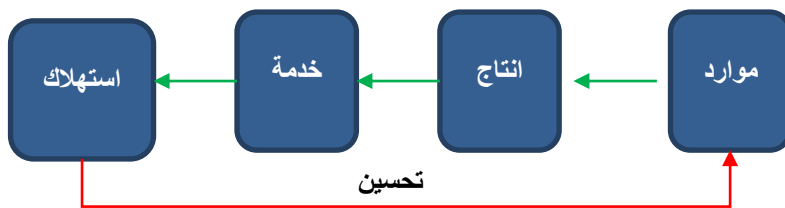
تعرف الحوكمة في القطاع العام بأنها مجموعة التشريعات والسياسات والهياكل التنظيمية والإجراءات والضوابط التي تؤثر وتشكل الطريقة التي توجه وتدير الدائرة الحكومية بجميع ونظام صارم للمساءلة لضمان كفاءة وفعالية الأداء من جانب، وتوفير الخدمات الحكومية بعدالة من

³-على أحمد زين، د حسني عيد الجليل صبيحي، مبادئ وممارسات حوكمة الشركات، ندوة حوكمة الشركات العامة والخاصة من اجل الاصلاح الاقتصادي الهيكلي، القاهرة، مصر، نوفمبر 2010، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص.05

جانب آخر مؤسساتها لتحقيق أهدافها بأسلوب مهني وأخلاقي بكل نزاهة وشفافية وفق آليات للمتابعة والتقييم

- من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نلخص معنى الحوكمة بأنها: مجموعة القوانين والنظم والقرارات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والفعالة لتحقيق خطط وأهداف الشركة أو المؤسسة.
- أيضا من بين أهم القوانين التي ركزت بشكل مباشر على الدور التي تلعبه الحوكمة في التسيير المحلي بالجزائر هو القانون التوجيهي للمدينة 06.06 القائم على كون الجماعة المحلية مؤسسة خدماتية يجب أن تعتمد على التشاور والتكامل في إعداد الاستراتيجيات المتعلقة بسياسة المدينة وترقية الاقتصاد الحضري والتنمية المستدامة وتجسيد مهام المراقبة ومتابعة كافة النشاطات المتعلقة بسياسة المدينة مع التركيز على الخدمة العمومية والشفافية والعمل والتضامن وتعزيز حضور الدولة وتطبيق القانون وتحديد إطار مؤسساتي وتنظيمي لتسيير المدينة وفق الآلية التالية:

مخطط 0: نموذج عمل الحوكمة وفق القانون التوجيهي للمدينة



هذا مع تحديد صلاحيات الفاعلين ودورهم، ومراقبة توسع المدن واعتماد قواعد التسيير والتدخل والاستشارة بحيث تقوم على مبادئ التعاقد والشراكة وتوزيع مصادر التمويل للتنمية المستدامة للمدينة وإنشاء مصدر للمدينة يتولى تخطيط سياسة المدينة ومتابعة تنفيذها.

3.3- مبادئ وأهداف الحوكمة:

1.3.3- المبادئ: نشر برنامج الأمم المتحدة الإنمائي أن مفهوم الحوكمة جاء أول مرة كمصطلح

اقتصادي الهدف منه هو حوكمة الشركات عن طريق وضع نظام صارم للقياس ومراقبة الأداء. وخلص

إلى تحديد عدد من المبادئ التي تتسم وتشارك بها حوكمة المؤسسات وهي كالتالي:

✓ **المشاركة:** وهي حق الجميع للمشاركة في اتخاذ القرار، إما مباشرة أو بواسطة مؤسسات شرعية

وسيطرة تمثل مصالحهم، وتركز المشاركة الربحية على حرية التجمع وحرية الحديث وعلى توفر

القدرات للمشاركة البناءة.

✓ **الشفافية:** والتي تركز على حرية تدفق المعلومات بحيث تكون العمليات والمعلومات في متناول

المعنيين بها، وتكون المعلومات المتوفرة كافية لفهم ومتابعة العمليات في المؤسسة.

✓ **العدالة والمساواة:** بحيث تتوفر الفرص للجميع، بكافة أنواعهم وأجناسهم، لتحسين أوضاعهم أو

الحفاظ عليها، مثلما يتم استهداف الفقراء والأقل حظا لتوفير الرفاهية للجميع.

✓ **المساءلة:** يكون متخذو القرارات في القطاع العام والخاص وفي تنظيمات المجتمع المدني

مسؤولين أمام الجمهور ودوائر محددة ذات علاقة، وكذلك أمام من يهمهم الأمر ولهم مصلحة في

تلك المؤسسات

✓ **التمكين والتحويل:** بحيث يتم تمكين جميع الأطراف من متابعة الأهداف المشروعة لتحقيقها

✓ **تحث على الاحترام والثقة:** للآخرين وللأطراف المكونة للحكومة سواء من قبل القطاع الخاص أو

المجتمعات المدنية أو الحكومة وتحمل اختلاف وجهات النظر المختلفة.

تطبيق هذه المبادئ يؤدي بالضرورة لزيادة أداء الشركة أو المؤسسة عند مقارنة الجماعات المحلية كمؤسسة تقدم الخدمات (الصحة. الأمن. التعليم. النظافة. البيئة ... وغيرها) يمكن لتطبيق الحوكمة أن يزيد من أدائها ويحسن نوعية الخدمات المقدمة ليتمكنها الوصول للإرضاء الزبون (المواطن)

2.3.3- الأهداف: تختلف أهداف حوكمة الشركات والمؤسسات طبقا للجهة المصدرة للأهداف ولكن

كلها تتفق على ضرورة تحسين الأداء وزيادة الفعالية من اجل تعظيم الثروة للمساهمين وإرضاء المتعاملين وترشيد قرارات مجلس الإدارة .وطبقا لما أصدرته منظمة التعاون الدولي فإن أهداف حوكمة الشركات تتلخص في:

- ✓ تعظيم دور المؤسسات ومساهمتها في عملية التنمية الاقتصادية على مستوى الاقتصاد الكلي للدولة وقدرتها على خلق الثروة للمجتمع وخلق فرص التوظيف
- ✓ تحسين العلاقات بين المؤسسة وكافة الأطراف ذات المصالح المرتبطة بالمؤسسة من مساهمين وعملاء ومقرضين ومديرين وموظفين وموردين والمجتمع المحيط بها؛
- ✓ تحسين أداء المؤسسات وزيادة ربحها ومساعدتها على النمو، وزيادة قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية

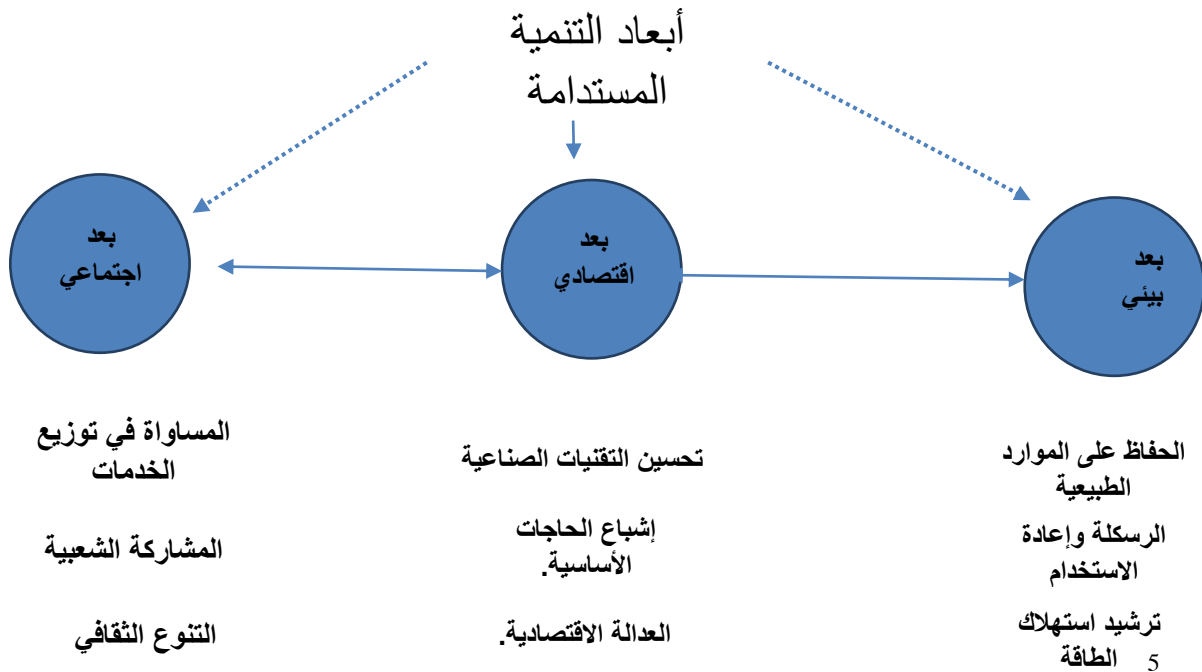
✓ إلزام المؤسسات بقواعد وإجراءات العمل وفقا لمجال كل منها

✓ زيادة الجودة ورفع الأداء

4.3- الحوكمة والتنمية المستدامة:4

تعريف التنمية المستدامة: بدأت فكرة التنمية المستدامة بالانتشار منذ نشر تقرير Brundtland عام 1987، حيث عرفت التنمية المستدامة بأنها التنمية التي تلبي الاحتياجات الحالية دون أن تساوم على قدرة الأجيال القادمة أو تزامها على تلبية احتياجاتها الخاصة. ويشير هذا التعريف إلى ثلاث نقاط رئيسية وهي التنمية أو التطور، الاحتياجات، والأجيال القادمة. فالتنمية وهي مرتبطة بالنمو ذو بعد فيزيائي وكمي إضافة للأبعاد الاقتصادية والثقافية والاجتماعية. أما بالنسبة لتلبية الاحتياجات فهي ذات جانب أخلاقي متعلق بإعادة توزيع المصادر والذي يأخذ عدة أشكال تتضمن الموارد المالية والتقنية والحفاظ على البيئة

مخطط رقم 03: يوضح ابعاد التنمية المستدامة



المصدر: من إعداد الطلبة.+ Beat BURGENMIER, Economie du développement.

المصدر: 5 Beat BURGENMIER, Economie du développement durable, 2eme édition, Edition DE BOECK, Bruxelles, Belgique, 2005, p. 49.

العلاقة بين الحوكمة والتنمية المستدامة تكمن في كون الحوكمة وسيلة للوصول لفضاء حضري مستدام والنقاط الأساسية التي يشترك فيها هذان المصطلحان هما الأهداف بحيث تعتبر الحوكمة التنمية المستدامة غاية يجب الوصول إليها كما هو موضح⁶:

المخطط رقم 04: يوضح العلاقة بين الحوكمة والتنمية المستدامة

التنمية المستدامة كهدف

الحوكمة كأداة

المحافظة على المصادر واستمرار تزويدها للأجيال القادمة

الاستخدام الفعال للطاقة غير المتجددة وللمصادر المعدنية من خلال الإنتاجية العالية والتقنيات بديلة غير مؤذية إعادة التشغيل وتطوير للبيئة

تحسين وتطوير البيئة المبنية

تقليل استهلاك الطاقة والمحافظة على إنتاجية الأرض وتشجيع إعادة استخدام المباني

تحسين نوعية البيئة

التقليل من التلوث وحماية النظام البيئي وصحة الإنسان.

تحقيق العدالة

الحد من سياسات التنمية التي تزيد حجم الفجوة بين الغني والفقير

تفعيل مبدأ المشاركة

تحقيق التزامات سياسية لإحداث التغيير من الأعلى والمشاركة من الأسفل.

المصدر: من إعداد الطلبة + أسامة الخولي، البيئة وقضايا التنمية والتصنيع:

⁶أسامة الخولي، البيئة وقضايا التنمية والتصنيع: دراسات حول الواقع البيئي في الوطن العربي والدول النامية، سلسلة عالم المعرفة، مطابع السياسة، الكويت، سبتمبر 2002، ص36.30 U

اليوم نعرف أن الحوكمة هي أحد أهم الأدوات التي تساهم بشكل فعال في رفع كفاءة المؤسسات وتحسين جودة خدماتها عن طريق إنشاء قاعدة مشتركة لاتخاذ القرار وهو ما نحتاجه من أجل الوصول لخدمات ترتقي لمستوى تطلعات المواطن

بالتالي وبالاعتماد على مقارنة الجماعات المحلية كمؤسسة مسؤولة عن تقديم الخدمات

تطبيق الحوكمة على مستوى هذه المؤسسة يقود بالضرورة للبحث عن إرضاء المواطن (الزبون) عن

طريق تقديم خدمات ذات كفاءة وجودة عالية في مختلف المجالات (البيئة. تسيير النفايات. الأمن.

التعليم. الصحة)

سنتعرف الآن على الآلية التي تسمح لنا بتطبيق الحوكمة على مستوى الجماعات المحلية وكيف يمكن أن

نقيس أدائها كمؤسسة.

II. آليات تطبيق حوكمة المؤسسات باستخدام أنظمة قياس الجودة ISO 14001. ISO 9001:

1. مقدمة:⁷

لقد أفرزت التغيرات العالمية وضعا جديدا. يمكن القول عنه انه نظام أعمال جديد سمته الأساسية المنافسة

التي تعتبر التحدي الرئيسي التي تواجهه المؤسسات المعاصرة. وهو تحدي متزايد الخطورة يفرض على

المؤسسات مراجعة شاملة لأوضاعها التنظيمية. قدراتها الإنتاجية وأساليبها التسييرية

إن ما يجب أن يدركه مسيرو مؤسساتنا هو أن بقاء هذه المؤسسات مرتبط بمدى قابليتها وسرعتها على

التفاعل مع محيط غير مستقر وأكثر تهديدا.

⁷- حسين عبد العال - الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة والمواصفات القياسية - دار الفكر الجامعي. مصر. 2006. ص101

في الآونة الأخيرة برزت إدارة التطوير التنظيمي كواحدة من أبرز الآليات التي تحقق التوافق بين المتغيرات الداخلية والخارجية للمؤسسة وتساعد على التكيف ومواكبة التطورات المستمرة التي تطرأ على البيئة.

تماشياً مع كل هذه الظروف والتطورات المحيطة بالمؤسسات. ظهرت مفاهيم إدارية ومناهج جديدة ومختلفة لإدارة التطوير التنظيمي كحلول. غير أنها لم تستطع مواكبة تغير البيئة الخارجية خاصة مع ظهور الانترنت التي منحت للعميل القدرة على المقارنة بين الخدمات واختيار الخدمة الأعلى جودة. هذا ما دفع المفكرين وأصحاب المؤسسات لتوجه للبحث عن أساليب وتطبيقات تهتم بالجودة وكيفية إدارتها. حيث بدأت بعض العمليات في الظهور كعملية فحص ومراقبة الجودة التي كانت منحصرة على فحص المنتج النهائي فقط ثم تطورت لتظهر بعد ذلك وظيفة تأكيد الجودة التي تعمل على متابعة الجودة ضمن وظيفتي الإنتاج والتخزين كما تهتم بالعملاء من خلال استقبال وتحليل شكاويهم ليستمر المفكرين في البحث عن أساليب أكثر فعالية تعتمد على التحسين المستمر للخدمات بحيث تتماشى مع تغيرات بيئة العمل وتهتم بجودة جميع عناصر المؤسسة في جميع وظائفها ومراحلها.

جمعت كل هذه المبادئ في نظام المواصفات العالمية للأنظمة إدارة الجودة (ISO 9001) الذي يهتم بتأكيد وضمان جودة الخدمات من خلال نص يتضمن مجموعة من المعايير تحتوي على شروط ومبادئ خاصة بوظائف المؤسسة التي إذا تم الالتزام بها من طرف المؤسسة فإنها تحصل على شهادة تؤكد أن خدماتها أو منتجاتها تتميز بجودة ذات مواصفات عالمية.

إن تطبيق نظام إدارة الجودة على مستوى الجماعات المحلية يسمح لنا بقياس ورفع مستوى أداء هذه المؤسسة في ظل الحوكمة ويحسن باستمرار من جودة خدماتها

عند مقارنة الجماعات المحلية كمؤسسة تقدم الخدمات نجد أن نظم إدارة الجودة هي أداة قياس تبين مدى تطبيق هذه المؤسسة للحوكمة بحيث تسمح بإنشاء قاعدة مشتركة لاتخاذ القرار بالإضافة لكونها نظام مراقبة يحدد النقائص على مستوى المؤسسة أو الخدمة المقدمة ويعالجها باستمرار بهدف الوصول لرضا المستعمل أو الزبون الذي هو في هذه الحالة المواطن.⁸

2. ماهية المواصفات العالمية لأنظمة إدارة الجودة ISO 9001:⁹

من خلال هذا المبحث سنقوم بتوضيح ما هو نظام إدارة الجودة ISO 9001 وكيفية عمله وأهم المبادئ التي يقوم عليها بالإضافة لتعريف بعض المفاهيم المتعلقة بالموضوع

✚ مفهوم التقييس (LA NORMALISATION): يمكن القول إن التقييس هو عبارة عن مجموعة من القواعد والشروط العامة التي تهدف إلى تحقيق أفضل مستوى جودة في المنتجات والخدمات وذلك من خلال تطبيق المواصفات القياسية.

