



وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية أدرار
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم التجارة

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي
تخصص: مالية المؤسسة

بعنوان :

تأثير جائحة الكوفيد19 على تحصيل مستحقات زبائن شركة الاتصالات الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بأدرار

إشراف الدكتور:

❖ بن سويسي حمزة

إعداد الطالبان:

❖ باهدا حليلة
❖ سيدأعمر خديجة

لجنة المناقشة

(رئيسا)	استاذ محاضر -ب-	مهداوي زينب
(مقررا ومشرفا)	استاذ محاضر -أ-	بن سويسي حمزة
(مناقشا)	استاذ محاضر -ب-	مونة يونس

الموسم الجامعي: 2020-2021

إِنِّي رَأَيْتُ أَنَّهُ مَا كَتَبَ أَحَدُهُمْ فِي يَوْمِهِ كِتَابًا إِلَّا قَالَ فِي غَدِهِ، لَوْ غَيَّرَ هَذَا لَكَانَ أَحْسَنَ وَلَوْ زِيدَ ذَلِكَ لَكَانَ
يُسْتَحْسَنُ، وَلَوْ قُدِّمَ هَذَا لَكَانَ أَفْضَلَ، وَلَوْ تَرِكَ ذَلِكَ لَكَانَ أَجْمَلَ،
وَهَذَا مِنَ أَعْظَمِ الْعِبَرِ، وَهُوَ دَلِيلٌ عَلَى اسْتِيْلَاءِ النَّقْصِ عَلَى جُمْلَةِ الْبَشَرِ....

جمال الدين الأصفهاني

الإهداء

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك.. ولا تطيب اللحظات إلا
بذكرك.. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك.. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين..
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار.. إلى من أحمل
اسمه بكل افتخار.. أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول
انتظار وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد.. **والدي العزيز**
إلى ملاكي في الحياة.. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني.. إلى بسمه الحياة
وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الحباب

أمي الحبيبة

إلى من أرى التفاؤل بأعينهم.. والسعادة في ضحكتهم إلى شعلة الذكاء والنور.. إلى الوجوه
المفعمة بالبراءة.. إلى شموع البيت المنيرة **إخوتي الأعزاء**

إلى توأم روحي.. إلى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى من رافقتني خطوة بخطوة
وما تزال ترافقني حتى الآن في دروب الحياة الحلوة والحزينة أختي ورفيقتي في هذا العمل

إلى كل أقاربي وأحبابي وصديقاتي

إلى كل من علمني من بداية مشواري الدراسي

إلى كل من نسيهم القلم ولم ينساهم القلب

حليمة

الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى واهله ومن أوفى
الحمد لله الذي وفقنا لتتمة هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح
بفضله تعالى مهداة إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشئ من أجل
دفعي في طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى روح أبي الطاهرة
رحمه الله واسكنه الفردوس الأعلى .

إلى جنتي على الأرض نسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها
بلسم جروحي إلى من تحملت من أجلي الكثير أطل الله في عمرها أم الغالية
إلى أزهار النرجس التي تفيض عطرًا طاهرة ، حبا ، ونقاء ، إلى روح قلبي إلى أعز ما ملكك
الزهرة الغاليتان أخواتي الحاجة مريم ، وأم الخير وأبنائهم وبالأخص سيهام
وإخواني وإلى كل الأهل والأقارب كل واحد باسمه
إلى من ساندني وخط معي خطواتي ويسر لي الصعاب وسعى إلى أجل راحتي ونجاحي

****زوجي الغالي****

إلى فلذات كبدي *أشواق ، صابرينة ، أيوب* حفظهم الله ورعاهم
إلى التي غمرتني بالحب والتقدير والنصيحة والتوجيه * * سميحة باكوا*
إلى أهل الفضل علي الذين غمروني بالتقدير والاحترام اساتذتي الكرام
إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع سائلة من الله العلي القدير ان ينفعنا به ويمدنا
بتوفيقه .

فديجة

كلمة شكر

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله" صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

الحمد لله على إحسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيماً لشأنه ونشهد أن سيدنا ونبينا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وعلى آله وأصحابه وأتباعه وسلم. بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث نتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين الذين أعانونا وشجعونا على الاستمرار في مسيرة العلم والنجاح، وإكمال الدراسة الجامعية والبحث؛ كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الأستاذ **بن سويسي حمزة** الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائه حقه بصبره الكبير علينا، ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن؛ والتي ساهمت بشكل كبير في إتمام واستكمال هذا العمل؛ إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير؛ كما نتوجه بخالص شكرنا وتقديرنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز وإتمام هذا العمل

كما نتقدم بالشكر والتقدير لكافة **أعضاء لجنة المناقشة**

على تجشمهم عناء القراءة والتقييم

" رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين

حليمة - خديجة



فهرس المحتويات

	تشكرات
	الاهداء
	الفهارس
أ-ج	مقدمة:
الفصل الاول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة	
05	تمهيد:
06	المبحث الأول مفاهيم حول جائحة كورونا
	المطلب الأول: ماهية كوفيد 19
08	المطلب الثاني : اعراض و اسباب انتشار فيروس كورونا
09	المطلب الثالث: الحجر الصحي واجراءاته والتدابير الوقائية
15	المطلب الرابع: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر :
16	المبحث الثاني: مفاهيم حول تحصيل مستحقات الزبائن
	المطلب الاول: مفهوم التحصيل المالي
	المطلب الثاني اجراءات التحصيل
18	المطلب الثالث: اليات تحصيل مستحقات الزبائن للشركات بفعل تأثير الكوفيد
	المطلب الرابع: الكفاءة التحصيلية
19	خلاصة الفصل الاول:
تمهيد	
21	تمهيد
22	المبحث الأول: الدراسات العلمية المتعلقة بالمتغير المستقل والتابع
	المطلب الأول : الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (كوفيد 19)
24	المطلب الثاني : الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (تحصيل المستحقات)
25	المبحث الثاني: علاقة دراستنا الحالية بالدراسات السابقة
25	المطلب الاول: دراسات عربية متعلقة بالكوفيد والتحصيل
	المطلب الثاني: دراسات اجنبية متعلقة بالكوفيد
26	

	خلاصة الفصل الثاني:
28	تمهيد
29	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة اتصالات الجزائر وأهم فروعها وأهدافها.
	المطلب الأول: تعريف عام بالمؤسسة ونشأتها
31	المطلب الثاني: فروع مؤسسة اتصالات الجزائر
32	المطلب الثالث: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
33	المبحث الثاني: التعريف بميدان البحث (اتصالات أدرار القسم التجاري)
	المطلب الأول: التعريف بالمديرية العلمية لاتصالات أدرار وأهم فروعها
34	المطلب الثاني: الوكالة التجارية لاتصالات أدرار وأهم أقسامها ومصالحها
36	المطلب الثالث /الخدمات التجارية لاتصالات ادرار .
39	المبحث الثالث: واقع التحصيل خلال كوفيد 19 بأتصالات الجزائر وكالة أدرار
	المطلب الأول: واقع التحصيل قبل الجائحة
41	المطلب الثاني: آليات التحصيل في ظل الجائحة خلال فترة 2019-2020
44	خلاصة الفصل
47	خاتمة
50	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

فهرس الجداول والاشكال :

أولاً: الجداول:

40	الجدول رقم 01: يمثل مداخل الوكالة في سنة 2019
41	الجدول رقم 02: يمثل مداخل الوكالة في سنة 2020
43	جدول رقم 03: يوضح مداخل الوكالة سنة 2019-2020

ثانياً: الاشكال

40	الشكل رقم 01: يمثل مداخل الوكالة في سنة 2019
41	الشكل رقم 02: يمثل مداخل الوكالة في سنة 2020



مقدمة:

مع بداية سنة 2020 دخل العالم في ازمة عالمية مثل ازمة الكساد العالمية سنة 1920 وهذا بعد ظهور فيروس بمدينة ووهان الصينية خلال نهاية سنة 2019 الذي لم يعرف طرف انتشاره ولا كيفية انتقاله من شخص لآخر ولا كيفية حصره وتقليل من انتشاره وهذا ما ادخل دول العالم في عزلة والاكتفاء بذاتها مما نتج عنه شلل في جل القطاعات.

حيث سنحاول معالجة اثار جائحة كورونا - كوفيد19 - خلال هذه الدراسة من جانب مداخل المؤسسات اتصالات الجزائر وكالة ادرار انموذجا .

الإشكالية:

مما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الاتي:

ما مدى تأثير جائحة الكوفيد على تحصيل مستحقات الزبائن ؟

للإجابة عن هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف يؤثر الكوفيد على تحصيل مستحقات الزبائن؟
- هل يوجد اثر مباشر على خدمات الاتصال بشركة الاتصالات الجزائر بادرار؟

فرضيات الدراسة:

في ضوء الأسئلة الفرعية يمكن وضع الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى H11 : يؤثر الكوفيد على تحصيل مستحقات الزبائن..
- الفرضية الثانية H12 : يوجد اثر كبير على خدمات الاتصال بشركة الاتصالات الجزائر بادرار بفعل الجائحة.

اهمية الدراسة:

تتمثل أهمية البحث في معرفة مدى تحصيل مداخل المؤسسة بفعل الجائحة بالإضافة الى معرفة الاجراءات والتدابير التي وضعتها الجزائر في التصدي لفيروس كورونا ومكافحة هاته الجائحة واعراضها وطرق العلاج منها وكيفية تأثيرها على قطاع الخدمات الصحة.. الخ مثل قطاع الاتصالات بشركة الاتصالات بالجزائر فرع ادرار .

اهداف الدراسة:

يمكن تلخيص أهداف هذه الدراسة في سلسلة من العناصر أبرزها ما يلي:

- التعرف على نظرية التحصيل وكفاء ولإجراءات الخاصة به
- تحديد الآليات التي من خلالها يتم معرفة مداخل المؤسسة لاتصالات
- معرفة مدى خطورة وتأثير جائحة الكوفيد 19 على تحصيل مستحقات

اسباب اختيار الموضوع:

يرجع سبب اختيار هذا الموضوع الى ما يلي :

- الأهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع مدى معرفة خطورة الفيروس سلبا وإجبا على القطاعات بالاختصاص على خدمات كالاتصالات.
- الظروف التي يمر بها العالم في ظل جائحة كوفيد 19

حدود الدراسة:

تم تحديد الدراسة في ما يلي:

- **الحدود المكانية:** مؤسسة الاتصالات الجزائري وكالة ادرار
- **الحدود الزمنية:** تناولت هذه الدراسة تحصيل مداخل مؤسسة الاتصاات الجزائري وكالة ادرار، قبل الجائحة وبعد الجائحة كوفيد 19 بين السنتين 2019 و 2020

المنهج المتبع:

تم الاعتماد في البحث على المنهج الوصفي التحليل حيث يقوم هذا الأخير على تقديم وصف للظاهرة المدروسة ثم تحليلها، وذلك من خلال وصف أهم المفاهيم المرتبطة بالكوفيد 19 ، كما ان الدراسة الميدانية لم تستغن عن تحليل البيانات الاحصائية بما يثري هذه الدراسة.

صعوبات الدراسة:

من الصعوبات التي واجهتنا عند القيام بهذه بالدراسة:

- عدم وجود الدراسات كافية حول جائحة الكوفيد 19.
- غياب دراسات الاجنبية حول تحصيل مستحقات زبائن.
- نقص المعومات وتقارير أو المداخل المؤسسة الوكالة التجارية ادرار والذي تطلب منا مجهودات جبارة والعديد من التنقلات.

تقسيم العمل:

قصد الإلمام بجوانب الدراسة وللإجابة على الإشكالية الرئيسية تم تقسيم الدراسة وفق طريقة " إمراد" إلى ثلاثة فصول، حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية ويندرج تحت هذا الفصل مبحثين ، في المبحث الأول مفاهيم عامة حول جائحة كورونا أما بالنسبة للمبحث الثاني مفاهيم حول تحصيل مستحقات الزبائن في المؤسسات ، أما الفصل الثاني تمحور حول بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وتم تقسيمه إلى مبحثين تمثلت في المبحث الأول متعلق بالدراسات العلمية المتعلقة بالمتغير المستقل كوفيد 19 والمتغير التابع المستحقات المبحث الثاني متعلق بعلاقة دراستنا بالدراسات السابقة أما الفصل الثالث كان يتمحور حول الدراسة الميدانية في المبحث الأول تم عرض الفهم لعام للمؤسسة، وفي المبحث الثاني تطرقنا لوكالة ادرار لاتصالات اما المبحث الثالث تطرقنا الى واقع التحصيل قبل الجائحة وبعد الجائحة.



الفصل الأول:
الأدبيات النظرية
والتطبيقية للدراسة

تمهيد:

تواجه الجزائر وكل العالم حاليا فيروس كورونا (covid19) الأمر الذي دفع كل الدول إلى أخذ الاحتياطات والإجراء اللازمة لمواجهة هذه الجائحة كما من مختلف القطاعات ومن الضروري التزام المؤسسات الصحية بإجراءات المعتمدة من طرف المنظمة العالمية الصحة وكذلك من طرف دولة الجزائر من خلال التقيد بما جاء في المراسم التنفيذية الوزارية الخاصة بالوقاية من الفيروس كورونا المستجد.

لذلك يهدف هذا الفصل إلى التعرف على كل مفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة متمثلة في فيروس كورونا وكذلك تحصيل المستحقات بالزبائن والتطرق الى مفهوم التحصيل المالي وكفائته وإجراءاته وينقسم هذا الفصل إلى مبحثين .

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول جائحة كورونا

المبحث الثاني : مفاهيم حول تحصيل مستحقات الزبائن .

المبحث الأول مفاهيم حول جائحة كورونا

المطلب الأول: ماهية كوفيد 19

تعيش البشرية هلع كبير من فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19)، كونه يعد جائحة يختلف نمط انتشارها عن سابقتها من الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي، فما هو فيروس كورونا المستجد ولماذا سمية بجائحة

. الفرع الأول: مفهوم الجائحة

مرت البشرية على مدار التاريخ بالعديد من الأمراض الخطيرة وقد ترافق اسم هذه الأمراض المختلفة مع لفظة "جائحة"، ومؤخرا اعتبرت منظمة الصحة العالمية فيروس كورونا المستجد {CoVID-19} جائحة.¹

والجائحة تعني كل شيء لا يستطيع دفعه لو علم به، كالبرد والحر والمطر، وقيل هي الآفة التي تملك الثمار والأموال وتستأصلها، وهي ما يصيب الإنسان من مصيبة في ماله أو أمنه واستقراره فيسلط عليه الخوف أو في صحته وعافيته فيسلط عليه المرض أو في حياته عامة فيسلط عليه الحرب، إضافة إلى الزلزال والبراكين والفيضانات، ولا يمكن دفع هذه المصيبة إلا بإذن الله تعالى.²

ويمكن القول أن الجائحة تحدث عندما ينتشر الوباء إلى عدة بلدان أو قارات وعادة ما يصاب عدد كبير من السكان.³

الفرع الثاني: تعريف فيروس كورونا

إن فيروس كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي تتسبب للحيوان والانسان بأمراض تنفسية تتراوح حدها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس)، و فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض (كوفيد -19)⁴

ينتشر الفيروس بشكل اساسي عندما تخرج قطرات تنفسية من الجهاز التنفسي لشخص مصاب (وهي تخرج أثناء السعال والعطاس والحديث والغناء) ثم تدخل الى فم أو أنف أو عيني الأشخاص القريبين منه،

¹ كوريني أحلام حورية، دور التدقيق الصحي في تقييم نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الصحية، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، غرداية، الجزائر، 2019، ص:

² علي سعيد عبد الزهرة، منظمة الصحة العالمية وجائحة كورونا (الادوار والتحديات)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد الرابع، ديسمبر 2020، ص: 623.

³ م.خلف العقلة، جائحة كورونا (كوفيد - COVID19) وتداعياتها على التنمية المستدامة 2030، نشرة الألكسو العلمية، نشرة متخصصة، العدد الثاني، يونيو 2020، ص: 07

⁴ <https://www.bio-techne.com/research-areas/coronavirus>

كما قد يصاب الشخص إذا لمس فمه أو عينه بعد لمسه سطحاً ملوثاً بالفيروس، قد يعيش فيروس كورونا المسبب الداء (كوفيد - 19) على الأسطح لساعات أو حتى لعدة أيام، لكن المطهرات العادية تقتله.¹

فيروس كورونا تم التعرف عليه لأول مرة في مدينة ووهان الصينية، حيث يسبب أمراض في الجهاز التنفسي، وينتشر بسرعة بين الأشخاص، عن طريق الرذاذ التنفسي عند سعال أو عطس المصاب بالفيروس أو استنشاق هذا الرذاذ ودخوله في فم أو أنف شخص قريب، كما ينتقل عند لمس سطحاً عليه الفيروس.

الفرع الثالث: تعريف مرض (كوفيد 19) :

إن (كوفيد -19) هو مرض تتسبب به سلالة جديدة من فيروسات التاجية (كورونا)، الاسم الانجليزي للمرض مشتق كالتالي "Co" هما أول حرفين من كلمة كورونا "CORONA"، و "v" هما أول حرفين من كلمة فيروس (VIRUS)، و "D" هو أول حرف من كلمة مرض (DISEASE)، واطلق على هاذ المرض سابقا اسم "CORONAVIRUS 2019 NOVEL" أو "NCOV-2019"، إن فيروس (كوفيد-19) هو فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتمي إليها الفيروس الذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس) وبعض أنواع الزكام العادي.²

وقد اعلنت اللجنة الدولية لتصنيف الفيروسات تسمية "فيروس كورونا 2" المسبب لمتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (SARS - CoV -2) اسما رسميا للفيروس الجديد في 11 فبراير 2020، واختير هذا الاسم لارتباط الفيروس جينيا ب فيروس كورونا الذي سبب فاشية متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (مارس) في عام 2003، وأعلنت اللجنة ومنظمة الصحة الدولية أن (كوفيد-19) هو الاسم الرسمي لهذا المرض الجديد الذي يسببه هذا الفيروس.³

¹ د. بولعراس صلاح الدين، الاقتصاد الجزائري في ظل التداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الاستجابة الانية والمواكبة البعيدة، مجلة

العلوم الاقتصادية وعلوم التسبير، جامعة سطيف، مجلد 20، سبتمبر 2020، ص: 165

² أبو قاسم عيسى، نظرية الضبط في القانون الاداري وتطبيقها في مجال الوقاية من انتشار فيروس كورونا (كوفيد 19)، مجلة الواحات

للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد 02، نوفمبر، 2020، ص: 451.

³ <https://www.unicef.org/media/65871/file/>

المطلب الثاني : اعراض و اسباب انتشار فيروس كورونا

الفرع الاول اعراض فيروس كورونا:

تتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض (كوفيد - 19) في الحمى والسعال الجاف والتعب، وقد يعاني بعض المرضى من الآلام والأوجاع ، أو احتقان الأنف، أو ألم الحلق، أو الاسهال، وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ تدريجياً، ويصاب بعض الناس بالعدوى ولكن لا تظهر عليهم سوى أعراض خفيفة جداً.¹

الفرع الثاني الفئات الاشد تعرضاً لفيروس كورونا -19

تزداد مخاطر الإصابة بمضاعفات وخيمة بين الأشخاص البالغين 60 عاماً أو أكثر من العمر، والأشخاص الذين يعانون من مشكلات طبية كامنة، مثل ارتفاع ضغط الدم أو مشكلات القلب والرئتين، أو داء السكري أو السمنة أو السرطان، ومع ذلك فقد يصاب أي شخص بعدوى كوفيد - 19 ويعاني من مضاعفات خطيرة أو يتوفى في أي عمر كان.²

الفرع الثالث: أسباب انتشار فيروس كورونا:

- عدم غلق المطارات والموانئ ومداخل البلاد من الوافدين من خارج الجزائر بالرغم من أن الحالات الأولى المسجلة كانت من الوافدين من ايطاليا وفرنسا ومع ذلك لم تعلق الحكومة النشاط؛
- التأخر في اتخاذ التدابير الصارمة والاجراءات الاحترازية والوقائية من انتشار فيروس كوفيد 19؛
- نقص الوعي واستهتار فئة كبيرة من شرائح المجتمع الجزائري بخطورة الفيروس ومواصلتهم حياتهم بشكل عادي.³

¹ موقع منظمة الصحة العالمية، مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) سؤال وجواب، تاريخ الدخول : 04 / 03 / 2021 م
<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

² موقع منظمة الصحة العالمية، مرض فيروس كورونا (كوفيد- 19) سؤال وجواب، تاريخ الدخول : 05 / 03 / 2021 م
<https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

³ أسباب قد تؤدي إلى أزمة حقيقية في انتشار فيروس كورونا في الجزائر، 05 / 03 / 2021 :

<https://syrian-mirror.net/ar/5>

المطلب الثالث: الحجر الصحي وإجراءاته والتدابير الوقائية

الفرع الأول: الحجر الصحي:

إبعاد وعزل الأشخاص الذين خالطوا المصابين بالأمراض أو يحتمل إصابتهم بالمرض، فقد يكون شخص سليم حاملا للمرض، لاكن لا تظهر عليه أي علامة من علامات أعراض كورونا الا لا بعد فترة يبدأ التأثير بالظهور، ويكون بذلك قد تسبب في عدوى الكثير من الاشخاص.

ومنه فالحجر الصحي هو إبعاد المواطنين الذين كانوا على اتصال مباشر بالمصابين بهذا الفيروس ، بمعنى فصل الأشخاص الذين لا يظهر عليهم أي أعراض لفيروس كورونا (COVID -19) لم يصابوا بالمرض لكنهم خالطوا المصابين¹.