✚ مفهوم المنظمة العالمية للمواصفات: ISO هي منظمة عالمية متخصصة في إنتاج المواصفات القياسية

✚ نظام الجودة QUALITYSYSTEM: عرفت منظمة ال ISO نظام الجودة على انه الهيكل

الانتظيمي للإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لتطبيق إدارة الجودة

⁸حسين عبد العال - المرجع السابق ص 103

⁹-حميد عبد النبي الطائي، سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة iso9001-ط1، الأردن، 2003، ص27

✚ إدارة الجودة **QUALITY MANAGEMENT**: هي كافة النشاطات التي تسمح بتوجيه ومراقبة

المنظمة فيما يتعلق بالجودة وتتمثل هذه النشاطات في رسم سياسة للجودة وتحديد أهدافها والقيام

بالتخطيط للجودة والعمل على تحسينها

بعد أن قدمنا بعض التعاريف المرتبطة بال ISO 9001 سنقدم فيما يلي ما هي هذه المواصفة وما هي

أهدافها ومبادئها وكيف يمكن تطبيقها.

1.2- بعض تعاريف ال ISO 9001:

- هي مواصفات تتعلق بأنظمة الجودة في جميع المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها وهي تهدف إلى تكامل مكونات المنتج أو الخدمة بهدف تلبية احتياجات معروفة.
- هي مجموعة من المواصفات التي تحدد الخصائص الواجب توفرها في أنظمة الجودة. حيث يركز

ال ISO 9001 على العلاقة بين المورد والزبون

من خلال التعاريف السابقة يتبين لنا أن ال ISO 9001 هو عبارة عن مواصفات عالمية تحدد متطلبات

الضرورية واللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة فعال في المؤسسات مهما كان حجمها ونوع نشاطها.¹⁰

2.2- خصائص مواصفات ال ISO 9001:

تحدد المواصفات القياسية الموجودة بال ISO 9001 الشروط اللازمة توفرها بالمؤسسة بغية تقديم سلع

وخدمات تشبع رغبة عملائها. حيث تتميز هذه المواصفات بجملة من الخصائص نوضح أبرزها في

المخطط التالي:

10 حسين عبد العال - المرجع السابق ص 103

مخطط رقم 05: يوضح خصائص الـ ISO 9001

خصائص مواصفات الـ ISO 9001

تمنع حدوث الأخطاء وحالات عدم
التطابق

تكمل برنامج إدارة جودة المؤسسة وتعمل
على تحسينه وتطويره باستمرار

قائم على الحوكمة ويمثل قاسم
مشترك للجودة المقبولة عالمياً

المصدر: من إعداد الطلبة + op- [http:// www.iso.org](http://www.iso.org)

3.2- مبادئ ونظام عمل الـ ISO 9001¹¹

أنظمة إدارة الجودة هي نظام موثق لجميع عمليات ومراحل العمل بالمؤسسة والذي يهدف إلى ضمان جودة إدارة المؤسسة بصفة عامة لتلبية احتياجات ورغبات العملاء من منتجات وخدمات ولكي تضمن المؤسسة كفاءتها في تطبيق هاته المواصفات يجب عليها توفير وتحقيق مجموعة من المبادئ أهمها الآتي:

- **التوجه نحو الزبون (المواطن):** تسعى المؤسسات إلى تلبية رغبات واحتياجات العملاء الحالية والمستقبلية والعمل على إشباعها. هذه الرغبات يعبر عنها في شكل خصائص يتوفر عليها المنتج أو الخدمة والتحدي الكبير يكمن في أن هذه الاحتياجات تتغير بتغير الظروف والأذواق والتطور التكنولوجي وعليه فإن المؤسسات مطالبة بتحسين منتجاتها وخدماتها وعملياتها بشكل مستمر من خلال التوجه نحو عملائها وتحليل متطلباتهم بشكل دقيق وترجمة هذه الرغبات في الخدمة أو المنتج

¹¹إسماعيل الفزاز -التطبيق العلمي للايزو 9001 , ط1, دار الدجلة للنشر، الأردن, 2009 , ص15

• القيادة: يقوم المسؤولون بتحديد أهداف المؤسسة وتوجهاتها ومن ثم يقع على عاتقهم مسؤولية

إيجاد بيئة داخلية يمكن من خلالها للأفراد التنظيم المشاركة وبشكل فعال في تحقيق أهداف

المؤسسة والحفاظ على هذه البيئة التنظيمية

• مدخل العمليات: تتحقق النتيجة المرغوبة فيها بكفاءة أكبر عندما تدار مختلف الأنشطة والموارد

المرتبطة بها في المؤسسة على شكل عملية وتعرف العملية بأنها مجموعة من الأنشطة المترابطة

والمتفاعلة التي تهدف إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات حيث أن مخرجات عملية ما يمكن أن

تكون مدخلات لعملية أخرى. ومنه فإن فهم سير العمليات يساهم في تمكين التنظيم من تحقيق

أهدافه بكفاءة عالية وذلك من خلال تحديد الأنشطة وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات في إدارتها

وتحليل قياس كفاءة الأنشطة إضافة إلى تحديد العلاقات والارتباطات بين مختلف الأنشطة.

يمكن تلخيص آلية عمل المواصفات القياسية أهم مبادئها فالخطوات التالية:

1- يتم تحديد أهداف المؤسسة ومدخل العمليات يكون مبني استنادا على متطلبات العملاء ومصالح

كل المساهمين بالإضافة للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

2- بعد تحديد الأهداف يتم الشروع بالتخطيط لجميع الإجراءات اللازمة للوصول إليها حيث تمر

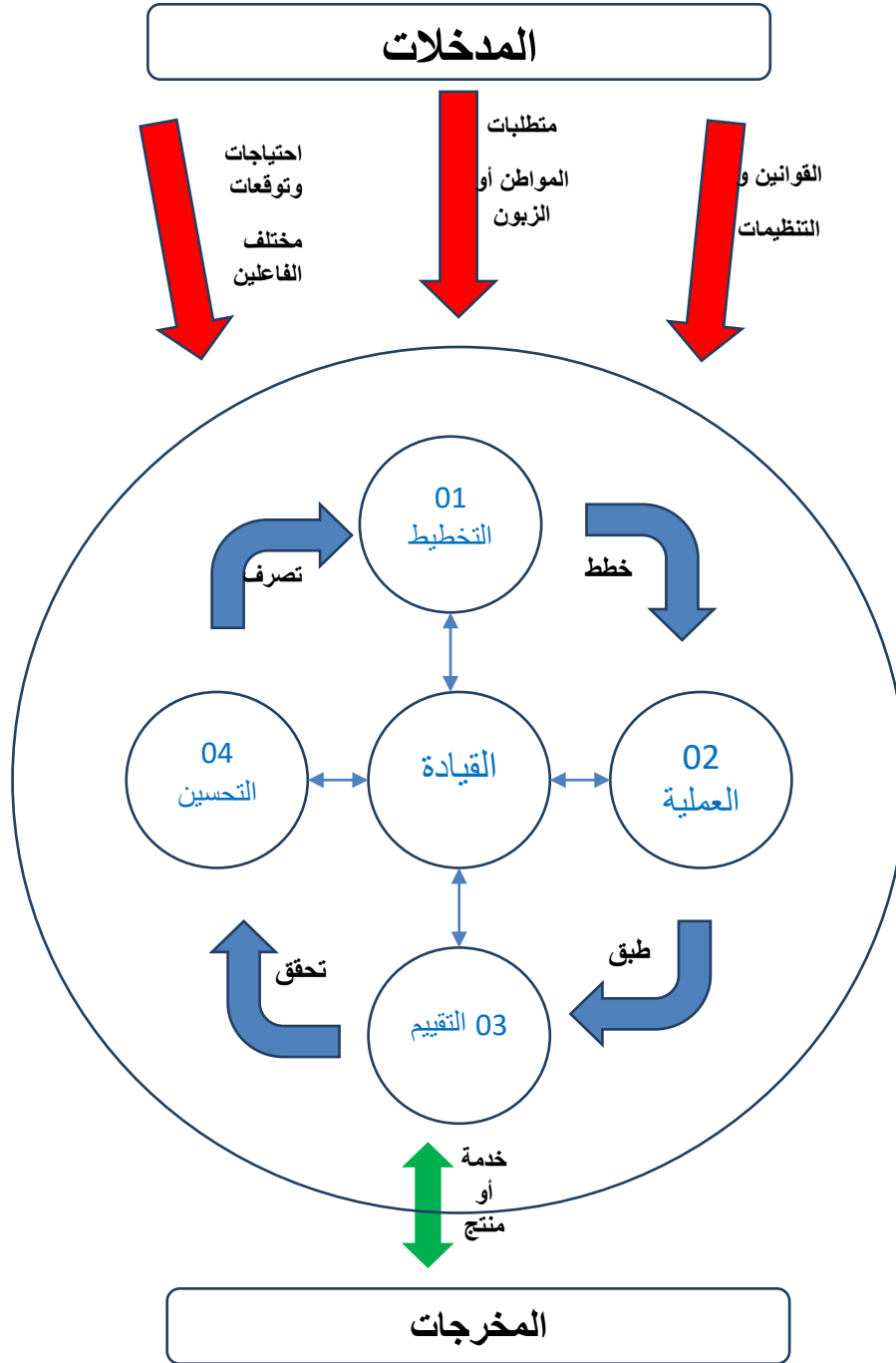
بجميع المراحل انطلاقا من التخطيط. التنفيذ. الرقابة. التحسين ليتم فالأخير الوصول لمنتج أو

خدمة تحقق جميع الأهداف التي تم تسطيرها

3- استنادا على عمليات التحليل والرقابة يتم تحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسة إلى غاية أن

تصل للإرضاء المواطن

مخطط رقم 06: يوضح مبدأ عمل ال ISO 9001

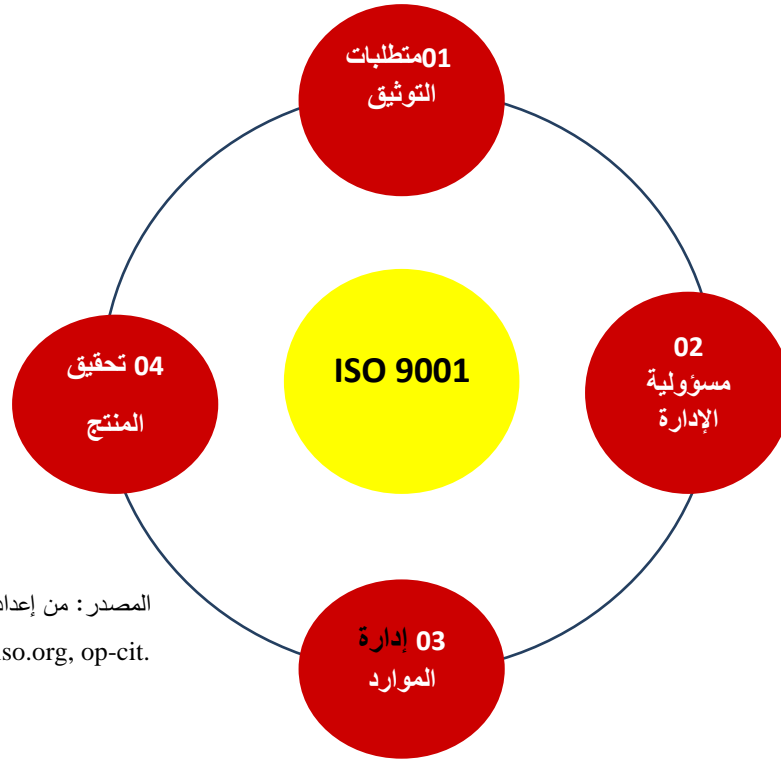


إرضاء
المواطن
(الزبون)

المصدر: من إعداد الطلبة + <http://www.iso.org>, op-cit.

-2- هيكل وآلية تطبيق المواصفات القياسية ISO 9001:

مخطط رقم 07: يوضح عناصر المواصفات القياسية الـ ISO 9001



المصدر: من إعداد الطلبة + <http://www.iso.org>, op-cit.

إن كل من (متطلبات التوثيق، مسؤولية الإدارة وإدارة الموارد) تتضمن مجموعة البيانات والهيكل الواجب توفرها في المؤسسة من أجل الشروع في الخطوة الرابعة والنهائية التي هي تحقيق المنتج وفيما يلي سنقوم بتوضيح محتوى كل عنصر وكيفية تطبيقه:

الجدول رقم 01: يوضح العناصر الواجب توفرها بالمؤسسة لتحقيق المواصفات القياسية
ال ISO 9001

العنصر	المكونات	كيفية التطبيق
1- متطلبات التوثيق	بيان السياسة العامة والأهداف	تقوم المؤسسة بإنجاز بيان يحوي السياسة العامة للمنشأة والأهداف المراد الوصول إليها. هو بمثابة إطار مرجعي يمنع المؤسسة من التشتت
متطلبات التوثيق	دليل الجودة	دليل الجودة يحتوي على: 1- المجال الذي نريد تطبيق نظام الجودة فيه (البيئة. النفايات ...)-2- يحتوي على العمليات والإجراءات اللازمة للوصول لتحقيق الأهداف المسطرة في بيان السياسة العامة
	ضبط الوثائق والسجلات	يبين العلاقات والتداخل بين العمليات والإجراءات التي تم إنجازها بدليل الجودة بعد التأكد من ملائمة هذه العمليات للأهداف يتم الشروع في اعتمادها.
	التخطيط	1- تخطيط الأهداف: المقصود هو التأكد من أننا نلجأ للوصول للأهداف المسطرة تؤدي بالضرورة لتلبية متطلبات الزبون والذي هو المواطن 2- تخطيط نظام إدارة الجودة: أي في حالة القيام بمراجعة وإضافة تعديلات يجب التأكد من مدى تكامل العمليات فيما بينها
2 - مسؤولية الإدارية		1- إنجاز هيكل تنظيمي يبين مسؤوليات وصلاحيات كل فرد بالمنشأة " المؤسسة"

<p>2- ضرورة وجود فرد مسؤول مكلف بالتأكد من تطبيق ومتابعة نظام إدارة الجودة</p> <p>3- إجبارية انجاز نظام اتصال داخلي بين مختلف المصالح والمستويات</p>	<p>المسؤولية والصلاحية والاتصال</p>	
<p>يتم مراجعة نظام الإدارة وفق فترات مخططة تبدأ هذه المراجعة بمدخلات هي</p> <p>- انتقادات المستخدم "الزبون"</p> <p>- مدى مطابقة الخدمة لمعايير الأداء المسطرة</p> <p>المخرجات هي: أي قرار مبني على المدخلات ومتعلق ب: تحسين فعالية النظام والعمليات. احتياجات الموارد</p>	<p>مراجعة الإدارة</p>	
<p>من أجل التأكد أن الأعمال مطابقة للجودة المطلوبة يجب</p> <p>ان يتمتع لأفراد في كل الوظائف بالكفاءة العالية</p> <p>بالإضافة لوجوب قيام المؤسسة بتحسين هذه الكفاءة عن طريق التدريب والتكوين المتواصل.</p> <p>وتوعية الأفراد عن الدور الهام التي تلعبه مهامهم في مساعدة المؤسسة لبلوغ أهدافها</p>	<p>إدارة الموارد البشرية</p>	
<p>- البنية التحتية: يعني أن المؤسسة ملزمة بتوفير بيئة عمل تسمح بتقديم إنتاجية عالية وهي متعلقة ب:</p> <p>الضوضاء. الحرارة. الرطوبة. وغيرها</p> <p>- البيئة الفيزيائية: يجب على المؤسسة توفير:</p> <p>- المباني وأماكن العمل</p>	<p>البنية</p>	<p>3- إدارة الموارد</p>

<p>- تجهيز هذه المباني بالأجهزة والبرامج</p> <p>- الخدمات المساعدة مثل (النقل.الاتصالات. نظم المعلومات ...)</p>	<p>التحتية</p> <p>البنية التحتية</p>	<p>3- إدارة الموارد</p>
---	--	--------------------------------

المصدر: من إعداد الطلبة + [http:// www.iso.org](http://www.iso.org), op-cit.