الفرع الثاني: إجراءات الحجر الصحي:

تتمثل اجراءات الحجر الصحي التي تعمل على تطبيقها الدول في الاتي :

• حجر السفن و الطائرات؛

• حظر الاشخاص المحتمل إصابتهم بالمرض من السفر؛

• حظر المصابين و الأشخاص من التحرك داخل البلد والتقائهم بالعامه؛ . تجنب الاحتفالات العامة وإيقاف التجمعات.²

من ينبغي أن يخضع للحجر الصحي:

أن استخدام الحجر الصحي الرامي لمكافحة الأمراض المعدية له تاريخ طويل يعود إلى قرون، وحاليا يتمتع العديد من البلدان بالسلطة القانونية اللازمة لفرض الحجر الصحي الذي ينبغي، ويعني هذا الاخير تقييد أنشطة الأشخاص المشتبه في إصابتهم أو فصلهم عن الآخرين وتثبيت الابحاث التي أجريت مؤخرا أن الحجر الصحي يمكن أن يكون فعالا في الوقاية من حالات الإصابة بكوفيد-19 الجديدة أو الوفيات الناجمة عنه.³

¹ سهابلية سماح، الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر (03)، الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2020، صفحة:30

² مرجع سبق ذكره، سهابلية سماح، الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، صفحة:30.

³ الاعتبارات المتعلقة بالحجر الصحي لمخالطي حالات كوفيد - 19 ، ارشادات مبدئية، 2020، منظمة الصحة العالمية، صفحة: 02.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333901/WHO-2019-nCoV-IHR_Quarantine-2020.3-

[ara.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333901/WHO-2019-nCoV-IHR_Quarantine-2020.3-ara.pdf)

توصي منظمة الصحة العالمية بالتعرف السريع على حالات كوفيد-19 وعزلها وتبديلها علاجياً إما في المرفق الطبي، وإما في مكان بديل مثل المنزل، كما توصي المنظمة بعزل جميع مخالطي الأفراد المصابين بفيروس كوفيد-19 إصابة مؤكدة أو محتملة في مرفق مخصص لذلك، أو في المنزل لمدة 14 يوم تحتسب من آخر تعرض.

والمخالط هو شخص تعرض لحالة كوفيد-19 مؤكدة أو محتملة خلال فترة تبدأ من يومين قبل ظهور الأعراض وتنتهي بمرور 14 يوماً على ظهورها على تلك الحالة.

اذ اتخذ قرار بتنفيذ الحجر الصحي فينبغي للسلطات ضمان ما يلي¹:

- إمكانية توافر ما يكفي من الغذاء والمياه والوقاية والنظافة العامة والتواصل خلال فترة الحجر الصحي؛ .
- إمكانية تنفيذ تدابير الوقاية من العدوى ومكافحتها؛

الفرع الثالث: تدابير المتخذة للوقاية من فيروس كورونا في الجزائر

تسعى الدولة الجزائرية لتحسين وتطوير مستمر لقطاع الصحة، وتمتع الأفراد فعلياً بحقهم في الصحة، فمن خلال المنظومة القانونية المتعلقة بقطاع الصحة تحاول الدولة جاهدة تحسين النظام الصحي والخدمات الصحي المقدمة من خلال تحسين وتطوير نظام التأمين الصحي.²

بما أن فيروس كورونا تم تصنيفه كوباء عالمي بتاريخ 30 جانفي 2020 فإن الجزائر عليها أن تخضع للتوصيات المؤقتة التي تقدمها منظمة الصحة العالمية للسلطات الصحية الوطنية والتي تشمل الرصد، التأهب والاحتواء.³

و بظهور أول حالة لفيروس كورونا وهو رعية إيطالي بتاريخ / 02 / 25 ، اجتمع المجلس الأعلى للأمن بتاريخ 01 مارس 2020 تحت قيادة الرئيس عبد المجيد تبون الذي وجه تعليمات صارمة للحفاظ على درجة عالية من الحيطة واليقظة تحسباً لانتشار الوباء وأمر بتعبئة حثيثة لكافة القطاعات المعنية قصد مجابهة أي احتمال.

1. تم إصدار مرسومين تنفيذيين أساسيين تضمننا أحكام وقواعد للوقاية من انتشار فيروس كورونا ومكافحته.

¹ الاعتبارات المتعلقة بالحجر الصحي لمخالطي حالات كوفيد - 19 ، إرشادات مبدئية، 2020، منظمة الصحة العالمية، صفحة: 02.

https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333901/WHO-2019-nCoV-IHR_Quarantine-2020.3-ara.pdf

² - نوال مازيغي، دور التأمين الصحي في تجسيد الحق في الصحة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، الجلفة، مجلد05، العدد 17، مارس 2020، ص: 446.

³ بن عيادة جليبة، حماية الصحة العمومية في الجزائر من خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد -19)، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05، العدد 03 خاص 2020، ديسمبر 2020، ص: 134.

يتمثل الأول في المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 26 رجب 1441 الموافق ل 21 مارس 2020، يتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد 19) ومكافحته.¹ حيث يهدف هذا المرسوم الى:²

تحديد تدابير التباعد الاجتماعي الموجهة للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته، ترمي هذه التدابير إلى الحد بصفة استثنائية، من الاحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية وفي أماكن العمل.

يمكن أن يتخذ الوالي المختص إقليميا، كل اجراء يندرج في اطار الوقاية من انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19) ومكافحته، كما يمكنه بهذه الصفة، أن يسخر:³

- مستخدمي اسلاك الصحة والمخبرين التابعين للمؤسسات الصحية العمومية والخاصة،
- المستخدمين التابعين للأسلاك الامن الوطني والحماية المدنية والوقاية الصحية والنظافة العمومية، وكل سلك معني بتدابير الوقاية من وباء ومكافحته.

يمكن الوالي المختص إقليميا تسخير أي منشأة عمومية أو خاصة لضمان الحد الأدنى من الخدمات للمواطنين.⁴

أما الثاني فيتمثل في مرسوم التنفيذي رقم 20-127 مؤرخ في 27 رمضان عام 1441 الموافق 20 مايو سنة 2020، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 20-70 المؤرخ في 29 رجب عام 1441 الموافق 24 مارس سنة 2020 الذي يحدد التدابير التكميلية للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا(كوفيد-19) ومكافحته.⁵

2- تشكيل اللجنة العلمية التابعة لوزارة الصحة و إصلاح المستشفيات:

وتعمل هذه اللجنة التي تضم أيضا خبراء في الصحة وكبار أخصائيين لاسيما في مجال الأمراض المعدية على تنشيط ندوات صحفية يومية وأسبوعية لاطلاع الرأي العام عن الوضع الراهن في البلاد والإحصائيات المتعلقة بالعدوى فضلا عن الإجراءات والاحتياطات التي يتم اتخاذها للتصدي لهذا الوباء.

¹ الجريدة الرسمية الجزائرية عدد 15 تاريخ 21/ 03 /2020

² المادة 01 و 03 من المرسوم التنفيذي 69 /20 المؤرخ في 21 مارس 2020، المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد -19) جريدة رسمية عدد:15.

³ نذير العلواني، تدابير الوقائية من فيروس كورونا (كوفيد 19) وأثرها على الحق في العمل بين ضرورة مكافحة الوباء ومتطلبات المشروعة في تصرفات الادارة ، مجلة الجزائر للحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، العدد 03 خاص 2020، ديسمبر 2020، ص: 228.

⁴ المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم / 20 . 69

⁵ الجريد الرسمية الجزائرية العدد 30 الصادرة في 01 ماي 2020.

للتذكير فقد تم إنشاء هذه اللجنة تطبيقاً لقرار رئيس الجمهورية، عبد المجيد تبون، الذي دعا من خلاله تدعيم لجنة اليقظة والمتابعة الحالية بوزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات "بلجنة علمية لمتابعة فيروس كورونا تشكل من كبار الأطباء الأخصائيين عبر التراب الوطني تحت إشراف وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، وتكون مهمتها متابعة تطور انتشار الوباء وإبلاغ الرأي العام بذلك يوميا وبانتظام"¹.

3- إجراءات الحكومية. وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات قامت بإنشاء موقع رسمي من أجل متابعة تطورات الخاصة بفيروس كورونا في الجزائر.

<http://covid19.cipalgerie.com/ar>

كما تم توفير رقم أخضر (30-30) لاستقبال المكالمات للمواطنين وهو رقم مجاني كجزء من خطة الوقاية على مستوى وزارة الصحة، هناك أيضا حديث ضمن نفس الخطة، توزيع الكتيبات والملصقات التي تستهدف المسافرين في مختلف نقاط الحدود، والعمال في المطارات والموانئ، فضلا عن المنظمات والمؤسسات والأماكن التي بها حركة مرور كثيرة.

بالإضافة إلى ذلك أرسلت وزارة الصحة تعليمات خاصة إلى جميع المديرين المحليين للصحة والسكان من أجل تعزيز إجراءات الاتصال لصالح الجمهور العام عبر القنوات الإذاعية وتنظيم حملات توعية حول الأنفلونزا الموسمية وفيروس كورونا، وهما يعانيان من أعراض مماثلة.

نشرت الوزارة على صفحتها على Face book العديد من المنشورات حول فيروس كورونا وتعمل على الإجابة عن أسئلة المواطنين حول هذا الوباء.

4- التجهيزات والهيكل الطبية لمواجهة جائحة كورونا:

أ- على مستوى قطاع الصحة:

يحتوي القطاع الصحي على المستوى الوطني على 82716 سرير منها 2500 سرير تم تخصيصه للتكفل بالمصابين على مستوى 64 مصلحة للأمراض المعدية و 247 مصلحة للطب الداخلي و 79 مصلحة للأمراض الرئة و 100 مصلحة في اختصاصات أخرى بالإضافة إلى 24 مصلحة للإنعاش بها 460 سرير، كما أن قطاع

الصحة يتوفر على 5787 جهاز للتنفس الاصطناعي والتخدير والإنعاش موزعة كما يلي: 3333 جهاز التنفس الاصطناعي، 2390 جهاز للتخدير والإنعاش 64 سيارة اسعاف طبية مجهزة بألة تنفس اصطناعي

¹ الإذاعة الجزائرية تم الاطلاع عليها يوم 12 / 03 /2021

<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20200321/191293.html>

كما اعتمدت الجزائر بروتوكول علاج جديد ضد كوفيد -19 ومن يوم 23 مارس 2020 ويسمى "الكلوروكين" وهو علاج مضاد للملاريا، ويستخدم أمراض الروماتيزم، حيث أنه أظهر نتائج مشجعة في كل من الصين وفرنسا، وأكد رئيس الوزراء أن دولة الجزائر اتخذت كافة الاجراءات لمعالجة المصابين وتم التعامل مع جميع المرضى، كما هناك العديد من الخطوات التي اتخذها بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية وقال ممثل هذه المنظمة أن "الجزائر تبذل جهودا كبيرة ولديها الوسائل لعلاج المرضى"¹