إن العناصر الـ 3 السابقة تعتبر الهيكل القاعدي والعمود الفقري الذي يجب توفره في المؤسسة من أجل إقامة نظام الجودة يسمح للمنشأة بالشروع في المرحلة الأخيرة المتعلقة بإنتاج الخدمة والتي تتم كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(02): يوضح كيفية تطبيق عنصر تحقيق المنتج أو الخدمة وفق المواصفات ISO 9001 الـ

<p>01 التخطيط الأولي: المقصود هو " تخطيط العمليات اللازمة لتحقيق الخدمة " والتي تتم بناء على:</p> <p>1 - المتطلبات المحددة من طرف الزبون</p> <p>2 - المتطلبات التشريعية والتنظيمية</p> <p>3 - أي متطلبات إضافية يتم اعتبارها ضرورية من قبل المؤسسة</p> <p>02 المراجعة:بعد إنهاء عملية التخطيط الأولي لعمليات تحقيق المنتج</p> <p>نقوم بالمراجعة قبل الاعتماد النهائي</p>	<p>01 التخطيط</p>	<p>04 تحقيق المنتج</p>
--	--------------------------	-------------------------------

<p>هذه المراجعة هي عبارة عن تأكيد على أن العمليات التي تم تخطيطها تفي بمتطلبات تحقيق المنتج تأتي على شكل بيان فيه</p> <p>1 - تعريف متطلبات تحقيق المنتج</p> <p>2 - قدرة المنشأة على الوفاء بمتطلبات تحقيق المنتج</p> <p>في حالة عدم توافق أحد العمليات مع متطلبات تحقيق المنتج " الخدمة " تتم تصحيحها وإعادة اعتمادها</p>	<p>التخطيط</p>	
<p>1- مدخلات عملية التصميم والتطوير:</p> <p>المدخلات هي مجموعة المعطيات التي من خلالها نقوم بعملية التحليل (تحديد المشاكل.أسبابها)ويتم الحصول عليها من:</p> <p>- متطلبات الأداء والوظيفة</p> <p>- انتقادات المستعملين "الزبون"</p> <p>- تصاميم النظام السابق</p> <p>2 - مخرجات التصميم والتطوير: يحتوي على:</p> <p>- اقتراحات وحلول للوفاء بمتطلبات المدخلات</p> <p>- تبين خصائص المنتج "الخدمة" التي تم تعديلها و كيفية استخدامها.</p> <p>3- مراجعة المخرجات: تقوم فرق التصميم والتطوير بالاجتماع ليتم تقييم:</p> <p>- إذا كانت الحلول المقترحة كافية</p>	<p>02 التصميم و التطوير</p>	<p>تحقيق المنتج</p>

<p>للفاء بالمتطلبات</p> <p>- توقع أي مشاكل قد تقع كرد فعل للحلول التي تم الوصول إليها</p> <p>4 - إقرار الصلاحية: بعد أن تتم عملية المراجعة يتم إقرار صلاحية العمليات التي تم تطويرها ويتم الشروع باستخدامها</p>		
<p>ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة:</p> <p>المقصود هو أن عملية تقديم الخدمة خاضعة للتحكم عن طريق:</p> <p>1 - توفير وتطبيق أدوات المراقبة والقياس</p> <p>2 - لمراجعة وتحسين آليات لتقديم الخدمة وفق فترات محددة</p> <p>3 توفير معلومات حول خصائص الخدمة</p>	<p>03 الإنتاج و تقديم الخدمة</p>	
<p>يتم جمع المعلومات حول الخدمة لتتأكد من أن نظام إدارة الجودة فعال والمنشأة التي تقدم الخدمة تفي بمتطلبات وتطلعات المواطن</p> <p>البيانات هي:</p> <p>1- كل ما يأتي من الزبون (انتقادات. مشاكل استخدام. توصيات.. الخ)</p> <p>2- مدى مطابقة بين العمليات والسجلات تسمح بتحديد النقاط التي لا يتم تطبيقها</p> <p>التحسين: بعد جمع وتحليل البيانات نصل لمعرفة المشاكل ونقاط الضعف النظام. تتم</p>	<p>04 المراقبة و القياس</p>	<p>تحقيق المنتج</p>

<p>معالجتهم بطريقتين</p> <p>1 - الفعل التصحيحي: عند وجود عدم تطابق يتم الرجوع للسجلات ويتم التصحيح</p> <p>2 - الفعل الوقائي: قائم على توقع المشكلة</p> <p>قبل وقوعها وتوفير الحل في حالة وقوعها</p>	<p>المراقبة و القياس</p>	
---	------------------------------	--

المصدر: من إعداد الطلبة + iso 9001 نسخة 2015 op-cit. <http://www.iso.org>

إن نظام إدارة الجودة ISO 9001 يسمح للمؤسسة بمراقبة جميع العمليات والوظائف الموجودة بها ويعمل على تحسين وتكثيف الخدمات باستمرار للتوافق مع رغبات المواطن أو الزبون

إن تطبيق هذا النظام على مستوى الجماعات المحلية سيعمل على رفع أدائها ومستوى جودة الخدمات المقدمة مهما كان حجمها أو نوعها ويمنح المسؤولين الآلية التي تمكنهم من معرفة المشاكل التي يعانون منها ومعرفة مستوى أداء مؤسساتهم ومدى مواكبتهم لمفهوم الحوكمة فالتسيير رغم ذلك فإن هناك العديد من العوائق المتعلقة بتطبيق هذه المواصفات وفيما يلي نستعرض هذه النقائص والعوامل المساعدة

فالتعامل مع هذه العوائق

الجدول رقم(03): يوضح عوائق والعوامل المساعدة في تطبيق المواصفات القياسية ال ISO 9001

العوامل المساعدة في تطبيق iso 9001	العوائق تطبيق iso 9001
التزام الإدارة العالية تجاه تطبيق المواصفات	وجود نقص في المدققين ذوي الخبرة الكافية والتدريب اللازم حيث تعتبر هذه المشكلة كبرى نظرا لأهمية التدقيق الداخلي للجودة في حصول المؤسسة على شهادة ال iso
تأكيد الإدارة العليا على أهمية الحصول على شهادة المطابقة والفوائد التي ستجنيها المؤسسة	تطوير النظام يتطلب جهدا كبيرا وعملا جماعيا وخصوصا في المراحل الأولى للتطبيق ايم سيكون هناك زيادة في حجم العمل بالنسبة للجميع
ضرورة إلمام المسؤولين بمتطلبات المواصفة والعمل على تنمية مهارات ومعارف الأفراد باختلاف مستوياتهم الإدارية	وجود صعوبات من قبل المسؤولين في فهم وتفسير المقاييس والمعايير الخاصة بالشهادة
وضع تعليمات وإجراءات العمل الخاصة بالجودة ووضع دليل لمراجعة هذا النظام	ارتفاع تكلفة تطوير وتسجيل نظام تأكيد الجودة خاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة
توفير الإعتمادات المالية اللازمة لتغطية تكاليف تطبيق المواصفة	ظهور زيادة فالأعمال الكتابية والمتطلبات الوظيفية وكذلك كثرة النماذج المستخدمة

المصدر: من إعداد الطلبة + لعلى بوكميش. ادارة الجودة الشاملة iso 9001. دار الولاية للنشر. الأردن، ص127.

إن حجم الخدمات المقدمة من طرف الجماعات المحلية كبير جدا ولا يسعنا تحليل كل الخدمات التي

تقدمها وبالتالي ارتأينا التطرق لنوع واحد من الخدمات كنموذج ألا وهو تسيير النفايات¹²

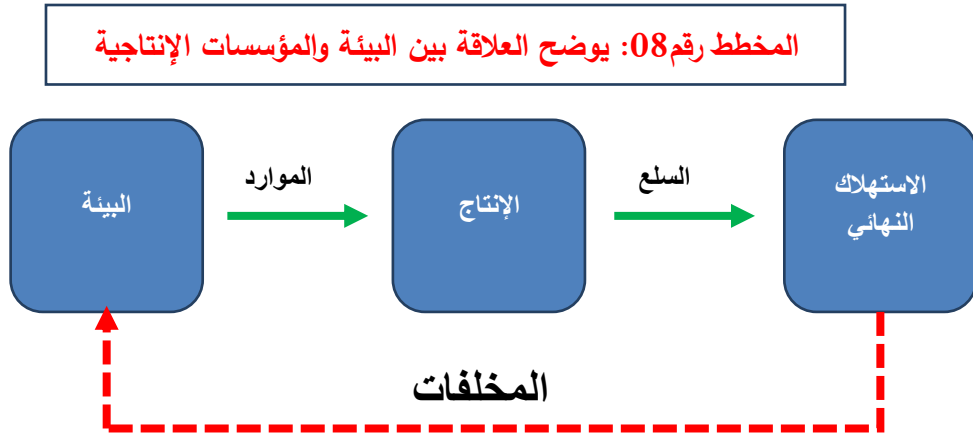
¹²يوسف جحيم الطائي، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري، عمان، 2009، ص.3.

نسخة 2015. op-cit. www.iso.org. http://

3. ماهية المواصفات العالمية الأيزو 14001:

1.2- مقدمة:

العلاقة بين الاقتصاد والبيئة تتجلى في جانبين، الجانب الأول يتمثل في اعتماد الأنشطة الاقتصادية على البيئة كمصدر للموارد الطبيعية اللازمة للأنشطة الإنتاجية الرامية إلى إشباع حاجات الأفراد وبالتالي فإن أي ضرر يلحق بالبيئة نتيجة لسوء الاستخدام يؤثر على كمية ونوعية الموارد، أما الجانب الثاني للعلاقة بين البيئة والاقتصاد، فيتمثل في أن البيئة هي مستودع مخلفات الأنشطة الاقتصادية سواء كانت الإنتاجية أو الاستهلاكية. ومنه فالعلاقة بين العنصرين تكمن في أن البيئة تقدم للاقتصاد الموارد الطبيعية التي تتحول عبر عملية الإنتاج والطاقة المستهلكة إلى سلع استهلاكية، ثم تعود هذه الموارد الطبيعية والطاقة في النهاية إلى البيئة في صورة مخلفات غير مرغوبة وبالتالي توصف العلاقة بين البيئة والنظام الاقتصادي بأنها نظام مغلق



المصدر: من إعداد الطلبة + .عارف صالح مخلف، الإدارة البيئية - الحماية
الإدارية للبيئة، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2007، ص31

يعتبر بقاء واستمرار المؤسسات أمر مرهون بتحولها إلى مدخل إداري مرتبط بالوقاية من التلوث والاهتمام باستخدام تكنولوجيات أكفأ وأنظف ونظراً للاستعمال غير الرشيد للموارد الطبيعية والطاقة، وإساءة استخدام البيئة باعتبارها سلعة مجانية، والنظر إليها على أنها مصدر لتعظيم الأرباح ونسيان أن البيئة هي المصدر الوحيد لبقائنا واستمرار الأجيال القادمة وما نجم عنه من تراكم سيتم التطرق في هذا المبحث إلى: نظام الإدارة البيئية; والمواصفات القياسية الخاصة بها

2.3- مفهوم سلسلة الأيزو 14001: 13

- نظام الإدارة البيئية: هو النظام الذي يوفر إرشادات حول كيفية التخفيف من تأثير المنظمة على البيئة من خلال معرفتها لأنشطتها وأنشطة مورديها وشركائها وهو يأتي في العادة على شكل مجموعة من العمليات والممارسات، تدعمها وثائق ذات الصلة، التي توجه أنشطة المنظمة لكي تتفق مع شروط المعيار نفسه

تعريف الأيزو 14001:

- هي عبارة عن معايير ومواصفات دولية تهدف لخلق وتحسين عملية الاستدامة، وكان الهدف من ظهورها هو تطوير وخلق نظام إدارة بيئية فعال، يمكن تطبيقه في كافة المنظمات باختلاف أنواعها، حيث يشهد لمواصفة ISO 14001 أنها مرنة جدا لدرجة أنه يمكن تطبيقها في أي منظمة أعمال بغض النظر عن موقع وحجم ونوع المنظمة
- وعرفت منظمة ISO نظم الإدارة البيئية على أنه جزء من النظام الإداري الشامل الذي يتضمن الهيكل التنظيمي ونشاطات التخطيط والمسؤوليات والممارسات والإجراءات والعمليات والموارد المتعلقة بتطوير السياسة وتطبيقها ومراجعتها والحفاظ عليها. ويعرف على أنه "ذلك النظام الفرعي من النظام الأكبر (المنظمة) يستخدم كأداة فعالة للمحافظة على الديمومة والتطور مع احترام البيئة.

ومن خلال هاته التعاريف نستنتج أن نظام الإدارة البيئية ISO14001 عبارة عن مجموعة من المعايير تساعد المؤسسة على تسيير أنشطتها بشكل يحافظ على البيئة

1 Une introduction à la norme ISO 14001 :2015 p4,¹³

3.3- دوافع تبني نظام الإدارة البيئية: ISO14001

• **المتطلبات الحكومية:** تلعب الدولة دورا حاسما في تعزيز وتفعيل الأداء البيئي، من خلال التشريعات والأنظمة البيئية بحيث تزايدت هذه الأخيرة في العقدين الماضيين وستستثمر في هذا الاتجاه وفي الدول المتقدمة ذات الأنظمة والتعليمات البيئية تعطي أهمية بالغة لنظام الإدارة البيئية ISO 14001 كبديل عن الأنظمة والتشريعات المتشددة والمكلفة.

المقرضين والمستثمرين: تجابه المؤسسات ضغوطا متزايدة من جانب كل من المساهمين والمقرضين والمستثمرين للحصول على معلومات عن الأداء البيئي، فضلا عن المعلومات المتعلقة بالأداء المالي لها، وتتبع حاجة هذه الفئات لمثل هذه المعلومات لقناعتهم أن الممارسة البيئية السيئة قد تؤدي إلى زيادة الالتزامات وبالتالي المخاطر، مما يؤدي إلى تضائل الأرباح

• **مزايا السوق:** حيث تحصل المؤسسات التي يكون إنتاجها غير مضر على الحصة السوقية الأكبر، وتمكن الزبائن من تحقيق أهدافهم البيئية، بإنتاج منتجات بواسطة تكنولوجيا نظيفة وتبني مبادئ الإدارة غير الملوثة، فالحصول على شهادة البيئية ISO14001 يحسن صورة وشرعية المؤسسة، ويضمن بقاءها في السوق

• **الدوافع الداخلية: المزايا الداخلية:**

• **تحسين الأداء والفعالية داخل المؤسسة من خلال تخفيض عمليات الهدر في الطاقة والموارد الأولية**

• **تخفيض التكلفة عن طريق إعادة الدورة الإنتاجية والبرامج الأخرى المشابهة**

4.3- هيكله المواصفات القياسية iso 14001: هذه الهيكله تبين العناصر التي تقوم عليها هذه

المواصفه بالإضافة لمكونات كل عنصر وكيفية تطبيقه

الجدول رقم(04): يوضح عناصر ومكونات المواصفه القياسية iso 14001

التطبيق	المكونات	العنصر
هذا الشرط يتطلب من المنظمة أن تنظر بشكل واسع إلى	-	- تحديد الجوانب المحيطة بالمنظمة
1- مجموعة العوامل المحتملة التي يمكن أن تؤثر على نظام الإدارة، من حيث هيكلها، نطاق، التنفيذ والمهمة	سياق المنظمة	
2 - الظروف الداخلية للمنظمة، مثل أنشطتها ومنتجاتها وخدماتها.	سياق المنظمة	
3- التوجه الاستراتيجي والثقافة والقدرات (أي الأفراد، المعرفة والعمليات والنظم)		1- تحديد الجوانب المحيطة بالمنظمة
عن طريق تحديد احتياجات وتوقعات "الأطراف المعنية"، على حد سواء داخلية وخارجية، ويمكن أن تتمثل الأطراف المعنية في المتعاقدين، العملاء/الزبائن، المساهمون، الموردون، المنظمات غير الحكومية	-احتياجات وتوقعات الأطراف المعني	

<p>يشمل هذا البند مجموعة من الأنشطة الرئيسية التي تحتاجها الإدارة العليا من أجل "إظهار القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام الإدارة في المنظمة</p>	<p>-القيادة والالتزام</p>	
<p>هي وثيقة مهمة لأنها تعمل كمحرك رئيسي للمنظمة، وتوفر توجيه الأهداف والتزام بشكل رسمي، ويجب إبلاغ السياسة لجميع الموظفين لأنهم بحاجة إلى فهم كيفية مساهمتهم في تطبيق هذه السياسة فتنشرها، ويجب أن تكون موثقة ومتاحة للجميع</p>	<p>-السياسة البيئية</p> <p>-السياسة البيئية</p>	<p>2 - القيادة</p>
<p>النظر في تخطيط نظم الإدارة البيئية في سياق صلاحية المؤسسة ثم الانتقال إلى</p> <p>1- تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بالجوانب البيئية</p> <p>2- التفكير في اتخاذ إجراءات لمعالجة الجوانب/الأثار الهامة</p>	<p>مواجهة المخاطر والفرص</p>	
<p>هنا يجب على الإدارة العليا تحديد الأهداف البيئية بحيث تظهر في المخرجات وتكون واضحة وقابلة للقياس كجزء من عملية التخطيط التي تسمح بتحليل المخاطر الناشئة عن التهديدات والفرص وبالتالي تحسين</p>	<p>تخطيط تحقيق الأهداف البيئية</p>	<p>3 - التخطيط:</p>