وفي الوقت الذي تحتاج فيه الجزائر بشكل عاجل إلى معدات الحماية الطبية، وتحت شعار الصين والجزائر إخوة، اليد في اليد لتحقيق الانتصار، أعلن السفير الصيني بالجزائر "لي ليان كه" تضامن بلاده مع الجزائر حكومة وشعبا، في مكافحة الفيروس "كوفيد-19"، والعمل يدا بيد بين البلدين لتحقيق الانتصار على الفيروسي تمكنت الصين من شراء المعدات على وجه السرعة والتبرع بها للجزائر، كما قدمت الصين مجموعة من المساعدات الطبية للجزائر التي تشمل 500 ألف كمادة طبية و 50 ألف كمادة من النوع N95، بالإضافة إلى 2000 ملابس واقية طبية، والقفازات الطبية وأجهزة التنفس أصناعي وغيرها من المستلزمات الطبية الأخرى من الصين إلى الجزائر، بالإضافة إلى وصول 13 طبيب صيني و 8 ممارسي الصحة مختصين في تشخيص وعلاج فيروس كورونا.²

كما تم تشجيع مؤسسات القطاع العام والخاص على رفع قدراتها الإنتاجية من حيث الكمادات، مما سمح ببلوغ إنتاج يقدر ب 500 . 000 كمادة / يوميا، كما قامت مبادرات من طرف مراكز التكوين المهني عبر الوطن للمساهمة في إنتاج هذه الكمادة كما تم إصدار مرسوم تنفيذي رقم 20 -127 الصادر في 20 ماي 2020 الذي يحدد التدابير التكميلية للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا كوفيد 19 ومكافحته. و الذي يتضمن قرارا بإجبارية ارتداء الكمادات كوسيلة للوقاية من وباء كورونا، و نصت المادة 14 مكرر "يعد كذلك إجراء وقائيا ملزما، ارتداء القناع الواقي " يجب أن يرتدي جميع الأشخاص وفي كل الظروف القناع الواقي في الطرق والأماكن العمومية وأماكن العمل، وكذا في الفضاءات المفتوحة أو المغلقة التي تستقبل الجمهور، لاسيما المؤسسات والإدارات العمومية، والمرافق العمومية ومؤسسات تقديم الخدمات، والأماكن التجارية"¹.

ومن بين التعليمات الصحية لتجنب الإصابة بعدوى فيروس (كوفيد - 19):

- غسل اليدين بالماء والصابون او استخدام المعقم باستمرار؛

1

2 النص الكامل لبيان الإجتماع الدوري المجلس الوزراء الأحد 22 مارس 2020، تم الاطلاع يوم / 04 / 2021

<https://www.aps.dz/ar/algerie/85572-2020-03-22-17-19-15-2-Corona-Virus-Algeria-has-Imported-equipment-worth-millions-of-dollars-in-one-week,15/03/2020>, <https://www.aps.dz/en/health-science-technology/33606-coronavirus-algeria-has-imported-equipment-worth-millions-of-dollars-in-one-week>

- ترك مسافة أمان على الأقل واحد متر مع الآخرين؛
- تغطية الفم والأنف عند العطاس أو السعال؛
- تجنب ملامسة العينين، ولأنف؛
- استشارة الطبيب عند ظهور الأعراض؛

ب- على مستوى الاقتصاد:¹

تمثلت الاجراءات والتدابير التي اتخذتها الحكومة الجزائرية على مستوى الإقتصاد في :

- التخفيف من قيمة فاتورة الاستيراد من 41 إلى 31 مليار دولار؛
- التخفيف من نفقات ميزانية التسيير ب 30% دون المس بأعباء الرواتب؛
- التوقف على إبرام عقود الدراسات والخدمات مع المكاتب الاجنبية مما سيوفر للجزائر حوالي سبعة مليارات دولار سنويا؛
- الابقاء دون مساس على النفقات المرتبطة بقطاع الصحة وتدعيم آلية مكافحة انتشار وباء كورونا والأمراض الوبائية بصفة عامة؛
- الابقاء دون مساس على مستوى النفقات المتعلقة بقطاع التربية . تكليف الشركة الوطنية سونطراك بالتخفيض من أعباء الاستغلال ونفقات الاستثمار من 14 إلى 7 مليارات دولار من أجل الحفاظ على احتياطي الصرف.
- سجلت القطاعات الاقتصادية وعلى رأسها النقل والسياحة والمطاعم والفندقة اضافة إلى قطاع الطاقة خسائر مالية بسبب التدابير الوقائية الرامية لمواجهة وباء كورونا؛

5- وزير الصحة يبرز أهمية التضامن بين الدول من أجل القضاء على جائحة كورونا:

أبرز وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات، عبد الرحمان بن بوزيد يوم الخميس 25 فيفري 2021 بالجزائر بالعاصمة أهمية التضامن بين الدول في مسعى مكافحة جائحة كورونا ومواجهة آثارها الاجتماعية والاقتصادية.

وخلال ندوة دولية حول مشروع "رد تضامني أوروبي على كوفيد-19 في الجزائر قال الوزير أن "تضافر جهودنا للتخلص من آثار الجائحة السلبية والتصدي لهذه الكارثة الصحية التي تعاني منها البشرية جمعاء سيشكلان في نظرنا صورة جميلة للتضامن الدولي وقفزة جماعية للبشرية لا يستهزأ بها".²

¹ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، (21 ماي 2020 مرسوم تنفيذي رقم 20-127 الصادر في 20 ماي 2020 الذي يحدد التدابير التكميلية للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا كوفيد 19 ومكافحته، العدد 30 ص: 33].
² - مرجع سبق ذكره، سهيلية سماح، الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، صفحة: 08.

المطلب الرابع: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر :

حسب بيان وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات ظهرت أول إصابة في الجزائر عند رجل إيطالي الجنسية في 27 فيفري 2020، وقد قامت السلطات الجزائرية بمغادرته إلى وطنه في 28 فيفري 2020، ثم ظهرت اصابتين جديدتين في 2 مارس 2020، وبدأت عدد الاصابات ترتفع إلى أن وصلت في أواخر شهر مارس 2020 إلى 716 إصابة، وسجلت 44 حالة وفاة، كما سجلت وزارة الصحة شفاء 37 مصاب، و تزايدت عدد الاصابات فيروس كورونا لشهر ماي 2020 إلى 9394 إصابة مؤكدة، و بلغ إجمالي عدد الوفيات 638 وفاة وعدد الحالات التي تماثلت بالشفاء 5549 حالة بلغ عدد الحالات التي استفادت من العلاج حسب البروتوكول المعمول به 17753 حالة، وبقيت عدد الاصابات في ارتفاع إلى غاية شهر أوت 2020 حيث بلغت عدد الحالات المؤكدة 41068 إصابة، ووصل عدد الوفيات إلى 1424 وفاة بينما بلغت عدد حالات الشفاء 28874 حالة، وفي يوم 27 ديسمبر 2020 كانت الاصابات الجديدة 456 حالة، ليصل العدد الإجمالي إلى 95659 حالة، بينما عدد الحالات التي شفيت كانت 384 لتصل إلى إجمالي 63704 حالة شفيت، بينما عدد الوفيات كان 9 وفيات ليصل إلى إجمالي 2675 حالة وفاة، وفي يوم 27 فيفري من عام 2021 كانت عدد الاصابات الجديدة 161 لتصل لعدد الإجمالي منذ بداية الجائحة إلى 112622 بينما عدد الحالات التي شفيت كانت 146 حالة ليصل إلى 77743، أما عدد الوفيات كانت 3 وفيات ليصل العدد الإجمالي إلى 122973¹.

الملحق رقم 01 يبين المنحنى التوضيحي لعدد الاصابات من تاريخ بداية الجائحة في الجزائر الى لغاية يوم فيفري 2021، و كذلك **الملحق رقم 02** يبين عدد الوفيات منذ بداية الجائحة، أما **الملحق رقم 03** فهو خاص بالفئات العمرية المتوفات نتيجة جائحة كورونا.

¹ وكالة الأنباء الجزائرية

المبحث الثاني: مفاهيم حول التحصيل المالي مستحقات الزبائن

تعتبر عملية التحصيل من الوظائف المهمة بالمؤسسة الاقتصادية وذات طابع تجاري، إذ لا يمكن ان نترك ديون معلقة دون تحصيل لأي سبب من الاسباب بل عليها ان تجعل عملية التحصيل المستحقات قائمة اولى دون اي تاجيل وسوف نتطرق في دراستنا الى مفهوم التحصيل المالي وكفاءاته وإجراءاته.

المطلب الاول: مفهوم التحصيل المالي

يعرف التحصيل المالي بأنه " استخدام جميع الوسائل القائمة إجبار المدين على تسديد دين مستحق للدائن. وهذه الوسائل المستخدمة قد تكون ودية و/أو قضائية. وفي هذه الحالة المالية، من الشائع استخدام مصطلح استرداد الديون . "مما سبق يمكن القول أن التحصيل المالي هو عبارة عن استرداد القروض أو الديون التي استحق أداؤها من المقرضين خلال فترة معينة.¹

المطلب الثاني: إجراءات التحصيل المالي²: يعتبر موضوع التحصيل المالي أمرا في غاية الأهمية، لنتطرق إلى أكثر الوسائل فعالية لتحصيل الديون

الطلب: على الرغم مما يبدو عليه الأمر من الوضوح، فإن البعض يحجم عن المطالبة بحقوقهم مفضلين إرسال إخطارات بالتسديد للمدينين بدال من ذلك إلا أنه نتجنب استخدام الألفاظ المخفضة أي نطالب بدينا فحسب؛

كشوف الحساب: بعض الشركات لا تهتم بدفع ما عليها من ديون الا بعد أن تصلها الفواتير للمطالبة وبالسداد لذا علينا بإرسال الفواتير للعميل؛

معرفة الشخص المناسب: محاولة إقامة علاقة وثيقة مع الشخص المسئول عن مدفوعات العميل، لذلك نقترح من هؤلاء الاشخاص و نتحقق من إنهم يضعون هذه المستحقات على رأس قائمة الديون التي يجب تسديدها .

سرعة التحصيل : إذا كان بيعنا للمنتجات للجمهور فمن الأفضل دائما أن نحصل على حقوقنا بعد اتمام العمل مباشرة، وإذا وجدنا أن علينا الانتظار حتى نحصل على مستحقاتنا، فان علينا المبادرة بالمطالبة بها فوراً؛ الاتصالات المنزلية : قد نتمكن من معرفة أماكن إقامة المدين أو المقر الرئيسي للعميل؛ فاذا لم نتمكن من الوصول إليهم في أماكن العمل الخاصة بهم، فان علينا البحث عن ارقام هواتفهم المنزلية ثم الاتصال بهم في وقت مناسب، وبالطبع يعد هذا سلوكا متطفلا، لكنه مع ذلك يوّتي أكله؛

1 <https://www.journaldunet.com/business/dictionnaireconomique-et-financier,1922/90/12>

² الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، اج اراءات تحصيل الديون المتأخرة، [http://www.abahe.co.uk/small-project-](http://www.abahe.co.uk/small-project-management-enc/75941-ways-) management-enc/75941-ways-،

المحامون و المحضرون : ترحب العديد من الشركات القانونية بتقديم خدمة ماحقة الديون، قد يكون ذلك أحد الحلول ذات الفاعلية في تحصيل الديون؛

تجنب الانفعالات العاطفية : مهما كان قدر الاحباط والغضب الذى تشعر به، لا يجب أن تفقد السيطرة على أعصابك. حيث أن ذلك لا يسهم في حل المشكلة بل على العكس من ذلك، قد يزيد الأمر تعقيدا؛ الدعوى القضائية البسيطة : على الرغم من بساطة هذا الإجراء، فإن استدعاء العميل للمثول أمام القضاء قد يتطلب وقتا طويلا، ومن الممكن أن نقوم بهذا الأمر دون اللجوء للمحامين، ولكن يجب أن نكون مستعدين لمناقشة قضيتنا أمام المحكمة؛

استصدار أمر بالحجز: إذا أعلن العميل إفلاسه، فإن حصولنا على أمر بالحجز من المحكمة من شأنه أن يسمح لنا بتحصيل ديوننا من العملاء مباشرة . ولعل ما قمنا ببيعه إلى العميل قد قام هو بدوره ببيعه إلى عملائه؛

التخلص من اسباب الإزعاج نعمد إلى اسقاط الديون البسيطة فعند تحديد الموعد النهائى للسداد نحرض على وصول فاتورة الحساب إلى إدارة الحسابات الخاصة بالعميل للتصريح بصرف قيمتها فورا، عند مطالبة **العملاء بالتسديد:** نحرض على أن نكون قد قمنا بتحديد المبلغ المطلوب و نتأكد من صحة المبلغ الذى تم تسليمه نحافظ على لياقتنا وبموضوعيتنا إذا واجهنا العميل بوجود خطأ ما في منتجنا فعليا الاعتذار عن وجود مثل هذا الخطأ مع العمل على إصلاحه ، ثم عاود المطالبة بالسداد مرة أخرى اظهر بعض التعاطف اثناء استماعك لأسباب تأخر العميل في التسديد، كن و واقعيا ومتعاطف أن كانت أسباب التأخير حقيقية.¹

¹ الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، اج اراءات تحصيل الديون المتأخرة، -http://www.abahe.co.uk/small-project-management-enc/75941-ways-بتصرف يوم، .

المطلب الثالث: اليات تحصيل المستحقات الزبائن لشركة بفعل تأثير الكوفيد

1- تحصيل الإيرادات الشركة في ظل الجائحة كوفيد

لقد أدى الإغلاق التام إلى توقف الكامل لأنشطة معظم الشركات الصغيرة والمتوسطة ونتيجة لذلك تأثر مصادر الإيرادات على نحو خطير حيث تعرضت ومن كل 10 من هذه الشركات إلى خسارة كاملة في الإيرادات أما الأقلية التي تمكنت من الحفاظ على بعض عملياتها فكانت مؤسسات الرعاية الصحية وتقديم الخدمات هي الأكثر مرونة وقدرة على الصمود.

في حين أن الشركات الصغيرة تعاني من مشاكل في السيولة وتعتمد مصادر الإيرادات اليومية حتى تتمكن من تغطية النفقات الشهرية.

أما الشركات المتوسطة كان أمرها في تسديد الرواتب ومع ذلك يشعرون الكثيرون بالقلق أيضا إزاء التأثير طويل الأمد الذي تشتركه هذه الأزمة على أعمالهم وخاصة عندما يتعلق الأمر بالعملاء.

2- التدابير الحد من تأثير الأزمة فيروس كورونا على تحصيل الشركات

بما أن تسديد الدفعات يشكل مصدر قلق رئيسي فقد سبق ولجأت غالبية الشركات إلى العمل على تأخير الدفعات المقبلة مع اعتزام الكثيرين على تأجيلها أكثر في المستقبل وأن أكثر من ثلث هذه الشركات قد سبق وسعت للحصول على مساعدة مالية حتى يتسنى لها تغطية النفقات مع قيام المزيد من الشركات بالتخطيط للحصول على تمويل إضافي وعلاوة على ذلك فإن هذه الشركات قد عملت على تأجيل الإجراءات التي تؤثر على موظفيها حيث ترغب الأغلبية العظمى في حماية سبيل معيشته موظفيها من خلال تأجيل تسريع الموظفين وتحليل الرواتب¹.

المطلب الرابع: الكفاءة التحصيلية

تعد الكفاءة التحصيلية في المؤسسات المالية إذ أن تقدير تلك الكفاءة أساسيا معيار مهما على ديمومتها واستمراريتها لتحقيق أهدافها المستقبلية إذ تعتبر أهما ومعرفتها يعتبر مؤشر الكفاءة التحصيلية مقياسا رئيسيا لمستوى الأداء لغرض تحقيق الأهداف المتوخاة من الخطط اللازمة للنهوض بالعملية التنموية، ولغرض تحقيق الكفاءة التحصيلية بوجهها الأمثل فالبدان يتم الأخذ بنظر الاعتبار بالأسس الثالث التية : التوقيت الصحيح في الدفع؛ الكفاية في المقدار المدفوع؛ الانتظام في دفع هذا المقدار².

¹ سلسلة دراسات تأثير جائحة c19 ، مجلة game changers ، اعداد شركة ابسوس في الاردن، بدون طبعة ،ص،16.14.

² حميد فرج كرار وأحمد محمود فارس، مرجع سبق ذكره ، ص05(to-collect-overdue-debts.html)

خلاصة الفصل الاول:

في هذا الفصل تم توضيح كل متغيرات الدراسة بداية من تعريف كوفيد 19 كورونا الى تحصيل المستحقات في ظل الجائحة وأثرها والتطرق الى الاجراءات والتدابير من الوقاية من فيروس كورونا واسبابه. وتطرقنا ايضا الى كفاءة التحصيل وإجراءاته بالنسبة لمؤسسة الاقتصادية خاصة للوكالات التجارية او الشركات حيث تعد المستحقات لها اثر كبير في الاستثمارات المؤسسة واستغلال نشاط التحصيل الذي يعتبر من اولوياتها.



**الفصل الثاني:
الدراسات السابقة**

تمهيد:

تطرقنا في هذا الفصل الى دراسة سابقة حول المتغيرين حيث يمثل المتغير المستقل كوفيد19 والمتغير التابع تحصيل المستحقات ثم توضيح العلاقة بين الدراسة الحالية والسابقة.

المبحث الأول: الدراسات العلمية السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل والمتغير التابع

نحاول في هذا المبحث عرض بعض الدراسات السابقة للعربية والأجنبية التي تناولت متغيرين

المطلب الأول : الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (كوفيد19)**الفرع الاول: الدراسات العربية**

1- دراسة على سعيد عبد الزهرة جبيري :وهي عبارة عن مقالة بعنوان: "الآثار الاجتماعية لجائحة كورونا" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على القيم الاجتماعية في ظل جائحة كورونا، وما هي آثار تلك الجائحة على تلك القيم ، وبينت أن فيروس كورونا ليس فقط أزمة صحية بل أزمة إنسانية نتج عنها تداعيات اجتماعية واقتصادية وسياسية ونفسية ، اذ هناك حضر التجوال وتعطيل الانشطة الاقتصادية وهذه من بين الاجراءات الوقائية التي اعتمدها جميع الدول تقاديا الانتقال العدوى ، وكانت اشكالية هذه الدراسة كالتالي : مدى نجاح الدولة في التخفيف من الآثار الاجتماعية الجائحة كورونا؟

ومن بين الآثار الإيجابية تنمية العلاقة داخل الأسرة الواحدة من خلال الحجر المنزلي، وكذلك ظهر التكافل والتضامن داخل المجتمع الواحد غير المساعدات الغذائية والصحية، أما الآثار السلبية لجائحة كورونا على المجتمع تمثلت في اولا العنف المنزلي الذي كان قبل تفشي كورونا وازداد تفاقم الوضع مع الجائحة، ثانيا ازيد الفقر والبطالة والصحة النفسية، تم اغلاق المساجد ودورة العبادة في عدة دول اسلامية بشكل مزقت وهذا داخل ضمن اطار الاجراءات المتخذة لمواجهة ، وكانت توصياتها بأنه يتوجب على الدول في التخفيف من آثار هذه الأزمة عبر تقديم المساعدات المالية للعوائل الفقيرة، وكذلك يتوجب على العوائل أن تستغل فترة الحجر وتعيد ترميم العلاقة من جديد، و كما يتوجب على الحكومات العالمية وبالتحديد في الدول المتأخرة وبالتعاون مع الأمم المتحدة أن تضع حدا لظاهرة العنف الأسري.

2- دراسة سهائلة سماح:

وهي عبارة عن مقالة بعنوان: الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر" تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الإجراءات والتدابير التي وضعتها الحكومة الجزائرية للوقاية من فيروس كورونا، ومعرفة مدى الوعي الصحي يخطر عدوى فيروس كورونا في الجزائر وهذا من أجل حماية صحة وسلامة المواطنين، تم التطرق الى كل من مفهوم فيروس كورونا واسباب انتشاره في الجزائر ومفهوم الحجر الصحي وإجراءاته، كما يستمد هذا الموضوع أهميته باعتبار أن جائحة كورونا قضية عالمية، وكانت اشكالية هذه الدراسة كالتالي: ما مدى فاعلية تطبيقا لإجراءات والتدابير الوقائية الجزائرية في مواجهة فيروس كورونا" وتوصلت الباحثة إلى نتائج وهي بالرغم من أن الإجراءات الوقائية التي وضعتها الحكومة الجزائرية في التصدي لجائحة كورونا لا يمنع من القضاء على الفيروس بشكل نهائي لكنها تساهم في التقليل من زيادة

انتشاره، وبالتالي يبقى الدور على المواطن بالالتزام بشروط الحجر الصحي، والتقيد بالتعليمات الصحية والتدابير الوقائية للحفاظ على سلامته وصحته كانت توصيات هذه الدراسة كالتالي:

- ضرورة تحقيق الأمن العام وتحسيد روح التعاون بين السلطة والمواطنين بهدف مواجهة جائحة كورونا
- ضرورة الالتزام بالتدابير الاحترازية التي وضعتها الحكومة الجزائرية
- تشجيع التعاون والتنسيق الدولي لمواجهة فيروس كورونا باعتبار جائحة كورونا وباء عالميا صحيا
- التنسيق مع منظمة الصحة العالمية من أجل التصدي لفيروس كورونا؛

الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية

1- دراسة Chuanyi Wang

« Risk Management Of Covid – 19 by Universités in China »

الهدف من هذه الدراسة هو بيان مدى دور الجامعات الصينية في الوقاية من فيروس كورونا ومكافحته، بالرغم من أنهم يواجهون مشاكل التنمية الاقتصادية للخريجين، وخطر العاملين في القطاع الصحي، واصابة المعلمين والطلاب، والتطبيق الغير المرضي لتكنولوجيا المعلومات في حل الأزمة، وردا على هاته المخاطر والمشاكل جاءت هاته الدراسة بعض الحلول فيما يتعلق بالأمن الطبي، والمساعدة المهنية، ودور الجامعات في تقديم الخدمات الاجتماعية وتحمل المسؤولية، كما قامت رابطة خريجي جامعة هوانشونغ للعلوم والتكنولوجيا بشراء كل المستلزمات الطبية من أجل مواجهة هذا الوباء وكذلك طلبة جامعة ووهان قدموا مساهمات عملية وداعمة مهمة، حيث توصل فريق البحث جامعة Shanghai Jiaotong لإصدار أول نوع جديد من مجموعة أدوات الكشف عن فيروس كورونا في الصين تم اجراء الفحص واكتشف الفيروس على مدار 15 دقيقة، وخصت الدراسة على انها لا يزال البحث قصير المدى لتحقيق النتائج المنظرة وتوصلت الى أن النتائج والبحث العلمي والمخشيرات لم تحدد مصدر و طريقة انتشار فيروس كورونا وانه لا تزال اللقاحات قيد التطوير والأدوية العلاجية ذات الصلة لا تزال في مرحلة التجارب السريرية، وكأساس للمقارنة ثم مقارنته ب سارس في 2002 و 2003" انه لم يتم اكتشاف الأدوية الفعالة الخاصة بسارس قبل نهاية السنة الأولى، .