<p>أداء المؤسسة</p>		
<p>هذا الشرط مع اشتراط أن تقوم المنظمات بتحديد وتوفير الموارد اللازمة لإنشاء وتنفيذ وصيانة واستمرار تحسين نظم الإدارة البيئية وهي تضم: الموارد - الكفاءة- الوعي- . الاتصال- توثيق المعلومات.</p>	<p>لا يمكن أن يكون نظام الإدارة البيئية فعالاً لحفاظ عليها أو تحسينها دون موارد كافية</p>	<p>4 -الدعم</p>
<p>شمل هذا البند الفرعي مجالين رئيسيين: الرصد والقياس وتحليل وتقييم الأداء البيئي والفعالية لنظام؛ - تقييم الامتثال لجميع التزامات القانونية وغيرها. هذا التحليل والقياس يستوجب يحتاج تحديد تلك العمليات والأنشطة التي تتعلق بالجوانب / الأثار البيئية الهامة، الأهداف البيئية، المجالات الرئيسية للرقابة التشغيلية والعمليات تحتاج المنظمة أيا للرصد والقياس على النحو مطلوب إلى: 1- تحديد المعايير والمتطلبات الرئيسية 2- طرق الرصد والقياس والتحليل وتقييم الأداء. 3 - أهم مؤشرات ومقاييس</p>	<p>التحليل والتقييم</p> <p>التحليل والتقييم</p>	<p>5- تقييم الأداء:</p>

<p>تقييم الأداء.</p> <p>4 - متى وأين وكيف ومن قبل من يتم الرصد والقياس والتقييم والتحليل أداء النظام</p>		
<p>تستخدم الإدارة العليا أيضا المراجعة كفرصة لتحديد التحسينات التي يمكن إدخالها أو أي تغييرات مطلوبة بما في ذلك الموارد اللازمة بغي أن تشمل مدخلات لمراجعة الإدارة المعلومات التالية:</p> <p>1- حالة الإجراءات السابقة من مراجعات الإدارة</p> <p>2- معلومات عن الأداء البيئي ومستوى التقدم في مجال أهداف البيئة</p> <p>3 - فرص التحسين المستمر</p> <p>4- كفاية الموارد لنظام الإدارة البيئية</p> <p>ليتم الوصول في المخرجات إلى:</p> <p>1- استنتاجات بشأن مدى ملاءمة وكفاءة وفعالية النظام</p> <p>2- - التغييرات في نظام الإدارة البيئية</p> <p>3 - الآثار المترتبة على الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة</p> <p>ويجب الاحتفاظ بالمعلومات المتعلقة بمراجعة الإدارة</p>	<p>-مراجعة الإدارة:</p> <p>-مراجعة الإدارة:</p>	<p>-تقييم الأداء:</p> <p>-تقييم الأداء:</p>

وتوثيقها.		
<p>يتم تطبيقه تماما كما هو مطبق فال iso 9001 بحيث يجب أن يكون التركيز وثيق في الصلة بين المخاطر والفوائد</p> <p>وهنا أيضا يتم الاعتماد على مخرجات عملية تقييم الأداء ليم الاستعانة بالإجراءات التصحيحية في حالة وجود عدم مطابقة</p>	<p>التحسين المستمر</p>	<p>6- التحسين:</p>
	<p>عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية</p>	

المصدر: اعداد الطلبة + 1-5 p ISO 14001:2015. Une introduction à la norme

5.3- أثار تطبيق نظام الإدارة البيئية 14001¹⁴: Iso : يمكن تقسيم أثار تطبيق نظام الإدارة البيئية

✓ الأثار الاقتصادية: تتمثل هذه الأثار في:

زيادة الإنتاج من خلال:

- ترشيد استخدام الموارد وتقليل مصدر الطاقة
- زيادة كفاءة العاملين بفضل البرامج التدريبية وانتقاء الكفاءات.
- زيادة إنتاجية العاملين يجعل محيط العمل مناسبا بيئي

وفرات في التكاليف: من خلال:

14- Mouloud Kadfi, le développement durable de l'entreprise et la certification. ISO14001, marché et organisation, N08, 2009/01, P.6

- التخفيض في استهلاك الطاقة والموارد الأخرى
- خفض النفايات وإعادة استخدامها وتدويرها وبالتالي خفض نفقات التخلص منها.
- الوفورات المتأتية من بيع الإنتاج العرضي والمخلفات
- خفض أعباء النقل والتخزين نتيجة الإخلال من مدخلات المادة الأولية.
- ✓ انخفاض الأعباء المالية والجزاءات المفروضة بسبب التلوث نظير التقليل من الآثار البيئية للنشاط والذي يقود بدوره إلى انخفاض مصاريف التأمين والتعويضات عن أضرار البيئة
- ✓ تحقيق مزايا تسويقية: تتمثل في:
 - تحسين العلاقة مع المستهلكين: عادة ما يطلب المستهلكين من المنظمات بأن تلبى أهداف تتعلق بالبيئية، وتنفيذ المواصفة يمكن أن يكون سبيل لتحقيق تلك الأهداف، مما يجعل المستهلكون يقبلون على منتجات المنظمة وبالتالي زيادة الحصة السوقية للمنظمات. بالإضافة لتحسين صورة عامة للمنظمة أمام مجتمعها وقواه الفاعلة في مجال حماية المستهلك والبيئة
- ✓ الآثار الإدارية البيئية: تتمثل في:
 - استخدام أكفء للموارد الطبيعية كالأراضي والمياه والطاقة... الخ
 - تقليل كمية النفايات وإعادة استخدام الموارد
 - زيادة رضا العاملين: إن إشراك العاملين في تنفيذ متطلبات المواصفة يزيد من وعيهم بالشأن البيئي، وهو ما يعكس على رضاهم الوظيفي تجاه المنظمة وتفاعلهم مع مجتمعه
 - الاستفادة من مراجعة الإدارة لأنظمة إدارة الجودة والبيئة داخلي كآلية إدارية متميزة تسهم في التحسين المستمر للأداء المؤسسة.

.III. تسيير النفايات:

مقدمة:

أدرك المجتمع في كافة أنحاء العالم أن المشكلات والظروف البيئية تولدت كنتيجة حتمية للطريقة التي انتهجت لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مما أدى إلى التفكير في نوع جديد من التنمية يراعى فيها شروط المحافظة على البيئة. فظهرت التنمية المستدامة. كذلك باعتبارها النموذج التنموي الأمثل حالياً والذي يهدف إلى الحفاظ على البيئة وتحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية مستدامة تقوم على تغيير أنماط الإنتاج والاستهلاك وعلى استخدام تكنولوجيات نظيفة تهدف إلى الحفاظ على البيئة من التلوث. من أهم العناصر التي يركز عليها هذا التوجه هو تسيير الفعال للنفايات، ذلك لأن كمية النفايات بالوسط الحضري في تزايد مستمر وأغلبها قابل للاستغلال وبالتالي فإن الجماعات المحلية اليوم ملزمون بتبني منهج جديد قائم على الحوكمة البيئية التي تساهم بالدرجة الأولى في زيادة مقدار الأرباح التي يمكن أن تتحصل عليها المؤسسة في ظل دمجها للإدارة البيئية ضمن هيكلها التنظيمي، من تخفيض في التكاليف، تحسين الإنتاجية، تحقيق وفرة مالية ومزايا تسويقية... الخ. وكذا القدرة على إجراء دراسات للتحكم في التلوث مع تحقيق هدف الربحية للمؤسسة مما يزيد من قدرتها التنافسية بالإضافة إلى حماية الأنظمة البيئية واستخدام أكفأ للموارد الطبيعية كالأراضي والمياه والطاقة... الخ، وتقليل كمية النفايات وبالتالي تقليل المخاطر أو استخدام طرق أكثر كفاءة لتدوير النفايات.

- تعريف النفايات الصلبة الحضرية: حسب القانون 01-19 فان النفايات الحضرية الصلبة هي كل النفايات الناتجة عن النشاطات المنزلية والنفايات المماثلة الناتجة عن النشاطات الصناعية والتجارية والحرفية التي بفعل طبيعتها ومكوناتها تشبه النفايات المنزلية
- تعريف تسيير النفايات: كل العمليات المتعلقة بجمع وفرز ومعالجة وتثمين النفايات وإزالتها بما في ذلك مراقبة هذه العمليات
- مختلف الفاعلين في عملية تسيير النفايات الحضرية: الصلبة: البلدية، الوكالة الوطنية لتسيير النفايات، الشركات الخاصة، المنتجين، السكان، مكاتب الدراسات.

- مستويات والمؤسسات المعنية بتسيير النفايات بالجزائر: 15

الجدول رقم 05: يوضح مستويات تسيير النفايات بالجزائر

المهام	المؤسسة المعنية بالتسيير	المستوى
وضع واقتراح ومتابعة العلاقة مع القطاعات المعنية، والقوانين لكي يكون هناك تسيير ايكولوجي واقتصادي محكم وعقلاني	1- وزارة التهيئة الإقليمية والبيئة	المركزي
المبادرة في كل دراسة ومشروع، يخص القطاعات المعنية، الهادفة إلى الاستثمار وتقييم التقنيات الجديدة المتبعة في القضاء على النفايات الصلبة الحضرية	مفتشية البيئة	الولائي
إنشاء برنامج البيئة في كل ولاية	البلدية + مديرية البيئة + مديرية الردم التقني	البلدي
المحافظة على النظافة العمومية وتقليل من ضرر النفايات ورفع نسبة استغلالها	إعداد المخططات التوجيهية لتسيير النفايات الصلبة	

المصدر: إعداد الطلبة +. أستاذ بديار عادل مقياس تسيير النفايات الحضرية الصلبة

¹⁵وزارة تهيئة الإقليم والبيئة الجزائرية، دليل إعلامي حول تسيير ومعالجة النفايات الصلبة الحضرية، أبريل 2003.

خلاصة الفصل:

مع تزايد الاهتمام الكبير للدولة بمفهوم التنمية المستدامة والحوكمة الجيدة فالتسيير والتغير والتطور المستمر للمجتمع يجب على الجماعات المحلية نفسها مجارات ومواكبة هذا التغير والتطور المستمر عن طريق تغيير الآليات الكلاسيكية فالتسيير واستبدالها بأخرى تتمتع بفعالية، سرعة ومرونة أكبر.

من هنا بدأ البحث عن آلية تسمح بتجسيد الحوكمة الجيدة فالتسيير وتضمن تحقيق التنمية المستدامة لتقوم بعد ذلك المنظمة العالمية للتقييس ISO بإصدار المواصفات القياسية ISO9001 المتعلقة بمتطلبات نظام إدارة الجودة كواحد من أبرز الحلول للإشكالية تسيير المؤسسات

يسمح تطبيق هذه المواصفة ISO9001 للمؤسسة من تحقيق رضا العملاء عن طريق التجاوب التام مع متطلباتهم واحتياجاتهم وبالتالي التكيف مع مختلف التطورات والتغيرات التي تطرأ على البيئة بغض النظر عن نوع الخدمة أو حجم وطبيعة المؤسسة المقدمة لها

هذه المواصفة تلعب دور المستمع لجميع الأطراف للوصول فالنهاية للاتفاق جميع الفاعلين وهو ما نحتاجه عند مقارنة جماعاتنا المحلية كمؤسسات مسؤولة عن توفير الخدمات بالمدينة

تعمل هذه المواصفة بمبدأ التطوير والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة وانتهاج منهج واضح ودقيق يبين بدقة كل من أهداف المؤسسة وكيفية إدارة جميع أنشطتها ومواردها معتمدة في ذلك على مجموعة من البنود المتمثلة في مسؤولية الإدارة وإدارة الموارد وتحقيق المنتج بالإضافة للقياس والتحليل والتحسين المستمر

إن مختلف المؤسسات المتحصلة على شهادة ال ISO 9001 قد أظهرت مستوى عالي من الأداء يتميز بفعالية كبيرة فالتجاوب مع متطلبات البيئة الخارجية وقدرتها على الوصول لتحقيق رضا العملاء عن طريق خلق بيئة مشتركة يتفق فيها مختلف الفاعلين لتجسد بذلك مفهوم الحوكمة الجيدة فالتسيير بامتياز.

يعتبر الجانب البيئي احد أهم الجوانب التي تركز عليها الحوكمة و التنمية المستدامة و بعد اختيارنا لتسيير النفايات كواحدة من أهم الخدمات التي تقدمها جماعاتنا المحلية و تماشيا مع هذا التوجه الجديد الذي يأخذ بعين الاعتبار البيئة كواحد من أهم العوامل المتحكمة في نوعية المجال ،تم اختيار نظام الإدارة البيئية ISO 14001 كواحد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعنى بإدماج الاهتمامات البيئية داخل المؤسسات الاقتصادية بمختلف أنواعها وأحجامها، حيث اهتم نظام الإدارة البيئية 14001 ISO بدعم عملية حماية البيئة ومنع التلوث وزيادة الوعي البيئي داخل المؤسسات، وذلك من خلال تطبيق متطلبات هذه المواصفة التي تهدف إلى تهيئة المؤسسات للتعامل مع القضايا البيئية وإدارتها ضمن سياسة واضحة تحترم القوانين واللوائح البيئية السائدة

من أهم النقاط التي يركز عليها نظام الإدارة البيئية هو التسيير الفعال للنفايات عن طريق تحسين ومراجعة الأداء الداخلي للمؤسسة والاعتماد على تقنيات جديدة لتحويل النفايات لمصدر ثروة.

بالتالي فإن استخدام المؤسسة الاقتصادية للمواصفات (ISO9001، ISO14001) السابقة والمعنية بتجسيد وتكامل أبعاد التنمية المستدامة فيها يساهم في بناء نظام متكامل للإدارة ناتج عن تطبيق أنظمتها يعمل على إدماج الاعتبارات والرهانات البيئية والاجتماعية علاوة عن الاقتصادية للتنمية المستدامة ضمن الأولويات الإستراتيجية والاهتمامات التسييرية للمؤسسة. بالإضافة إلى أن هذا النظام الناتج يعمل وفق منهجية التحسين المستمر، والتي بدورها تساهم في تحقيق التطوير والتحسين المتواصل لجوانب التنمية المستدامة في المؤسسة

الفصل الثاني

الدراسة التحليلية

للمدينة المسيلة

مقدمة:

إن الدراسة التحليلية هي مرحلة من المراحل الهامة في أي دراسة عمرانية، ولكي نقف عند أهم العناصر التي تحتاج إليها الدراسات العلمية والعملية من منطق ما هو موجود في الواقع وجب علينا انجاز دراسة شاملة لكل العناصر المتعلقة بالمشروع محاولين قدر الإمكان في هذه المرحلة تشخيص المدينة من خلال تحليل الإطار المبنى والغير المبنى وغيرها من المكونات.

1-تقديم بلدية المسيلة:

تحتل بلدية المسيلة موقعا استراتيجيا، حيث تعتبر حلقة وصل مهمة تربط الشرق بالغرب والشمال بالجنوب مما جعلها تلقب ببوابة الصحراء، فهي تقع في الجنوب الشرقي لعاصمة الجزائر، وتبعد عنها بمسافة 250 كلم.

2-الموقع الجغرافي:

تقع بلدية المسيلة في الجهة الشمالية الغربية لحوض شط الحضنة، حيث يحدها من الناحية الشمالية سلسلة جبال الحضنة، ومن الناحية الجنوبية شط الحضنة، وهي نقطة تقاطع لكل من الطريق الوطني رقم 40، والطريق الوطني 45، والمجرى المائي (واد القصب) والسكة الحديدية.

تقدر مساحة البلدية بـ 233 كلم²، وارتفاعها 460م عن مستوى سطح البحر، يشغلها حوالي 151943 نسمة حسب تعداد 2008، أي بمعدل 652 نسمة/كلم².

يحدها من الشمال: بلدية العش (ولاية البرج).

ومن الجنوب: بلدية أولاد ماضي.

ومن الشرق: بلدية المطارقة والسوامع.

ومن الغرب: بلدية أولاد منصور.