المطلب الثاني: استعرض الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع تحصيل المستحقات "

الدراسات العربية

1. دراسة (محمد لعالوي)، ، بعنوان "دراسة تحليلية لقواعد تأسيس وتحصيل الضرائب بالجزائر"، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل قواعد تأسيس وتحصيل الضرائب في الجزائر، بالاعتماد مؤشرات الأداء للتسيير من أجل الحكم على نجاعة النظام الجبائي الجزائري، بعد تحليل مؤشرات الأداء لمجمل خصائص تحصيل الضرائب، واعتماد نتائج هذه الدراسة من أجل الحكم على نجاعة النظام الجبائي الجزائري وتجاوبه مع متطلبات التمويل للخزينة العمومية.

المبحث الثاني: علاقة دراستنا بالدراسات السابقة

المطلب الاول: الدراسات بالعربية

الفرع الاول: الكوفيد

ا-دراسة على سعيد عبد الزهرة جبير: العلاقة بين هذه الدراسة ودراستنا، تكمن في معرفة الاثار السلبية والإيجابية لفيروس كورونا في المجتمع، بينما دراسته ركزت على مدى نجاعة الدولة في التخفيف من هاته الاثار الاجتماعية للفيروس، أما دراستنا ركزت على معرفة الاجراءات الوقائية للحد من فيروس كورونا في المؤسسات الصحية؛

ب- دراسة سهيلة سماح: العلاقة بين هذه الدراسة ودراستنا، تكمن في التعرف على الاجراءات والتدابير التي وضعتها الحكومة الجزائرية للوقاية من فيروس كورونا، بينما دراستها ركزت على معرفة مدى فاعلية تطبيق الإجراءات والتدابير الوقائية الجزائرية في مواجهة فيروس كورونا، بينما دراستنا ركزت على معرفة الاجراءات الوقائية للحد من

فيروس كورونا في المؤسسات الصحية؛

الفرع الثاني: التحصيل

• دراسة محمد لعالي: العلاقة بين هذه الدراسة ودراسنتنا تكمن في معرفة دراسة تحليلية لقواعد تاسيس وتحصيل الضرائب بينما دراسة ركزت على مؤثرات الأداء لتسيير اما دراستنا ركزت على التحصيل واجراءاته.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

الكوفيد:

دراسة **Chuanyi Wang**: العلاقة بين هذه الدراسة ودراستنا تكمن في كونها ركزت على دور الجامعات الصينية في الوقاية من فيروس كورونا ومكافحته، بينما دراستنا ركزت على بيان دور التدقيق الصحي في تقييم مدى التزام المؤسسات الصحية بإجراءات الوقاية من فيروس كورونا؛

خلاصة الفصل الثاني:

اعتمدنا في هذا الفصل الى عدة دراسات سابقة حول المتغيرين (كوفيد والتحصيل) واعتمدنا على مجلات ومقالات سابقة و مذكرات سابقة، والتطرق ايضا الى علاقة بين دراستنا الحالية ودراسة السابقة.



الفصل الثالث:
دراسة حالة اتصالات
الجزائر وكالة ادرار

تمهيد:

إن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية وإدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل بهدف استكمال البنية التحتية من خلال استخدام أحدث شبكات الاتصال والمعلوماتية في المؤسسات وإنشاء شبكة لتبادل المعطيات فيما بينها بهدف إنشاء نظام معلوماتي وطني وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى، وفي ظل ظهور شبكات التواصل الاجتماعي وما أفرزته من تحولات ساهمت في نمو هذا القطاع بشكل كبير عبر ما قدمته من خدمات إعلامية تهتم المؤسسات والشركات الكبرى.

وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة في هذا المجال نظرا لإسهاماتها في تنمية الاقتصاد الوطني.

ومع ظهور كوفيد 19 اثبتت اتصالات الجزائر نجاعتها حيث اصبحت جل الاعمال عبر مواقع إلكترونية (تجارية، خدماتي، نقل،) والتي كانت تسعى إليها اتصالات الجزائر من زمن، وهذا ما دلت عليها مؤشرات الاعمال بها حيث عرفت قفزة نوعية مع ظهور كوفيد 19 على غرار المؤسسات الأخرى.

حيث تطرقنا الى اهم العوامل المؤثرة على ارباح ومداخيل المؤسسة بفعل كوفيد 19 .

وذلك من خلال:

- ❖ **المبحث الاول:** تقديم عام حول مؤسسة اتصالات الجزائر وأهم فروعها واهدافها.
- ❖ **المبحث الثاني:** اهم خدمات الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر.
- ❖ **المبحث الثالث:** واقع التحصيل خلال جائحة كوفيد 19 بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر وكالة أدرار.

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة اتصالات الجزائر وأهم فروعها وأهدافها.

المطلب الأول: تعريف عام بالمؤسسة ونشأتها

مؤسسة اتصالات الجزائر "Algérie Telecom" هي مؤسسة عمومية ذات رأس مال اجتماعي تنشط في مجال الهاتف الثابت والنقل موبيليس وخدمات الإنترنت جوب والاتصالات الفضائية, نشأت بموجب قانون فبراير 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات، وقد دخلت رسمياً في سوق العمل في 1 يناير 2003.

ووفقا للمرسوم الذي يحدد نظام المؤسسة الاقتصادية بصيغتها القانونية فهي تحت أسهم رأس مال اجتماعي مقدر بـ 50.000.000.000 دينار جزائري، والمسجلة تحت رقم 02130018083 في المركز التجاري 11 ماي 2002.

حسب آخر إحصائيات المقررة من هيئة تكنولوجيات الإعلام والاتصال فيما يخص العدد الاجمالي للمشاركين المسجلين في الهاتف الثابت والنقل بلغ 33.815 مليون نهاية مارس 2017م مقابل 29.538 مليون مشترك سنة 2016م أي ارتفاع مليون مشترك وهي زيادة إلى يومنا هذا.

وحسب الفئات فقد انتقل عدد المشتركين في الأنترنت من 2.859.157 سنة 2016م إلى 2.954.083 في مارس 2017م، في حين انتقل عدد المشتركين في الأنترنت من 26.673.543 سنة 2016م إلى 33.815.995 في نهاية سنة 2017م.

ويتضح من الإحصائيات الأخيرة من مجمع اتصالات الجزائر فيما يخص خدمات الهاتف الثابت والأنترنت في زيادة مستمرة إلى أن انتقلت من 6.88% سنة 2016م إلى 7.17% في نهاية 2017م.

تاريخه نشأة اتصالات الجزائر: قبل الحديث عن تاريخ نشأة اتصالات الجزائر أن مؤسسة اتصالات الجزائر في الوقت الحالي تضم حوالي خمسون مديرية عملية عبر تراب الوطن الجزائري.¹

تاريخ نشأتها:

أولا / وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات. و قد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

¹ - موقع لمؤسسة اتصالات الجزائر- www.Algerie telecom.com يوم 03 افريل 2021 على الساعة 01.00

جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد و المواصلات و كرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات.

و تطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا و ماليا و متعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية و الخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة " بريد الجزائر" و ثانيهما بالاتصالات متمثلة في "اتصالات الجزائر".

و في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة و استغلال شبكة للهاتف النقال وأستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT و شبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 و الربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة¹.

و في نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

ثانيا - ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر: نص القرار 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم / نص القرار 03 بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت في جانفي 2003 ، كانت الانطلاقة الرسمية مع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليبرم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

1- مرجع سابق، موقع مؤسسة اتصالات الجزائر- www.Algerie telecom.com

المطلب الثاني: فروع مؤسسة اتصالات الجزائر

نذكر من أهم فروع اتصالات الجزائر ما يلي¹:

(1) فروع اتصالات الجزائر موبيليس: مختص في الهاتف الخليوي حيث يعتبر موبيليس أهم متعامل الهاتف النقال في الجزائر من خلال تغطيتها الشاملة حيث يتعدى مشتركها 10 ملايين مشترك.

(2) فرع اتصالات الجزائر للإنترنت جواب: مختص في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الإنترنت ذات سرعة فائقة وإدماجها في جميع المجالات مثل التعليم العالي، والبحث العلمي، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، المحروقات، ...الخ، كلها حاليا مربوطة بشبكة الإنترنت بمقرات الربط بالإنترنت عن طريق شبكة جواب.

(3) فرع اتصالات الجزائر الفضائية: المختصة في تكنولوجيا السائد والأقمار الصناعية.

البطاقة التقنية للمؤسسة:

- المقر الاجتماعي: الطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس الجزائر 16130.
- رقم التسجيل التجاري: رقم 2 ب 0018083.
- التعريف الجبائي: 000216299033049.
- البند الضريبي: 1629383021.
- رقم التعريف الإحصائي: 002162.
- رقم الهاتف: 39 38 82 (21) (213).
- رقم الفاكس: 39 38 82 (21) (213).

¹ - موقع المؤسسة www.algerie telecom.com، يوم 15 افريل 2021 على الساعة 12.00.

المطلب الثالث: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تتمحور أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر حول ثلاث مستويات:¹

أولاً: النوعي:

- تسوية العجز والضعف الكائنان في تنظيم وظائف الاتصال.
- التأكد والضمان للتطابق بين المستويات الكيفية ومستويات المسؤوليات.
- اللامركزية مع ترك الزمام للمسؤولين حسب الدرجات.
- إنشاء وتدعيم نظام المعلومات موقوف للاتخاذ والقرارات.
- الخلق والاحتفاظ بالزبائن مع ضمان نحو دائم لرقم الأعمال.
- تحسين مؤثرات الإنتاجية.
- الاهتمام وإعطاء دفعة ديناميكية لتسيير خدمات الزبائن.
- الحث على إدخال المفاهيم العامة لثقافة المؤسسة عند الموظفين.
- إنشاء بطاقة التكوين للموظفين، أي كفاءة وفعالة في تسيير الموارد البشرية.
- الاهتمام بتطوير وإنشاء برنامج لتسيير الجودة على مستويات المؤسسة.
- المشاركة كعضو أساسي في إنشاء وتنظيم برامج التطور لكل المؤسسات الإعلامية في الجزائر وذلك من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ثانياً: الكمي:

- الترقية الكلي لشبكات البث والاتصال.
- الحصول على حصة لسوق الهاتف النقال (موبيليس).
- إدخال تكنولوجيا جديدة لشبكات متعددة الخدمات على الصعيد الوطني وتوسيعها.