الخريطة رقم (01): الموقع الجغرافي لبلدية المسيلة



المصدر: الطالب 2020 + Google earthimag

3- الدراسة السكانية للبلدية:

3-1- التطور السكاني:

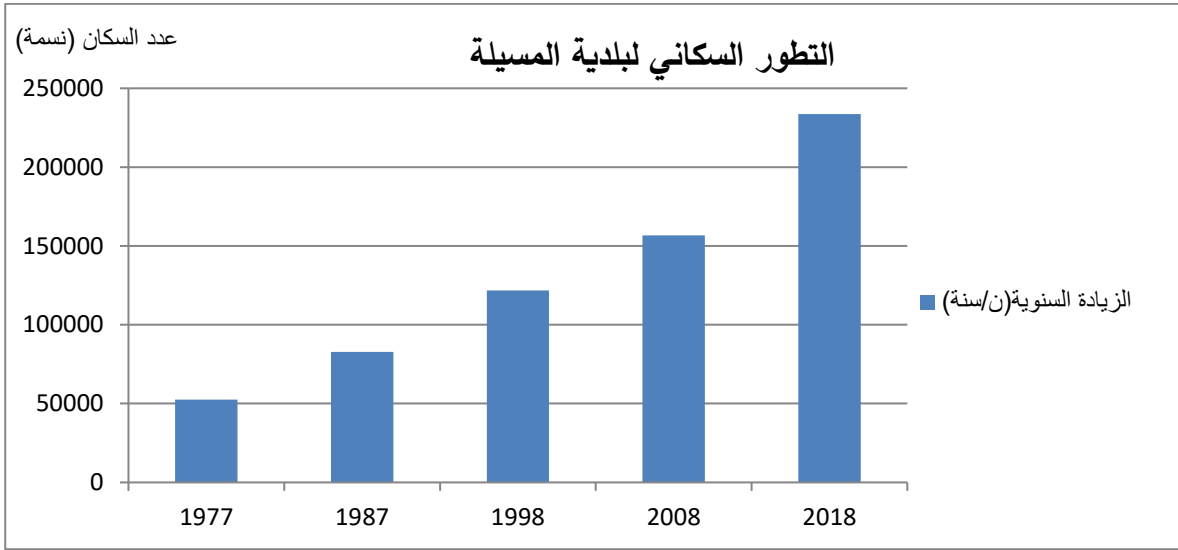
يساعد تحليل التطور السكاني في تحديد وتيرة النمو واستقطاب السكان حيث لاحظنا أن عدد سكان بلدية

المسيلة في تزايد مستمر:

جدول رقم (08): تطور السكان خلال الفترة 1977م/1987م/1998م/2008م/2018م.

السنوات	1977م	1987م	1998م	2008م	2018م
عدد السكان (نسمة)	52600	82877	121683	156647	233689
الزيادة السنوية (ن/سنة)	-	30277	38806	34964	77042

الشكل رقم (04): التطور السكاني لبلدية المسيلة



المصدر: المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير 2008 + معالجة الطلبة 2020.

من خلال الجدول والأعمدة البيانية نلاحظ أن التطور السكاني لبلدية المسيلة عرف زيادة عادية ما بين فترة 1977م/1987م حيث تقدر الزيادة السكانية بـ: 3028 نسمة. كما نلاحظ زيادة معتبرة خلال الفترة الممتدة ما بين 1987م/1998م حيث قدرت بـ: 3528 نسمة وهذا راجع للزيادة الطبيعية وهجرة السكان بحثا على الاستقرار والأمن. أما الفترة ما بين 1998م/2008م فهي تعتبر فترة التوازن والاستقرار وهذا ما تعكسه الزيادة الطبيعية التي تقدر بـ 3620 نسمة.

كما نلاحظ انخفاض في الزيادة السكانية المقدر بـ: 3216 نسمة ما بين 2008 م / 2018م.

3-2- معدل النمو:

من خلال المعطيات المتحصل عليها من مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية لاحظنا وجود زيادة مستمرة في عدد السكان كل مرحلة من المراحل السابقة كما يقابله انخفاض مستمر لمعدلات النمو كما يوضحه

الجدولين التاليين: **الجدول رقم (09): معدل النمو**

السنوات	1977م_1987م	1987م_1998م	1998م_2008م	2008م_2018م
معدل النمو	4,65	3,55	2,5	2,24

المصدر: المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير 2008.

الجدول رقم (10): الكثافة السكانية

البلدية	عدد السكان (ن)	المساحة (كلم ²)	الكثافة السكانية (ساكن / كلم ²)
المسيلة	167535	233	719

المصدر: المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير 2008.

الجدول رقم (11): الفئات العمرية لمدينة المسيلة

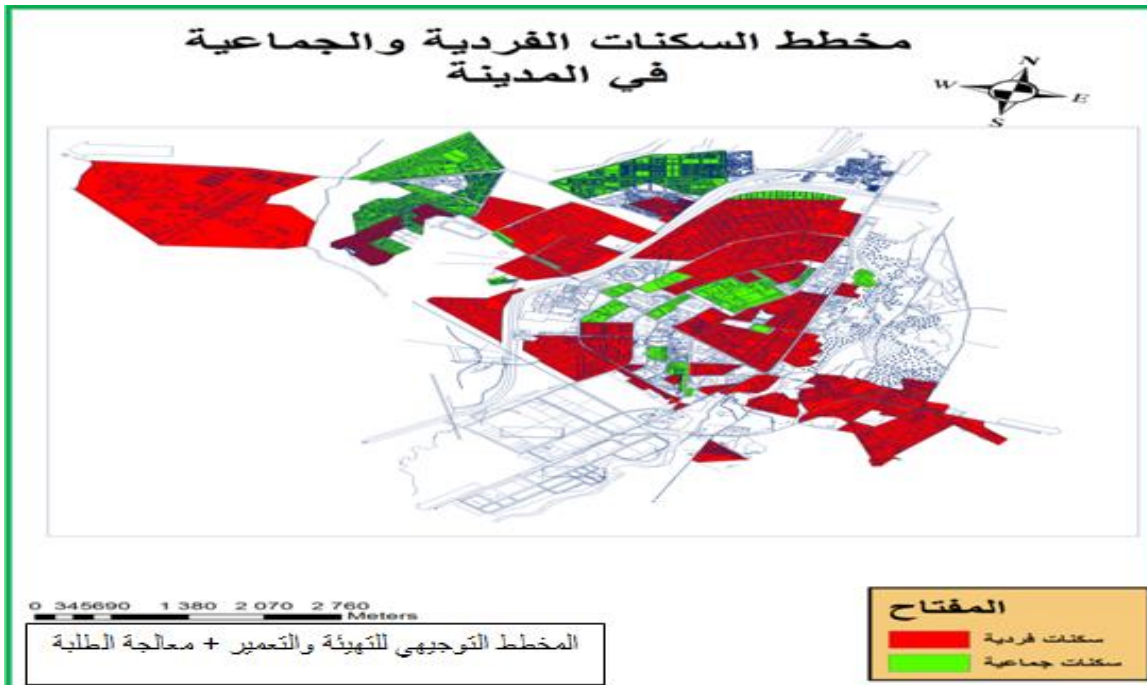
السن	عدد السكان (نسمة)	النسبة (%)
أقل من 14 سنة	74350	48.93
من 15 إلى 29	37779	24.86
أكبر من 29	39814	26.20
المجموع	151943	100

من خلال تحليل الجدول الخاص بالفئات العمرية بمدينة المسيلة لسنة 2008 لاحظنا أن نسبة الشباب الأقل من 29 سنة تشكل نسبة 75 % وهي نسبة هائلة يمكن الاستفادة منها.

4- الدراسة العمرانية للبلدية:

4-1- توزيع المساكن حسب نوعها:

المخطط رقم (10): السكنات الفردية والجماعية في المدينة



الجدول رقم (12): توزيع المساكن حسب نوعها وعددها

المجموع	ND	بناية قزديرية	مسكن آخر	مسكن تقليدي	مسكن فردي	عمارة	البلدية
23420	338	254	66	1096	14908	6758	عدد المساكن
100	1.44	1.08	0.30	4.68	63.65	28.85	النسبة (%)

المصدر: المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير 2008.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة السكن الفردي تمثل أكبر نسبة حيث تقدر: 63,65% بالمقابل فإن نسبة السكنات الجماعية هي 28,85% فقط من إجمالي السكنات، أما النسبة المتبقية فهي تتمثل في المسكن التقليدي حيث يمثل 4,68%، المسكن آخر يمثل 0,30%، المسكن القزديري يمثل 1,08%، 0 غ م يمثل 1,44%.

4-2-التجهيزات:

الجدول رقم(13): نسبة التجهيزات في البلدية

النسبة	التجهيزات
%28.98	التعليمية
%9.67	الصحية
%26.58	الإدارية
%22.70	الثقافية والدينية
%3.38	التجارية
%5.79	الرياضية
%2.89	الخدماتية
%100	المجموع

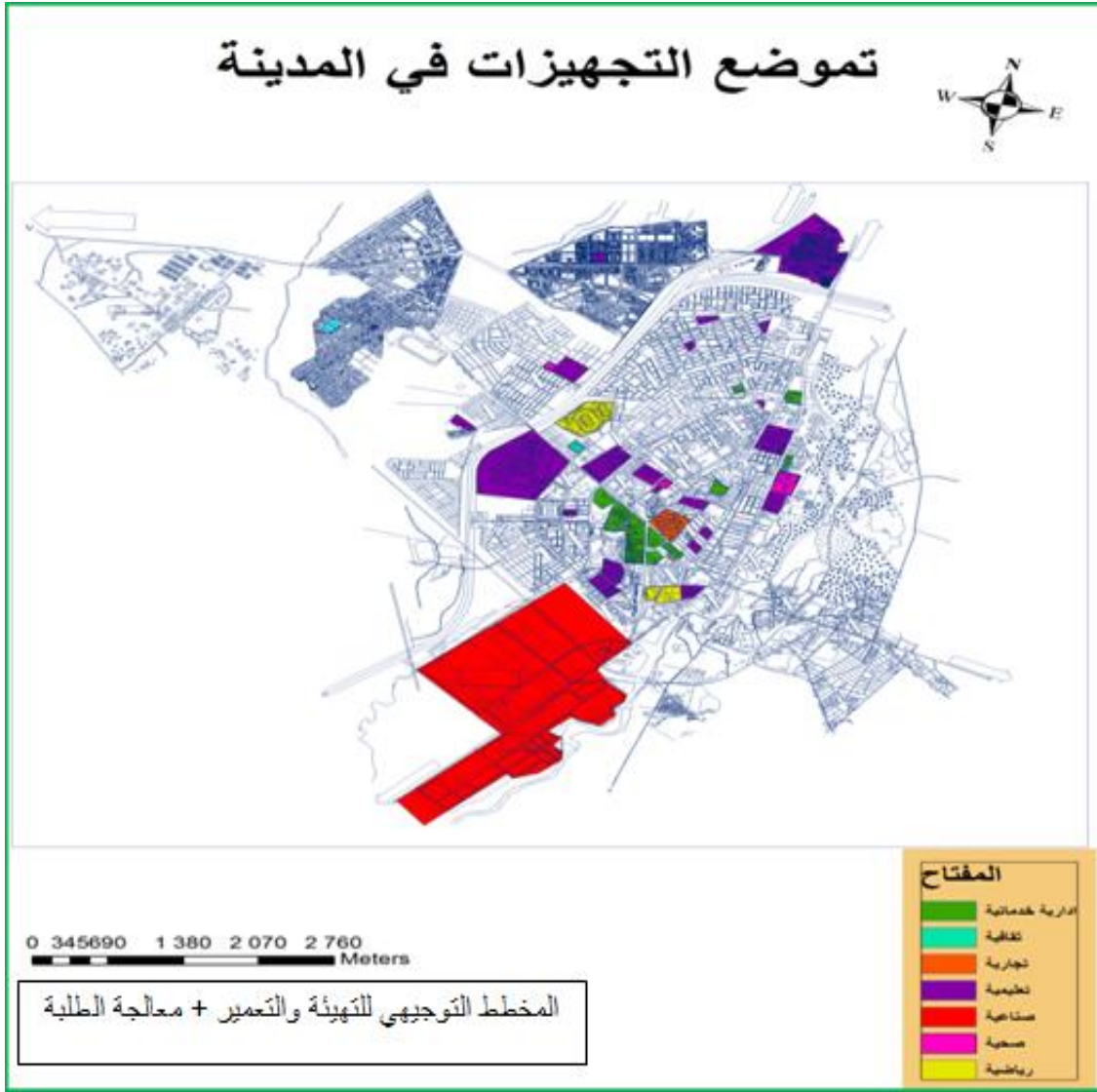
المصدر: مراجعة المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير لبلدية المسيلة 2011

من خلال دراسة التجهيزات على مستوى بلدية المسيلة نلاحظ:

- . موقع محطة السكة الحديدية القريب من وسط المدينة وكذلك المنطقة الصناعية يجعل منها نقطة نشاط كبير في مجال نقل المسافرين وكذا الجانب الاقتصادي.
- . تمركز التجهيزات الإدارية حول الطريق الوطني رقم (40)، مما سجل حركة المرور كثيفة ولذلك فهي تلعب دورا كبيرا في المجال الحضري للمدينة وأيضاً لها تأثير في المجال الخارجي للمدينة وذلك بالنسبة للبلديات التابعة لها.
- . وزعت التجهيزات المدرسية على جميع تراب البلدية وحسب تقديرات المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير (PDAU) فان التجهيزات الموجودة والمبرمجة قادرة على سد حاجيات السكان المتمدرسين مستقبلاً، إذ توجد 07 ثانويات ومتقنتين، 03 مراكز للتكوين المهني، بالإضافة إلى الجامعة والقطب الجامعي ومختلف الإقامات الجامعية التابعة لها، زيادة على مختلف المدارس الابتدائية والمتوسطات والثانويات الموزعة عبر مختلف أطراف البلدية.
- ✓ تتمثل التجهيزات الصحية في مستشفى الزهراوي عيادتين، مركز صحي، قاعتين للعلاج، عيادة سليمان عميرات، مركز تصفية الدم صيدليات، مركزين صحيين للخواص.
- ✓ أما التجهيزات الرياضية والترفيهية فإنها تلي حاجيات السكان نسبياً وإن كانت لا تتوفر على ديمومة العمل مع ملاحظة نقص كبير في مساحات اللعب والمساحات الخضراء على مستوى الأحياء.
- ✓ **المساحات الخضراء:** هي الرئة التي تتنفس بها أي مدينة، بالرغم من وجود حدائق بالمدينة وتواجدها في بعض المناطق إلا أنها لم تصبح نقطة جذب، لان الطريقة التي تمت بها لا توفر شروط الراحة، أما عن المساحات الخضراء فهي وإن وجدت تكاد تكون مقتصرة على المنشآت

العمومية، أما المساحات الخضراء الخاصة بالأحياء السكنية فهي عبارة عن مساحات شاغرة لا تحتوي على تهيئة.

المخطط رقم (11): تموضع التجهيزات في المدينة



4-3-المحاور الهيكلية:

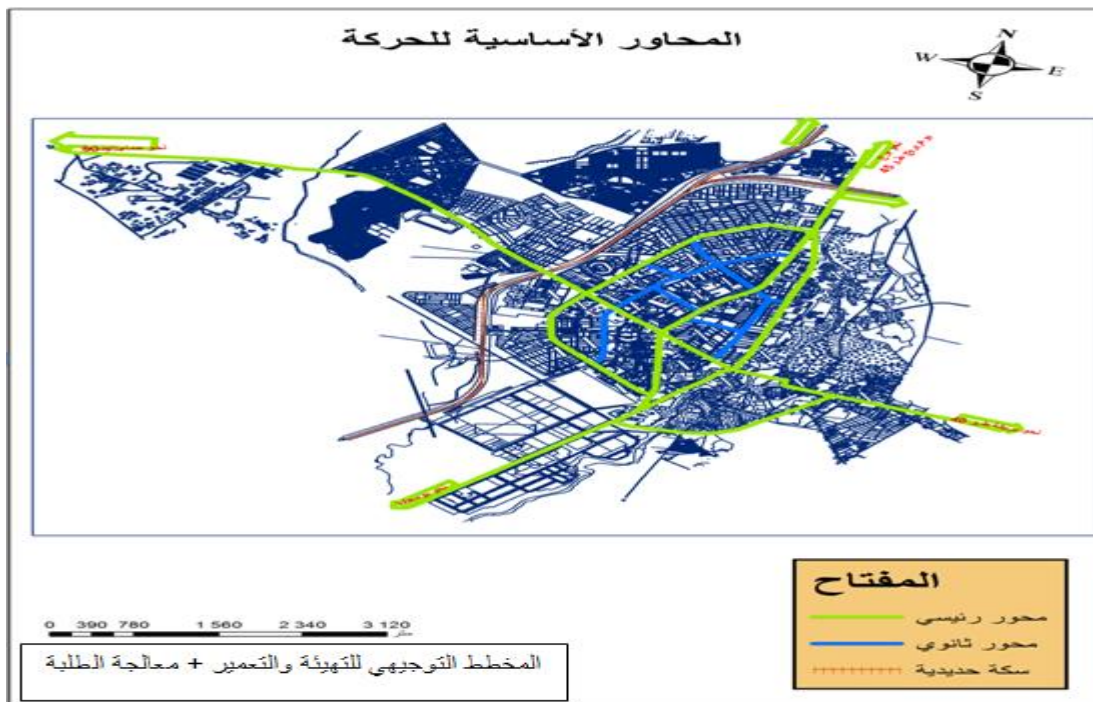
4-3-1-الطرق الوطنية:

- الطريق الوطني رقم (40) والذي يربط الشرق بالغرب على المحور (بريكة المسيلة، تيارت).
- الطريق الوطني رقم (45) والذي يربط الشمال بالجنوب على محور (بوسعادة المسيلة، برج بوعريج).
- الطريق الوطني رقم (60) والذي يربط الجزائر العاصمة بالمسيلة.