ثالثاً: على المستوى التجاري والإعلاني:

- التعريف بالمؤسسة وبالخدمات التي تقدمها عن طريق الملصقات واللافتات والمجلات والتلفزيون والإذاعة والمواقع الالكترونية... الخ.
- جذب واستقطاب أكبر عدد ممكن من المشتركين خاصة أصحاب الأعمال والمشاريع الصناعية والمؤسسات الكبرى.
- بناء صورة ذهنية جديدة لدى عملاءها الحاليين والمرتقبين من المؤسسة ومختلف خدماتها.
- زيادة عدد مشتركين وبالتالي زيادة المبيعات والمرتقبين من المؤسسة ومختلف خدماتها.

¹ - مرجع سابق، موقع مؤسسة اتصالات الجزائر- www.Algerie telecom.com

- التعريف بالخدمات الحديثة والعصرية الناتجة عن التطور التكنولوجي السريع أي جعل العملاء يعيشون تطورات المؤسسة.
- إقناع عملاءها بأن خدماتها هي دوما الأفضل، وذلك من خلال توفير خدمات جيدة بأسعار مناسبة.
- تطوير عناصر الإبداع والابتكار والتجديد.

المبحث الثاني: التعريف بميدان البحث (اتصالات أدرار القسم التجاري)

المطلب الأول: التعريف بالمديرية العلمية للاتصالات أدرار وأهم فروعها

أولا /تعريف اتصالات الجزائر -أدرار:

وفق قرار المديرية العامة رقم 02115 بتاريخ 2002م الخاص بتنظيم المديرية العملية للاتصالات الجزائر تم تأسيس المديرية العملية للاتصالات أدرار وكانت الانطلاقة لهذه المديرية في 01 جانفي 2003م أي بعد تقسيم البريد والمواصلات إلى مؤسستين بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم¹.

عدد الموظفين بها حوالي 248 عامل على مستوى الولاية ودورها الأساسي يتجلى في كل ما تصدره في مجال خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وبغية السير الحسن في المؤسسة لمختلف المصالح لجأت المؤسسة بترقية خدماتها من خلال وضع هيكل تنظيمي يرأسه المدير العملي للاتصالات، وضمن الإطار الجديد لتنظيم المؤسسة على المستوى العملي اعتمدت المؤسسة على أهداف بغية التطور التقني وتنافسية السوق²، واعتمدت المؤسسة على التصنيف الحالي ضمن أداء الوظائف التابعة للمديرية العملية وفق التعليمات التالية في الهيكل الإداري (ولأكثر تفاصيل حول الهيكل مهام المصالح انظر صفحة الملاحق):

- 1- المدير العملي.
- 2- رئيس مصلحة الأمن الداخلي
- 3- نائب المدير المصالح التقنية.
- 4- نائب المدير المصالح التجارية.
- 5- نائب مدير مصالح وظيفة الدعم.

وتتخصر كلها ضمن مهام وظيفة تسيير وفق القانون الداخلي للمؤسسة.

¹ - تعليمة إدارية، صادرة بتاريخ 2010/07/06م، المتعلقة بمهام ومسؤوليات للهيكل الإقليمية للاتصالات الجزائر.

² - من إعداد الطالبتين اعتمادا على وثائق مقدمة من طرف المؤسسة، قسم الموارد البشرية للاتصالات الجزائر .

ثانيا /فروع مؤسسة اتصالات الجزائر أدرار:

تنقسم إلى ما يلي:

- المديرية العملية بأدرار المقر الرئيسي.
- الوكالة التجارية وهي نقطة وصل بين الزبون والمؤسسة وتوجد في أدرار وتيميمون ورقان وأولف.
- مراكز الصيانة للهاتف وهي المتكلفة بتصليح الأعطاب وتوجد في أدرار وتيميمون ورقان وأولف.

المطلب الثاني: الوكالة التجارية لاتصالات أدرار وأهم أقسامها ومصالحها

أولا/ الوكالة التجارية لاتصالات أدرار:

هي قسم تجاري تابع للمديرية العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية أدرار مكلفة بالعمليات التجارية والمنتجات الخاصة بسوق الاتصالات في مجال الهاتف الثابت والانترنت.

وحسب إحصائيات سنة 2018م بولاية أدرار يبلغ عدد مشتركى الاجمالي لكل من خدمات الهاتف الثابت بـ 21893 مشترك. والانترنت ADSL 12816 مشترك، وانترنت 4G 15546 مشترك.

تضم الوكالة التجارية لاتصالات أدرار مديرا يرأسها ويعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة بها، حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة¹، وتتجلى مهام فيما يلي:

- السهر على السير الحسن للوكالة.
- السهر على تطبيق الإجراءات داخل المؤسسة.
- مساعدة رؤساء الأقسام في مهامه.
- الوصول إلى النتائج المعينة من طرف المديرية الولائية.
- تنفيذ الأعمال التجارية.
- المساهمة اليقظة التنافسية وذلك من خلال قوة البيع والتسويق وزيادة المبيعات.
- العمل على التعاون مع المنشآت الأخرى التابعة للمؤسسة على الصعيد المحلي.

¹ - من إعداد الطالبين اعتمادا على وثائق مقدمة من طرف المؤسسة، قسم الموارد البشرية لاتصالات الجزائر.

ثانيا/ أقسام الوكالة التجارية لاتصالات أدرار:

تضم أربعة أقسام أساسية تمثلت فيما يلي:¹

1-قسم العمليات التجارية: هو قسم مكلف بالعمليات التجارية يضمن سير المعلومات داخل الفريق حيث يسهر على تطبيق الإجراءات المعمول بها ومعالجة وتطهير الأخطاء التجارية مع تحليل وتطوير الدلائل والأهداف التجارية واقتراح قياسات صحيحة في حال فشل التشغيل، وعليه هذا القسم يضمن التنسيق مع مصلحة الإنتاج للمراكز التقنية والدعامات التجارية.

2-قسم مكلف بالمالية: هو قسم مكلف بالميزانية التي تكون داخل المؤسسة وخارجها مع ضمان معالجة الصكوك مع متابعة عملية تسديد الفواتير وتوزيعها للزبائن.

3-قسم المالية والخزينة: قسم يتكلف بكل ما له علاقة بالمحاسبة والخزينة مع ضمان ضرورة التدقيق في الأرقام ويضمن المصالحة ببلين الايداعات والصكوك وحساب الوكالة وهذه الوظيفة مضمونة من طرف المكلف بمتابعة الحسابات وتحرص على السير الحسن لصندوق المركز التجاري للوكالة.

4-قسم خاص بقوة البيع ومصلحة الزبائن: هذه المصلحة تتعامل مباشرة مع عملاء المؤسسة والزبائن مهما كانت صفتهم شخص عادي أو مؤسسة عمومية أو خاصة هدفها:

- إدارة وتأطير الأعوان التجاريين.
- زيادة المبيعات.
- التنقيب وذلك باكتشاف عملاء جدد.
- البيع وذلك بالتقرب من الزبون وتقديم المنتوجات والإجابة على الاستفسارات.
- المحافظة على ولاء العملاء من خلال تقديم خدمات مكملة وهدايا.
- التحكم في نوعية استقبال العملاء وتوجيههم.
- ضمان صحة المعلومة ومعالجة شكاوى العملاء وتوجيههم.
- توفير كل جديد من خدمات الهاتف والانترنت من أجل تحقيق الخدمات للعميل.

5-نقطة بيع تجارية: هي عبارة عن قسم تجاري تابع للوكالة التجارية لاتصالات أدرار له نفس مهام الوكالة التجارية من عمليات البيع الخاص بمنتجات خدمات الانترنت والهاتف يتولى مهامها فريق عمل تجاري.

¹ نفس المرجع، وثائق مقدمة من طرف المؤسسة، قسم الموارد البشرية لاتصالات الجزائر.

المطلب الثالث: الخدمات التجارية لاتصالات ادرار .

مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة خدمية الجزائر تقدم إتصالات الجزائر خدمات متنوعة وهامة

منها:

أولا -خدمات الهاتف الثابت:

هي خدمة محتكرة لشركة اتصالات الجزائر التي تعتبر حاليا المتعامل الوحيد الذي يقدم هذه الخدمة.

وهي: IdoomFixe في إطار هذا النظام هناك 3 عروض¹

1. عرض 250.00 دج شهريا: كل المكالمات المحلية داخل الولاية بصفة غير محددة.

2. عرض 500.00 دج شهريا: كل المكالمات المحلية والوطنية بصفة غير محدودة.

3. عرض 1000.00 دج شهريا: كل المكالمات المحلية والوطنية وبصفة غير محدد للهاتف الثابت مع

خصم

30% بالنسبة للمكالمات في اتجاه الهاتف المحمول.

أما بالنسبة للمكالمات الدولية والهاتف المحمول كما هو مبين في الأسفل:

- IdoomFixe خدمات إضافية لنظام
- عرض الرقم
- مكالمات في الانتظار
- محاضرة عن بعد
- تحويل مؤقت
- نداء بدون ترقيم
- ترقيم مختصر

ثانيا -خدمة الانترنت :IdoomADSL:

تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر في إطار خدمة الانترنت أنواع مختلفة من التدفق العالي كما يلي:

1 الزبائن العاديين:

¹ - موقع مؤسسة اتصالات الجزائر ، www.Algerie telecom.com ، 10 افريل 2021 على الساعة 10.00.

عرض من 1 غلى 8 ميغابايت التسعيرة كما يلي:

- 01 ميغا -1600 دج / الشهر
- 02 ميغا -2100 دج / الشهر.
- 04 ميغا -3200 دج / الشهر.
- 08 ميغا -5000 دج / الشهر.

2- الزبائن المهنيين :

عرض إيدوم 1000 دج / الشهر 6.8 دج للدقيقة) % - تخفيض أسعار الموبايل إلى 15

أما بالنسبة للمكالمات الدولية فالتخفيضات: 30 % تخفيضات للمكالمات الدولية .

ثالثاً: نظام الجيل الرابع: G4

هي خدمة جديدة ومتطورة وموجهة إلى المناطق التي لا تتوفر بها الشبكة الهاتفية، وتوفر حالياً خدمة

الانترنت بالتدفق العالي والتسعيرة الخاصة لهذا النظام هي كما يلي:

- ❖ 500 دج 1 جيغا أوكتيه من الأنترنت بتدفق يصل إلى 512 كيلوبايت في الثانية 10 أيام
- ❖ 1000 دج 4 جيغا أوكتيه 4 جيغا أوكتيه من الأنترنت بتدفق يصل إلى 512 كيلوبايت في الثانية 30 يوم.
- ❖ 2500 دج 10 جيغا أوكتيه 10 جيغا أوكتيه من الأنترنت بتدفق يصل إلى 512 كيلوبايت في الثانية 30 يوم
- ❖ 3500 دج 15 جيغا أوكتيه أنترنت غير المحدود بتدفق يصل إلى 512 كيلوبايت في الثانية 30 يوم.
- ❖ 6500 دج 30 جيغا أوكتيه أنترنت غير المحدود بتدفق يصل إلى 512 كيلوبايت في الثانية 30 يوم.