4-3-2-خط السكة الحديدية:

خط السكة الحديدية يربط المدينة بخطين، (المسيلة، بريكة)، (المسيلة، برج بوعريج) كما انه يربط المدينة بالشبكة الوطنية للسكة الحديدية.

المخطط رقم (12): المحاور الأساسية للحركة



4-4-4- الطبيعة العقارية:

من خلال دراسة لوحة الطبيعة العقارية تم تحديد ثلاث أنواع للطبيعة العقارية وهي:

4-4-4-1- أراضي ملك للدولة:

وتحتل أكبر نسبة من أراضي المدينة تقدر بـ 47.87% بما يعادل 858.12 هكتار من إجمالي مساحة المدينة المقدرة بـ 1792.60 هكتار وهي تشغل كل أراضي وسط المدينة، تقريبا كل مساحة المنطقة الصناعية وجزء هام من مساحة منطقة النشاطات في جنوب تراب الولاية.

4-4-4-2- أراضي ملك للبلدية:

وتحتل المرتبة الثانية من حيث المساحة إذ تقدر بـ 499.06 هكتار لتمثل ما نسبته 27.84% من إجمالي مساحة المدينة، وهي تمتد حتى خارج حدود المحيط العمراني، الأمر الذي لا يقف حاجزا ولا يطرح أي إشكال عند توسع المدينة بتلك الناحية، وفي الوقت الحالي والمستقبلي لأفاق بعيدة، كما نجد جزء من الأراضي التابعة للبلدية يرتكز بقلب المدينة وبجي وعوac المدني.

4-4-4-3- أراضي ملك للخواص:

وتمثل 24.29% من المساحة الإجمالية للمدينة أي ما يعادل 435.42 هكتار، وهي تتركز أساسا بالقطاع العمراني في الأول بالناحية الشرقية للمدينة وأخرى تتمثل في مساحات صغيرة في القسم الشمالي من تراب المدينة.

5- الدراسة الاقتصادية:

إن دراسة التركيب الاقتصادي يمكننا من معرفة الدخل القومي للسكان، وهذا من أجل اختيار نوع السكنات (اجتماعي، تساهمي ترقوي... الخ).

5-1- السكان النشطين الداخلين في سن العمل:

ويمثلهم السكان الذين تتراوح أعمارهم ما بين 15-65 سنة، وقد بلغ عددهم حوالي 81806 فرد سنة 2008م، أي ما يمثل نسبة 53.84 % من إجمال سكان البلدية، ويمكننا تقسيمهم إلى الفئات التالية:

5-1-1- القوة العاملة:

السكان العاملين فعلا: هما لأفراد الذين يشتغلون فعلا، وقد بلغ عددهم 50977 عامل أي ما نسبته 45.63 % من إجمالي السكان النشطين.

السكان البطالين: ويمثلون السكان العاطلين عن العمل والمنتمين للفئة 15-65 سنة، وقد بلغ عددهم 13645 بطال أي ما نسبته 9.98 % من إجمالي سكان البلدية.

5-1-2- القوة الغير عاملة:

الأفراد القادرين عن العمل: هم الأفراد المنتمين للفئة 15-65 سنة وغير الراغبين فيه، وتمثل هذه الفئة (ريبات البيوت، ذوي الاحتياجات الخاصة...)، ويمثلون ما نسبته 20.29 % من إجمالي سكان البلدية.

الأفراد الخارجون عن سن العمل: وهم الأفراد المنتمين للفئتين (0-14) سنة و(65+) سنة، ويطلق عليهم هذا الاسم لكونهم غير قادرين على تحمل أعباء العمل، نتيجة عدم بلوغهم السن القانوني بالنسبة للفئة (0-14) سنة، أو نتيجة تجاوزهم لسن العمل بالنسبة للفئة (65+) سنة، وقد بلغ عددهم حوالي 10137 فرد أي ما نسبته 8.98 % من إجمالي سكان البلدية

5-2- توزيع المشتغلين حسب قطاعات النشاط الاقتصادي:

نقصد بالنشاط الاقتصادي، القطاع الذي يعمل به الفرد بصرف النظر عن مهنته، وفيما يلي الجدول رقم (14) يبين توزيع السكان المشتغلين بالمدينة حسب مختلف القطاعات.

الجدول رقم (14): توزيع السكان المشتغلين بالمدينة حسب مختلف القطاعات

النسبة	العدد	الفئة
100	151943	إجمالي عدد السكان
53.84	81806	السكان النشطين الداخلين سن العمل
33.55	50977	قوة عاملة
20.29	30829	قوة غير عاملة
24.54	37287	عاملون فعلا
8.98	13645	بطالين
46.16	70137	خارجون عن سن العمل
42.16	64059	صغار السن
3.6	5470	كبار السن

المصدر: مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية 2008.

الجدول رقم (15): يبين عدد المشتغلين بقطاعات النشاط الاقتصادي

المجموع		القطاع الثالث		القطاع الثاني		القطاع الأول			
		تجارة + خدمات + إدارة		بناء + أشغال عمومية		صناعة		الزراعة	
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
100	37287	60.62	23192	14.45	5388	20.21	7536	2.50	933

المصدر: مديرية التخطيط والتهيئة العمرانية 2008

خلاصة:

إن التطورات التي شهدتها بلدية المسيلة في السنوات الأخيرة وذلك بسبب عوامل عدة منها عوامل اجتماعية وأخرى اقتصادية ساعدت على هذا التطور السريع سواء كان سكانيا أو عمرانيا.

ولقد صاحب هذا التطور عدة مشاكل أثرت بشكل كبير على الناحية التنظيمية وكان للنمو الديمغرافي الكبير الذي ميز بلدية المسيلة الأثر الكبير في اختلال نموها العمراني فكانت أزمة تسيير النفايات من أول الأزمات التي ظهرت فكانت كل محاولات تجسيد المخططات التنظيمية من أجل القضاء على جل المشاكل عامة وهذا الأخير خاصة.

الفصل الثالث

قراءة و تحليل لخدمة

لتسيير النفايات

المنزلية

- **تمهيد:** في هذا الفصل سنقوم بالتطرق لكل ما يخص خدمة تسيير النفايات الصلبة بمدينة المسيلة انطلاقا من المؤسسات المسؤولة عن تقديم الخدمة ومهامها الى كيفية سير العمليات والآليات المستخدمة للجمع والمعالجة ومحاولة مقارنة أسلوب عمل هذه المؤسسات مع متطلبات نظم الجودة التي تطرقنا لها سابقا لنتمكن فالأخير من الوصول لمجموعة النقائص الموجودة على مستوى مؤسساتنا من ناحية تسيير الخدمات وما هي التدخلات التي يجب إجرائها لتحسين هذه الخدمات.

1-وضعية تسيير النفايات المنزلية الصلبة:

تم تقسيم مدينة المسيلة سنة 2015 وفق المخطط البلدي لتسيير النفايات ل 19 قطاع , 11 قطاع يتم تسييرها من طرف البلدية و8 قطاعات الأخرى يتم تسييرها من طرف المؤسسة العمومية الولائية لتسيير مراكز الردم التقني كما يوضح المخطط التالي:

مخطط رقم (13): يوضح تقسيم قطاعات تسيير النفايات بمدينة المسيلة



1.1 - المؤسسات المسؤولة عن تسيير النفايات بلدية المسيلة:

✓ البلدية: تعرف بلدية المسيلة بأنها الجماعة المحلية التي تم إنشائها بمقتضى التقسيم الإداري لعام

1974 هي مؤسسة ذات طابع إداري خدماتي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المادي،

تغطي هذه الأخيرة نطاق جغرافي تقدر مساحته ب 233 كلم² ويبلغ عدد سكانها ب 167535

نسمة بكثافة سكانية تقدر ب 719 ن/كلم²

✓ مهام المؤسسة: طبقا لقانون تسيير النفايات 01.19 فإن البلدية تلعب دور رئيسي في مجال

تسيير النفايات حيث ينص هذا الأخير على أن البلدية موكلة بالقيام بالمهام التالية:

1. كل بلدية ملزمة بإنشاء مخطط بلدي لتسيير النفايات المنزلية تحت سلطة رئيس المجلس الشعبي

2. تأكيد مسؤولية البلدية في تسيير النفايات المنزلية وما شابهها في إطار الخدمة العمومية المخولة

طبقا لقانون البلدية

3. يمكن للبلدية أن تبرم عقود الامتياز مع المتعاملين الخواص في مجال تسيير النفايات المنزلية

وفقا للتشريع المعمول به

4. وفقا لقانون البلدية فإن البلدية ملزمة كمؤسسة بالسهر على الصحة والنظافة العامة في مجال

جمع النفايات الصلبة ونقلها ومعالجتها

5. يمكن للبلدية بموجب القانون 02.21 المتعلق بقانون المالية فرض مجموعة من الضرائب على

المحلات ذات الطابع الصناعي أو تجاري أو حرفي وهو رسم خاص بإنتاج كمية كبيرة من

النفايات

كما تعتبر بلدية المسيلة مسؤولة عن جمع وتسيير النفايات فال القطاعات ال 11 الموضحة

فالمخطط التالي:

مخطط رقم (14): يوضح القطاعات المسيرة من طرف البلدية



المصدر: من إعداد الطلبة +مديرية البيئة

1

✓ المؤسسة العمومية لتسيير مراكز الردم التقني بالمسيلة: هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري

صناعي، أنشأت بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 نوفمبر 2008 والموقع عليه من

طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة البيئة بناء على المداومة رقم 07/04 المؤرخة في

21 مارس 2007 المتخذة من طرف المجلس الشعبي الولائي لولاية المسيلة والمتضمنة إنشاء

مؤسسة عمومية لتسيير مراكز الردم التقني لتبدأ عملها بتاريخ 1 جويلية 2010

✓ مهام المؤسسة:

a. استرجاع وتثمين النفايات والمواد القابلة للرسكلة

b. القضاء على المفرغات العشوائية

c. رفع وجمع النفايات المنزلية

تم إعطاء مسؤولية تسيير 8 قطاعات بالمدينة للمؤسسة العمومية لمراكز الردم التقني كما هو موضح بالمخطط:

مخطط رقم (15): يوضح القطاعات المسيرة من طرف المؤسسة العمومية

الولائية لتسيير مراكز الردم التقني:



المصدر: من إعداد الطلبة + مديرية البيئة

آليات الجمع والمعالجة:

✓ طرق الجمع:

✚ **الجمع المختلط:** يمثل الطريقة التقليدية حيث يتم وضع النفايات المنزلية غير المفروزة أو

المختلطة في أكياس بلاستيكية توضع أمام المنازل

الميزة الرئيسية في هذه الطريقة هي ضعف التكلفة بالنسبة للمؤسسة المعنية بالجمع لكن بالمقابل

هذه الطريقة تشكل صعوبة في مرحلة الفرز وتثمين النفايات

✚ **الجمع الانتقائي:** المقصود هو جمع النفايات حسب مكوناتها على غرار الزجاج، الورق،

الكرتون وغيرها وهو نوعان الجمع الانتقائي الميكانيكي والجمع الانتقائي الإرادي

من عوائق هذه الطريقة هو صعوبة الحصول على أماكن إستراتيجية تساعد جميع الفاعلين

بالإضافة لأنها ترتبط بصور كبيرة بدرجة وعي المواطنين ومن محاسنها أنها تحقق مشاركة كل

الأطراف في العملية التسييرية مما يحقق الفعالية الاقتصادية

✓ مراحل الجمع:

✚ **مرحلة ما قبل الجمع:** حيث يتم نقل النفايات من مصدر الإنتاج إلى الحاويات ونقاط

التجميع التي يتم توفيرها من طرف البلدية أو المؤسسة العمومية لتسيير مراكز الردم

التقني

✚ **مرحلة الجمع:** حيث تقوم المؤسسة المعنية بتسيير النفايات بجمع النفايات الموجودة على

مستوى نقاط التجميع المذكورة سابقا وفق مسار يتم إعداده مسبقا بحيث يحقق أقل

استهلاك للوقود من تحقيق أفضل أداء وأقل استهلاك ممكن للوقود

من خلال الخرجات الميدانية التي قمنا بها على مستوى العديد من الأحياء بالمدينة لاحظنا أن الطريقة المستعملة هي الجمع المختلط بالحاويات و التي تعتبر طريقة غير مكلفة لكنها تهدف للتخلص من النفايات و تصعب جدا عملية تثمينها أما الجمع الانتقائي فقد أكدت أغلبية الجمعيات الناشطة بالمجال بالإضافة لمصلحة النظافة ببلدية المسيلة و المؤسسة العمومية لتسيير مراكز الردم التقني انه تم القيام بالعديد من المحاولات لترسيخ هذه التقنية لكنها باءت بالفشل حيث أرجعوا هذا الفشل لنقص وعي السكان و ارتباط هذه الأخيرة ارتباطا مباشرا بهم

✓ **طرق المعالجة:** من خلال الزيارة الميدانية لمركز الردم التقني بالمسيلة قمنا بملاحظة أن عملية معالجة وتثمين النفايات قائمة على طريقتين:

✚ **إعادة التدوير:** وهو أحد الطرق المعروفة جيداً لإدارة النفايات وهي ليست مكلفة جدا ولاسيما أنها ستوفر طاقة ومصادر مواد أولية ومن ثم تخفض من التلوث كما يمكن أن توفر المال ومن المواد الممكن تدويرها: (الورق، والزجاج، الألمنيوم، والبلاستيك)

✚ **الطمر الصحي:** النفايات التي لا يمكن أن يعاد تدويرها يجري التخلص منها عن طريق الطمر بالطرق الحديثة حيث يوضع بطانة محمية تحت النفايات لمنع المواد الكيميائية الضارة من التسرب إلى المياه الجوفية وتغطي بالرمل أو بمواد بناء مثل الاسمنت أو الإسفلت لثقل كل طبقة عن الأخرى لمنع التسرب وهي عادةً تكون خارج المناطق الحضرية

اعتماد مركز الردم التقني على تقنية إعادة التدوير فقط في تثمين النفايات يجعل المؤسسة محدودة جدا في هذا المجال حيث يرجع المسؤولون على أن السبب في هذا لنقص هو الإمكانيات المادية التي تمكن المؤسسة من الاستثمار في هذه الثروة

3.1- الإمكانيات المادية والبشرية:

قمنا بالاطلاع على الإمكانيات المادية والبشرية الموجهة لتسيير كل قطاع ومقارنتها

بكمية النفايات المنتجة والمعياري الوطني لنتهي في الأخير بمعرفة العجز وهو كالتالي:

جدول رقم (16): يوضح القطاعات المسيرة من طرف البلدية والإمكانيات المادية والبشرية

المخصصة لتسييرها:

القطاع	عدد السكان	كمية النفايات	الإمكانيات	المؤسسة المسؤولة عن التسيير	العجز
01	7164	5.34	4 عمال + سائق + شاحنة دكاكه	بلدية المسيلة	01 عامل
02	4038	3.2	4 عمال + سائق + شاحنة دكاكه		اكتفاء
03	8190	4.46	4 عمال + سائق + شاحنة دكاكه		02 عامل
04	7086	3.58	4 عمال + سائق + شاحنة دكاكه		اكتفاء
05	10446	3.5	4 عمال + سائق + شاحنة دكاكه		01 شاحنة + 04 عمال
06	2010	3.04	4 عمال + سائق + شاحنة دكاكه		اكتفاء
07	9588	2.72	4 عمال + سائق + شاحنة دكاكه	بلدية المسيلة	1 شاحنة + 02 عمال
08	3468	4.5	03 عمال + سائق + جرار		اكتفاء
09	3582	2.8	03 عمال + سائق + جرار		اكتفاء
10	6036	2.5	04 عمال + سائق + شاحنة دكاكه		اكتفاء
11	4776	2.2	04 عمال + سائق + شاحنة		اكتفاء

المصدر: من إعداد الطلبة 2020+مصلحة النظافة ببلدية المسيلة

جدول رقم (17): يوضح القطاعات المسيرة من طرف المؤسسة العمومية لتسيير مراكز الردم التقني والإمكانات المادية والبشرية المخصصة لتسييرها:

القطاع	عدد السكان	كمية النفايات	الإمكانات	المؤسسة المسؤولة عن التسيير	العجز
01	7650	6.9	03 عمال + سائق + شاحنة دكاكة	المؤسسة العمومية لمراكز الردم التقني	شاحنة + 03 عامل
02	4452	4.76	03 عمال + سائق + شاحنة دكاكة		اكتفاء
03	7410	6.13	03 عمال + سائق + شاحنة دكاكة		03 عامل + شاحنة
04	15336	6.76	3 عمال + 2 سائق + 02 شاحنة		2 شاحنة + 6 عمال
05	8322	6.33	3 عمال + سائق + شاحنة		شاحنة + 3 عمال
06	27408	4.86	05 عمال + 2 سائق + 2 شاحنة		اكتفاء
07	19002	5.83	05 عمال + 2 سائق + 2 شاحنة		اكتفاء
08	1848	6.6	05 عمال + 2 سائق + 2 شاحنة		اكتفاء

المصدر: من إعداد الطلبة 2020+ المؤسسة العمومية الولائية لتسيير مراكز الردم

¹⁶ مقارنة بالمعايير الوطنية لتسيير النفايات فقد لاحظنا وجود عجز في العديد من القطاعات بالمدينة

حيث يتم العمل على تعويض هذا العجز بمضاعفة عدد الدورات باليوم

تم الاعتماد في حساب ال عجز على المعيار الوطني¹ عامل لكل 1200 ساكن
تم الاعتماد في حساب ال عجز على المعيار الوطني 1 شاحنة لكل 4000 ساكن

2-تحليل دراسة المقابلة:

تم طرح الأسئلة على مستوى مصلحة النظافة والصحة بالنسبة لبلدية المسيلة أما بالنسبة للمؤسسة العمومية الولائية لتسيير مراكز الردم التقني والجمعيات الناشطة فتمت الإجابة من قبل المدراء: ملاحظة: تمت صياغة الأسئلة بحيث تمكننا من معرفة كل جوانب المؤسسة انطلاقا من طرق توثيق العمليات إلى الموارد المادية والبشرية وصولا إلى كيفية تحقيق المنتج وتقديم الخدمة وهي العناصر الأساسية التي تقوم عليها نظم إدارة الجودة التي تطرقنا إليها سابقا

✓ المقابلة:

السؤال	الهدف من السؤال	الجواب المقدم
ما هو الهدف المراد بلوغه هذه السنة من طرف المؤسسة في مجال تسيير النفايات	معرفة ما إذا كانت المؤسسة تتمتع بإطار مرجعي يساعدها في القيام بمهامها	البلدية: تقديم الأفضل للإرضاء المواطن الردم التقني: زيادة الجهود للمحافظة على نظافة المحيط
من هي الأطراف المشاركة في صياغة هذه الأهداف	معرفة مدى مشاركة الأطراف المعنية وأصحاب المصالح في تحسين نوعية الخدمة	البلدية: تتم صياغتها انطلاقا من المجلس الشعبي البلدي بحيث تتماشى مع التوجه الوطني الردم التقني: التوجه العام للدولة
ما هي الإجراءات والعمليات التي	معرفة آلية سير عملية	البلدية: تخصيص غطاء مالي للاقتناء المزيد من الآلات

<p>الردم التقني: التوعية وتكثيف حملات النظافة وتجهيز الأحياء بالحاويات</p>	<p>التخطيط والتسيير بالمؤسسة</p>	<p>اتخذتموها للوصول لهذا الهدف</p>
<p>البلدية: في الغالب سنة الردم التقني: سنة</p>	<p>معرفة مدى التزام المؤسسة بتحقيق أهدافها</p>	<p>هل تقوم المؤسسة بمراجعة مستوى تقدمها وما هي الفترة الزمنية للقيام بهذه المراجعة</p>
<p>البلدية: المدخلات تكون غالبا آراء المجلس الشعبي البلدي والمخرجات هي اقتراحات للتحسين الردم التقني:</p>	<p>معرفة كيفية قيام المؤسسة بتحديد النقائص المسجلة على مستوى الأداء</p>	<p>ما هي مدخلات ومخرجات هذه المراجعة ومن هم الأطراف المشاركون فيها</p>
<p>البلدية: ضعف الغطاء المالي وعدم الاستقلالية الردم التقني: ضعف الإمكانيات مقارنة بالنمو المتسارع للسكان</p>	<p>التعرف على المشاكل التي توجه المؤسسة وكيفية تعاملهم معها</p>	<p>ما هي أهم المشاكل التي تعيق المؤسسة من تحقيق هذا الهدف</p>
<p>البلدية: يوجد في كل مصلحة فرد مكلف بمراقبة حسن سيرها الردم التقني: نعم على رأس كل مصلحة</p>	<p>التعرف على الآلية التي تنتهجها المؤسسة لمراقبة سير العمليات</p>	<p>كيف تقومون بمراقبة أداء مؤسساتكم وهل هناك فرد مكلف بمراقبة سير العمليات</p>

الردم التقني:	الاطلاع على قدرات المؤسسة	ما هي نسبة النفايات المسترجعة من إجمالي النفايات القابلة للرسكلة
البلدية: في الوقت الحالي كافي الردم التقني: مقارنة بالمعايير يوجد عندنا نقص	الاطلاع على البني التحتية المتوفرة	هل الآلات المتوفرة عند المؤسسة وعدد العمال كافي لمعالجة هذه الكمية
تتم عملية الجمع وفق مخطط تسيير النفايات البلدي. الذي تم إنجازه من طرف مكتب الدراسات	معرفة ما إذا كانت المؤسسة تتمتع بمنهجية في العمل او لا	على أي أساس تقومون باختيار مسار جمع النفايات
الردم التقني: 8 ساعات	التعرف على مدى اهتمام المؤسسة بتثمين النفايات	ما هي مدة عمل مصلحة استرجاع و رسكلة النفايات
البلدية: مضاعفة عدد دورات الدمع الردم التقني: مضاعفة عدد دورات الدمع	التعرف على كيفية تعامل المؤسسة مع إشكالية نقص الإمكانيات	في حالة عدم كفايتها وعدم وجود الغلاف المالي للاقتناء آليات جديدة ما هي الاستراتيجيات التي تطبقونها للاستفادة القصوى من الإمكانيات المتوفرة
البلدية: طريقة يدوية الردم التقني: طريقة يدوية	التعرف على مدى صرامة المؤسسة فيما يخص احترام أوقات العمل	كيف تقوم مؤسستكم بتسجيل حضور العمال والموظفين

<p>البلدية، الردم التقني: نعم لكن المشكل الرئيسي الذي يتلقونه في ضعف الرواتب</p>	<p>معرفة وضعية العمال اتجاه العمل</p>	<p>هل تتوفر لدى العاملين الرغبة والحماسة للإنجاز لمهام الموكلة إليهم</p>
<p>البلدية، الردم التقني: توجد نقائص لكن نعمل على توفير كل ما بإمكاننا في ضل الإمكانيات المتوفرة</p>	<p>تقييم البني التحتية والإمكانيات التي توفرها المؤسسة لعمالها</p>	<p>ما هي التجهيزات وظروف عمل أفراد المؤسسة داخل المصالح</p>
<p>البلدية: نعم غالبا ما تكون خاصة بالمصالح التقنية</p> <p>الردم التقني: نعم، غالبا ما تمس إطارات المؤسسة لا العمال</p>	<p>الاطلاع على الآلية التي تنتهجها المؤسسة لتحسين أداء موظفيها وعمالها</p> <p>الاطلاع على الآلية التي تنتهجها المؤسسة لتحسين أداء موظفيها وعمالها</p>	<p>هل يخضع عمال المؤسسة لتكوين المتواصل</p> <p>هل يخضع عمال المؤسسة لتكوين المتواصل</p>
<p>البلدية: عن طريق التقارير اليدوية</p> <p>الردم التقني: عن طريق التقارير اليدوية</p>	<p>تقييم سرعة وفعالية آلية الاتصال بالمؤسسة</p>	<p>كيف يتم الاتصال داخل المؤسسة بين مختلف المصالح وكيف يتم الاتصال بين المؤسسة ومختلف المستويات المركزية الأخرى</p>

<p>البلدية: لا</p> <p>الردم التقني: لا لكن هناك صفحة على مواقع التواصل الاجتماعي</p>	<p>الاطلاع على مدى اهتمام المؤسسة بمشاكل المواطن</p>	<p>بما أن المواطن هو محور الخدمات هل هناك مصلحة بمؤسستكم لتلقي شكاوى المواطن</p>
<p>البلدية: التقارير اليدوية</p> <p>الردم التقني: صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي</p>		<p>كيف تقوم مؤسستكم بتبليغ المواطنين عن مستجدات الخدمة</p>
<p>البلدية: المواطن ممثل عن طريق المجلس الشعبي البلدي</p> <p>الردم التقني: عن طريق الجمعيات الناشطة في المجال</p>		<p>كيف وما هو مدى مشاركة المواطن في تحسين أداء الخدمة</p>
<p>لجان الأحياء، الجمعيات البيئية: مقبولة لكن توجد الكثير من النقائص</p>	<p>التعرف على رأي المواطن باعتباره هو الزبون المستفيد من الخدمة</p>	<p>كيف تقيم خدمة تسيير النفايات في الحي سيئة، متوسطة، ضعيفة ولماذا</p>

المصدر: من إعداد الطلبة 2020

قمنا باستغلال الأجوبة المقدمة بالمقابلة من أجل إجراء مقارنة بين آلية عملية الجماعات المحلية ومؤسساتنا العمومية مع مبادئ وآلية عمل نظم إدارة الجودة لنتنتهي بالملاحظات التالية

الجدول رقم (18): مقارنة نتائج المقابلة بنظم ادارة الجودة iso 9001 و iso14001 :

الجماعات المحلية	نظم إدارة الجودة iso 9001.14001
الجماعات المحلية إما لا تتمتع بهدف حيث تكون طبيعة العمل إدارية بحتة أو تتمتع بهدف غير قابل للقياس	يجب على المؤسسة التمتع بدليل يوضح الأهداف المراد بلوغها بالإضافة لآلية قياس هذا الهدف
حسب إجابات المقابلة فإن الأهداف في حال وجودها فإنها تكون من الإدارات المركزية حيث تأتي على شكل أوامر وتعليمات خالية من المشاركة الفعلية للأصحاب المصالح	من هي الأطراف المشاركة في صياغة هذه الأهداف
الإجراءات تكون فالغالب نقطية بسيطة كتحسين الآليات أو زيادة عدد العمال دون أن تخضع هذه الإجراءات لتقييم مدى الأداء	يجب تحديد جميع الإجراءات والعمليات اللازمة للوصول للهدف المسطر وفق دائرة (خطط. طبق. راقب. راجع وحسن)
يتم العمل الأفراد وفق القانون المنظم للصلاحيات لكن جهل العمال والموظفين بصلاحياتهم يؤدي للتداخل فالصلاحيات بالإضافة لوجود بعض الغموض بالقوانين المنظمة للصلاحيات	يجب على كل مؤسسة التمتع بدليل جودة يحوي جميع الإجراءات والعمليات التي تتم داخل المؤسسة وتبين صلاحيات الأفراد بشكل دقيق
آلية الاتصال داخل المؤسسة تكون غالبا باستخدام التقارير اليدوية وهناك بعض الوظائف التي تتم باستخدام الحاسوب ما يأخذ الكثير من الوقت	يجب الحرص على تطوير آلية الاتصال بالمؤسسة بحيث تواكب كل التطورات التي تطرأ على المجتمع وذلك عن طريق استخدام أحدث التكنولوجيات
تتم عملية تسجيل حضور العمال يدويا وفي غالب الأحيان تكون هناك شكوى حول تأخرهم	يجب على عمال المؤسسة التحلي بالانضباط فيما يخص المهام الموكلة لهم

<p>الملاح في طريقة عمل العمال هو غياب الرغبة أو الحماس للأداء والعمل واغلب العمال يشكون وجود الكثير من العمل</p>	<p>توعية العمال بمدى أهمية أداء مهامهم في نجاح المؤسسة لزيادة الرغبة والحماسة للإنجاز المهام الموكلة إليهم</p>
<p>اكتظاظ المكاتب على مستوى البلدية وشكوى العمال من وجود الكثير من النفائص على مستوى مصالحهم</p>	<p>يجب على المؤسسة الحرص على توفير الفضاء بجميع التجهيزات بحيث تمكن الموظف من أداء مهامه على أكمل وجه</p>
<p>العديد من الموظفين يخضعون للتكوين لكن النسبة قليلة جدا على مستوى البلدية</p>	<p>إلزامية إخضاع العمال والموظفين بالمؤسسة للتكوين المتواصل الذي يسمح برفع مستوى الأداء</p>
<p>غياب المواطن في صياغة الفعلية الأهداف وعدم وجود مصلحة لتلقي الشكاوى على مستوى المؤسسة بالإضافة لطبيعة الاتصال بين المؤسسة المقدمة للخدمة والمواطن شبه غائبة يعبر بصورة جلية عن عدم اعتبار المواطن كأولوية قصوى</p>	<p>يجب اعتبار الزبون دائما هو محور الخدمات المقدمة ويجب أن تتماشى المؤسسة دائما مع متطلباته وتتفاعل مع انتقاداته وتأخذ شكاويه كأولوية قصوى</p>

لقد قلنا سابقا أن أهم العناصر التي يركز عليها نظام الإدارة البيئية iso 14001 هو التسيير الفعال للنفايات عن طريق انتهاج المؤسسات لأسلوب الحوكمة البيئية الذي يؤثر بالدرجة الأولى والأساسية بمقدار الأرباح التي يمكن أن تتحصل عليها المؤسسة في ظل دمجها للإدارة البيئية ضمن هيكلها التنظيمي، من تخفيض في التكاليف، تحسين الإنتاجية، تحقيق وفرة مالية ومزايا تسويقية... الخ. وكذا القدرة على إجراء دراسات للتحكم في التلوث مع تحقيق هدف الربحية للمؤسسة مما يزيد من قدرتها التنافسية بالإضافة إلى حماية الأنظمة البيئية واستخدام أكفأ للموارد الطبيعية كالأراضي والمياه والطاقة... الخ، وتقليل كمية

النفايات وبالتالي تقل المخاطر أو استخدام طرق أكثر كفاءة لتدوير النفايات لذا ارتأينا التطرق إلى أهم التقنيات المستعملة من طرف الدول المتقدمة لتحويل النفايات إلى مصدر ثروة

يعد فهم عملية التأثير البيئي مهم لأنه يؤثر بطريقة مباشرة على النشاط الاجتماعي والاقتصادي، لذا يجب أن تكون السياسات البيئية مرنة بحيث يتم تقويمها ودراستها عبر فترات زمنية محددة لمعرفة مدى فعاليتها ومدى التحسين المطلوب فيها لتقادي هذه المشاكل مثال ذلك التحسينات في كفاءة استخدام الطاقة من حيث التكلفة لتحقيق أهداف سياسة معينة

¹⁷إن النفايات اليوم تعد مصدر دخل لكثير من الدول في العالم عن طريق عمليات إعادة التدوير، وهنا يجب التنويه إلى أن عملية إعادة التدوير تعد هي العنصر الثالث في التسلسل الهرمي للنفايات حيث أن التسلسل الهرمي يصنف خيارات إدارة النفايات بحسب ما هو أفضل للبيئة حيث يعطي الأولوية العظمى إلى الوقاية بالمركز الأول وحين تتولد النفايات فهو يعطي الأولوية إلى أعداد النفايات لغرض إعادة الاستخدام، ثم إعادة التدوير، وأخرها هو التخلص من النفايات عن طريق الطمر. كما هو موضح بالشكل التالي:



¹⁷(<https://en.wikipedia.org/wiki/Recycling>)

¹⁸ وفي هذا الإطار ارتأينا التطرق للآليات المستخدمة من طرف الدول المتقدمة والتي تمكنها من إعادة استخدام النفايات بدل طمرها بحيث تمكنها من تقليص الخطورة على الصحة والبيئة بالإضافة لتعظيم هامش الربح أو تقليص التكاليف ومن بين هذه الآليات:

- 1- **التحلل:** وهي عملية طبيعية خالية من أية مواد ثانوية خطرة تتضمن هذه العملية كسر المواد إلى مركبات عضوية بحيث يمكن أن تستخدم فيما بعد كسماد بعد أن، تترك هذه المواد العضوية حتى تتحلل لعدة أشهر
- 2- **التحويل الغازي بالبلازما:** وهو أحد طرق معالجة النفايات بما في ذلك النفايات الخطرة ولديه القدرة على استعادة الطاقة، عن طريق عملية التحويل الغازي بالبلازما فان التحلل العضوي للمواد الخام الصلبة يتحول إلى مواد غازية ذات قيمة حرارية عالية تستخدم كوقود أو مواد كيميائية والمواد غير العضوية تتصلب وتتحول إلى مواد غير قابلة للغسل والتي يمكن التخلص منها بأمان أو يعاد استخدامها كمادة بناء.
- 3- **الحرق:** تحرق النفايات بغرض تحويلها إلى طاقة وينتج عنها غازات وتوضع فلاتر لتقليل عمليات التلوث وهي تعد اقل كلفة من باقي عمليات إعادة تدوير النفايات

¹⁸www.defra.gov.uk.2011

3- تثمين النفايات في الجزائر:

من خلال الزيارة الميدانية التي قمنا بها للعديد من مراكز الردم التقني بالولاية وجدنا ان أن الهدف الرئيسي من هذه المراكز هو التخلص من النفايات لا استرجاعها حيث قمنا بملاحظة إن الآلية الوحيدة لاسترجاع وتثمين النفايات هي إعادة التدوير زيادة على أن مصلحة التدوير تعمل ل 8 ساعات فقط فالיום بالإضافة لغياب آليات تسمح للمؤسسة بتخفيض التكاليف مثل استخدام النفايات كوقود أو توفير حاويات مصنفة لتسهيل عملية الفرز حيث لمسنا من المسؤولين أن سبب نقص الاهتمام بالاسترجاع راجع لكون عمليات الاسترجاع معقدة و مكلفة مقارنة بالطمر باعتبار أن الأراضي متوفرة إما فيما يخص استخدام النفايات للإنتاج الوقود فسعر وحدة الوقود غير مكلفة مقارنة بالتجهيزات اللازمة للإنتاج الطاقة انطلاقا من النفايات بالإضافة لعجز هذه المؤسسات التي لا تتمتع بالاستقلالية و لا الدعم المادي الكافي للتوجه في هذا الطرح , هذا يعبر عن غياب الرغبة السياسية الفعلية في الاستفادة من هذه الثروة على ارض الواقع

4- التوصيات:

من خلال قراءة وتحليل واقع عمل جماعاتنا المحلية خاصة فيما يخص مجال تسيير النفايات فإن مبدأ عمل مؤسساتنا وآليات تقديم الخدمات تتميز بالكثير من النقائص انطلاقاً من غياب المشاركة الفعلية للزبائن وأصحاب المصالح إلى ضعف آلية التخطيط ونقص المرونة فالسياسات المنتهجة وبعد الاطلاع على النقائص التي تواجهها مؤسساتنا وآلية عمل نظم إدارة الجودة ارتأينا تقديم الاقتراحات التالية:

- 1- إعداد دراسات اقتصادية بيئية لمشاريع الرسكلة
- 2- فتح أسواق للرسكلة بالبحث عن الطالبين والعارضين واستمالة الجمعيات والقطاعات الغير رسمية
- 3- إعداد نظام معلومات جغرافي لتسيير النفايات بكل الولاية يتم ربطه بالسوق
- 4- تشجيع السكان على جمع النفايات باستخدام تقنية الفرز الانتقائي عن طريق الحوافز المالية
- 5- خلق المنافسة وإيجاد حوافز كافية لتشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في هذا المجال
- 6- اختيار مسارات جمع النفايات بحيث تغطي كامل المدينة وتحقق أعلى كفاءة وقلل استهلاك ممكن للوقود

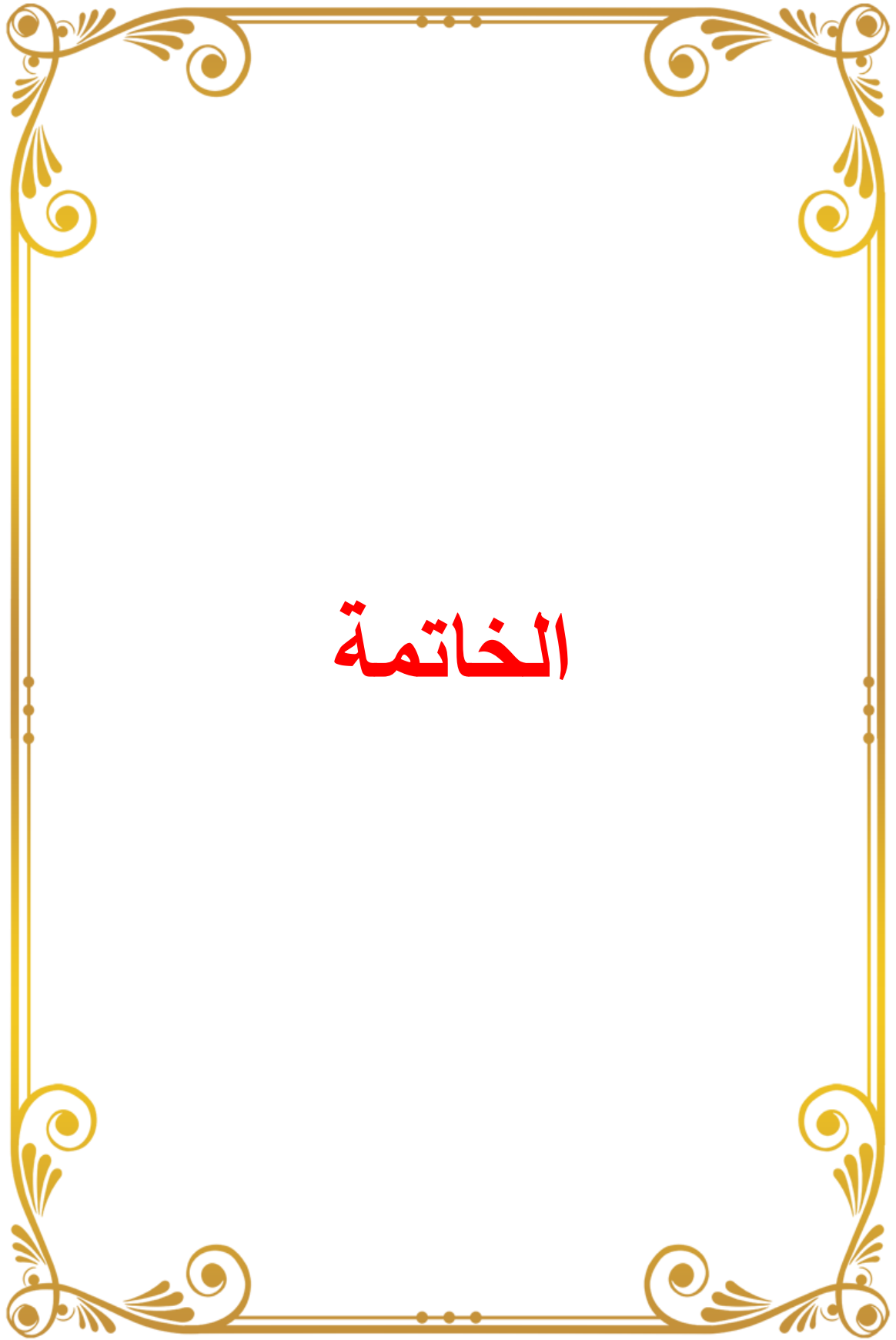
- 7- التخلي عن مبدأ التدخلات النقطية والعمل الإداري البحت والتوجه نحو التحسين الممنهج للأداء
- 8- تحديد آليات جديدة للقيام بعملية التخطيط والمراقبة على مستوى الجماعات المحلية بحيث تتمتع بالمرونة ويتم مراجعتها وفق فترات معينة

- 9- اعتماد نظم إدارة الجودة كواحدة من الآليات الواجب استخدامها للتحسين المستمر للأداء بجميع المؤسسات العمومية ذات الطابع الخدماتي

- 10- توعية المسؤولين حول أهمية العلاقة بين الاستجابة للاحتياجات المواطن واستمرارية المؤسسة وتوفير آليات رقابة تسمح للمجتمع المدني من والمشاركة الفعلية في التسيير

خلاصة:

إن نظم إدارة الجودة التي تطرقنا لها تعتبر فاعلة العصر الحالي من بين أنجع الآليات التي تنتهجها الدول في إدماج مفهوم الحوكمة على مستوى مؤسساتها ومن خلال إجرائنا للمقارنة بين ما تحويه هذه النظم وطرق عمل مؤسساتنا الخدماتية خاصة الجماعات المحلية لاحظنا أن طبيعة عمل مؤسساتنا الخدماتية إداري مركزي بحت يفترق للمرونة وخالي من المشاركة الفعلية للأصحاب المصالح على أرض الواقع ولا يأخذ فعليا الزبون أو المواطن كأولوية قصوى يجب تلبية احتياجاته، بالإضافة لغياب هدف دقيق وواضح مرتبط بفترة زمنية معينة يمنع في معظم الأحيان المؤسسة من التقدم و تحسين أدائها هذا بالإضافة إلى انعدام منظومة داخلية للتخطيط والشكوى المستمرة لكل مسيري هذه المؤسسات من المركزية في اتخاذ القرار وانعدام الأطر القانونية والصلاحيات التي تمكنهم من تطبيق مثل هذه الأنظمة والتقدم في هذا النهج القائم على الحوكمة الجيدة فالتسيير من أهم النقاط التي توصلنا إليها من خلال بحثنا هذا هو أن انعدام المنافسة واستحواذ المؤسسات العمومية على السوق بشكل كامل وضمان هذه الأخيرة لبقائها مهما كانت نوعية الخدمة المقدمة هو أحد أهم الأسباب الرئيسية التي تلغي بشكل مباشر أي رغبة للاستخدام مناهج جديدة لتجسيد الحوكمة سواء باستعمال نظم إدارة الجودة أو غيرها من الآليات المنتهجة لتجسيد هذا المفهوم.



الخاتمة

الخاتمة:

تعد آلية عمل مؤسساتنا الخدمتية بغض النظر عن طبيعة وحجم الخدمة المقدمة آلية كلاسيكية لا يمكنها مجارات التغيرات السريعة التي يعرفها المجال الحضري مما يؤدي في غالب الأحيان لظهور الكثير من النقائص المترجمة بشكاوى الزبون والمواطن المستمر حول نوعية الخدمة المقدمة له ومع ظهور و تزايد الاهتمام بمفهوم الحوكمة قمنا بالبحث عن الآلية التي تسمح لنا فعلا من قياس مدى تطبيق مؤسساتنا لهذا المفهوم باعتباره متعدد المجالات و لم يتم الوصول لتعريف دقيق له بعد لنصل لنظم إدارة الجودة iso 9001 والبيئة iso 14001 اللذان يعبران بصورة مباشرة عن مدى أداء المؤسسة و مدى استجابتها للمتطلبات الزبون أو المواطن الذي يعتبر حجر الأساس في عملية التخطيط كما أن هذه الأنظمة قائمة على التحسين المستمر للأداء وفق دائرة (خطط . طبق . تقييم . تحسين) لنقوم بعد ذلك بمقارنة آلية عمل مؤسساتنا مع مبادئ عمل نظم إدارة الجودة حيث تناولنا في دراستنا واقع تسيير النفايات الحضرية بمدينة المسيلة ومدى تطبيق المؤسسات المسيرة لهذه الخدمة لمفهوم الحوكمة لنقوم بتسجيل العديد من النقائص على مستوى الإمكانيات المادية والبشرية ناهيك عن ضعف عملية التخطيط ونقص المرونة في السياسات البيئية المنتهجة وعدم وجود آليات دقيقة لقياس مدى تقدم وتحسن الخدمة المقدمة وغياب المشاركة الفعلية للمواطن وأصحاب المصالح من خلال هذه المقارنة وتحديد النقائص خلصنا لتحديد احد أهم الأسباب التي تؤثر على أداء المؤسسات العمومية ذات طابع الخدماتي و الذي هو غياب المنافسة



قائمة المصادر و المراجع

- 1- المخطط التوجيهي لتسيير النفايات الحضرية بلدية المسيلة 2017
- 2- التنظيم القانوني لتسيير النفايات في الجزائر، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية،
المجلد: 11 العدد: 11 السنة 212
- 3- Norme internationale iso 14001, troisième Edition 2015/09/15
- 4- Norme internationale iso 9001, troisième Edition 2015
- 5- تقييم كفاءة أداء المؤسسات العمومية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير، جامعة محمد بوضياف-المسيلة، السنة الجامعية 2014-2015
- 6- جباري فادية، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2010-2011
- 7- مرغاد سارة، تطبيق متطلبات نظام إدارة الجودة iso 14001 في المؤسسة الاقتصادية،
جامعة محمد خيضر، بسكرة , 2018-2019.
- 8- Mr, Laffer Azzedine, gouvernance urbaine : rôle et rapports des
différents acteurs dans les pratiques urbaines locales, université
mentouri Constantine, 2014-2015.
- 9- بديار عادل، تثمين النفايات الصلبة الحضرية وإدارتها، معهد تسيير التقنيات الحضرية، جامعة
محمد بوضياف المسيلة , 2007-2008
- 10- د. يحيى الهام، العلاقة بين الأيزو ونظم الإدارة الشاملة، كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2013.2014

11- بوشنقىر إيمان التققىم الاقصادى للحوكمة البىئىة وتسىىر النفاىات لأجل تطبىق مفاهىم

ومبادئ التنىمة المستدامة: نحو زىادة الأرىحىة المالىة للمؤسسات الاقصادىة, جامعة باجى

مختار عنابة, : 13 / 14 أكتوبر 2019

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التربية والتعليم العالي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

معهد تسيير التقنيات الحضرية

استمارة بحث

الحوكمة الحضرية المحلية وفق المعايير العالمية
للجودة iso 9001 و البيئة iso 14001 لتسيير
النفائات دراسة حالة مدينة المسيلة

تحت إشراف الأستاذ

طيباوي ساعد

من إعداد الطالبين

العايدي محمد ياسر

حروز بلال

السنة الجامعية 2019-2020

1- ما هو الهدف المراد بلوغه هذه السنة من طرف المؤسسة في مجال تسيير النفايات

.....

2- من هي الأطراف المشاركة في صياغة هذه الأهداف

.....

3- ما هي الإجراءات والعمليات التي اتخذتموها للوصول لهذا الهدف

.....

4- هل تقوم المؤسسة بمراجعة مستوى تقدمها وما هي الفترة الزمنية للقيام بهذه المراجعة

.....

5- ما هي مدخلات ومخرجات هذه المراجعة ومن هم الأطراف المشاركون فيها

.....

6- ما هي أهم المشاكل التي تعيق المؤسسة من تحقيق هذا الهدف

.....

7- كيف تقومون بمراقبة أداء مؤسستكم وهل هناك فرد مكلف بمراقبة سير العمليات

.....

8- ما هي نسبة النفايات المسترجعة من إجمالي النفايات القابلة للرسكلة

.....

9- هل الآلات المتوفرة عند المؤسسة وعدد العمال كافي لمعالجة هذه الكمية

.....

10- على أي أساس تقومون باختيار مسار جمع النفايات

.....

11- ما هي مدة عمل هذه مصلحة استرجاع ورسكلة النفايات

.....

12- في حالة عدم كفايتها وعدم وجود الغلاف المالي للاقتناء آليات جديدة ما هي

.....

- 13- الاستراتيجيات التي تطبقونها للاستفادة القصوى من الإمكانيات المتوفرة
.....
- 14- كيف تقوم مؤسستكم بتسجيل حضور العمال والموظفين
.....
- 15- هل تتوفر لدى العاملين الرغبة والحماسة للإنجاز المهام الموكلة إليهم
.....
- 16- ما هي التجهيزات وظروف عمل أفراد المؤسسة داخل المصالح
.....
- 17- هل يخضع عمال المؤسسة لتكوين المتواصل
.....
- 18- هل يخضع عمال المؤسسة لتكوين المتواصل
.....
- 19- كيف يتم الاتصال داخل المؤسسة بين مختلف المصالح وكيف يتم الاتصال بين
المؤسسة ومختلف المستويات المركزية الأخرى
.....
- 20- بما أن المواطن هو محور الخدمات هل هناك مصلحة بمؤسستكم لتلقي شكاوى المواطن
.....
- 21- كيف تقوم مؤسستكم بتبليغ المواطنين عن مستجدات الخدمة
.....
- 22- كيف وما هو مدى مشاركة المواطن في تحسين أداء الخدمة
.....
- 23- كيف تقيم خدمة تسيير النفايات في الحي ولماذا
.....