رابعاً: خدمة دفع الفواتير الهاتفية والانترنت:

خدمة الدفع الإلكتروني خلاص¹: Khalas

هي خدمة جديدة تمت بالاتفاق بين الزبون و مؤسسة بريد الجزائر، حيث تسمح بالاقطاع من رصيده Espace قصد دفع الفواتير مع توفير عناء تنقله إلى المصالح الإدارية المختلفة باستعمال الموقع الإلكتروني

خامساً: خدمة ثقافية وعلمية: تشمل بطاقات الكترونية بها أكثر من الالاف الكتب بمختلف التخصصات والمجالات:

1-FIMAKTABATI: خدمة الكترونية بها عدد معتبر يقدر بالآلاف الكتب بمختلف التخصصات العلمية والأدبية وهذه الخدمة متوفرة بالفرنسية فقط بمبلغ 2400.00 دج / سنويا.

2 - أكاديمي Fimaktabati: خدمة بنفس الصيغة وموجهة أساسا للطلبة والباحثين الجامعيين وكذا الأكاديميين، متوفرة بالفرنسية فقط 3000.00 دج سنويا.

3-Noon Book: خدمة أيضا بنفس الخدمة ولكن باللغة العربية وبمبلغ 2400.00 دج سنويا.

¹-مرجع سابق ، www.Algerie telecom.com .

المبحث الثالث: واقع التحصيل خلال كوفيد 19 بأتصالات الجزائر وكالة أدرار

مع ظهور كوفيد 19 وتطبيق الاجراءات الاحترازية للوقاية منه من طرف الدولة، اضطر الزبائن مرغمين على القيام بمعاملاتهم اليومية من خلال مواقع إلكترونية وهاتفية (شراء، البيع، استخراج الوثائق، ...) مما أدى الى ارتفاع مداخيل اتصالات الجزائر خلال هذه الفترة وهذا ما سنتطرق له من خلا هذا المبحث.

المطلب الأول: واقع التحصيل قبل الجائحة

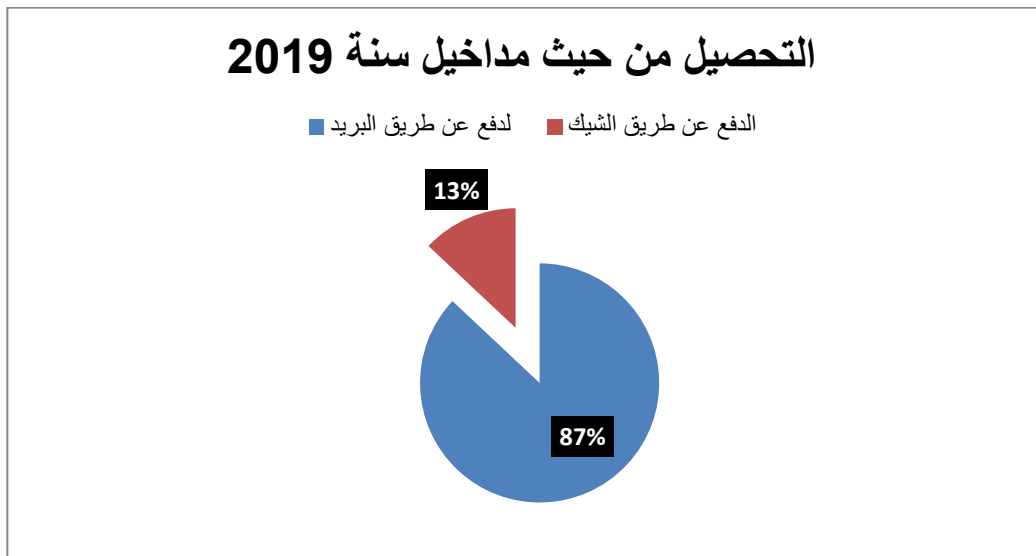
الجدول رقم 01: يمثل مداخيل الوكالة في سنة 2019

طريقة الدفع	المبلغ الإجمالي	النسبة المئوية
لدفع عن طريق البريد	115 894 051,5	87%
الدفع عن طريق الشيك	16 099 741,61	13%
المجموع	131 993 793	100%

حاولنا التطرق في المطلب إلى مختلف مداخيل الوكالة التجارية للإتصالات بأدرار مقتصرين على مداخيل سنة 2019 و سنة 2020. (بإعتماد على وثائق مقدمة من طرف المؤسسة).

1- التحصيل من حيث مداخيل سنة 2019 : تم تلخيص المعطيات المتحصل عليها من الوكالة في

الجدول التالي وقمنا بحساب النسبة المئوية من المجموع:¹



¹ وثائق المؤسسة.

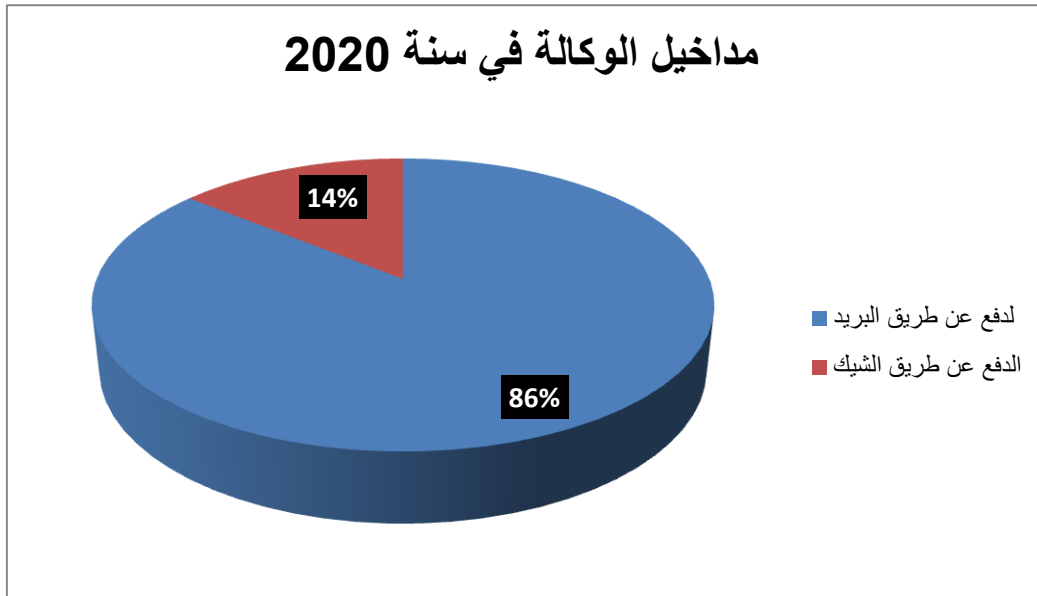
نلاحظ من خلال هذا الجدول الذي يوضح لنا مداخل الوكالة التجارية للاتصالات مع طرق الدفع المختلفة، حيث كانت مداخل الدفع عن طريق البريد أكبر من مداخل الدفع عن طريق الشيك، وهذا ما توضحه نسبة مداخل الدفع عن طريق البريد بلغت 87% في حين أن الدفع عن طريق الشيك نسبته 13% .

ويفسر هذا الفارق نتيجة رغبة الزبائن في الدفع عن طريق البريد، والتي كانت استراتيجية ناجحة استعملتها الوكالة لتسهيل عملية الدفع لزيائنها.

2- التحصيل من حيث مداخل سنة 2020: تم تلخيص المعطيات المتحصل عليها من الوكالة في الجدول التالي وقمنا بحساب النسبة المئوية من المجموع¹

الجدول رقم 02: يمثل مداخل الوكالة في سنة 2020

طريقة الدفع	المبلغ الإجمالي	النسبة المئوية
لدفع عن طريق البريد	99 172 451,41	85.89%
الدفع عن طريق الشيك	16 291 409,97	14.11%
المجموع	115 463 861	100%



¹ وثائق المؤسسة.

نلاحظ من خلال هذا الجدول الذي يوضح لنا مداخل الوكالة التجارية للاتصالات مع طرق الدفع المختلفة، حيث كانت مداخل الدفع عن طريق البريد أكبر من مداخل الدفع عن طريق الشيك، وهذا ما توضحه نسبة مداخل الدفع عن طريق البريد بلغت 85.89% في حين أن الدفع عن طريق الشيك نسبته 14.11% .

ويفسر هذا الفارق نتيجة رغبة الزبائن في الاتجاه الى الدفع عن بعد باستعمال البريد، وهذا نظرا للظروف السائدة في البلد، وهي الحجر الصحي و ظهور الوباء الذي ألزم الزبائن عن استعمال ال افع عن طريق البريد.

المطلب الثاني: آليات التحصيل في ظل الجائحة خلال فترة 2019-2020

عرفت بيئة المجتمع ظهور الوباء، الذي كان له تأثير على الوكالة وعلى الزبائن، وهذا ما دفع الى البحث عن آليات وطرق لتحصيل المداخل مسابرة مع ظهور الجائحة وتطبيقا لإجراءات الدولة.

أولاً: آليات التحصيل في ظل الجائحة

في ظل ظهور الوباء قامت مؤسسة الاتصالات بالجزائر بوضع استراتيجيات وخطة لتجنب الخسائر كباقي كل المؤسسات عبر العالم، فوضعت الشركة عدة مزايا لإرضاء زبائننا، مراعية في ذلك الأهداف المراد الوصول إليها عبر مختلف فروعها.

حيث من خلال المقابلة والمعطيات التي الملخصة في جدول مداخل سنة 2020، نرى ان الجائحة لم تأثر بشكل كبير على مؤسسة الاتصالات بالجزائر. ومن أهم الآليات التي وضعتها المؤسسة:

- ألية إرضاء الزبون من خلال توفير عدة هدايا:
- عدم قطع الخطوط الهاتفية طيلة فترة الحجر المنزلي في حال انقضاء صلاحية الاشتراك وهذا ما أدى إلى اطمئنان الزبون وضمان راحته وكسب ثقته.
- من جانب آخر ونفاديا لتتنقل زبائننا إلى الوكالات التجارية، تمنح اتصالات الجزائر هدايا تصل إلى غاية 06 أيام أنترنت إضافية على التبعثات عن بعد و ذلك من خلال :
- استعمال بطاقات التعبئة عن طريق الاتصال بالرقم 1500 من أي خط هاتفي ثابت أو محمول.

- أو باستعمال خدمة الدفع الإلكتروني عن طريق بطاقة" الذهبية "أو البطاقة البنكية "CIB" عبر فضاء الزبون <https://ec.at.dz> والتطبيق المحمول.

علاوة على ذلك، يمكن للزبائن المشتركين في خدمتي doom ADSL و doom Fibre في أي وقت تفعيل تسييق 96 ساعة أنترنت (أي 04 أيام) عوض 36 ساعة، وهذا ما أدى الى عدم تراجع المداخل .

ثانيا: مقارنة الإحصائيات قبل الجائحة وخلال فترة الجائحة

احصائيات سنة 2019 -2020: وتم تلخيص المعطيات المتحصل عليها في الجدول التالي، وقمنا بحساب نسبة التغيير :

$$\text{نسبة معدل النمو (السنوي)} = \frac{\text{قيمة العام الحالي} - \text{قيمة العام السابق}}{\text{قيمة العام السابق}} \times 100$$

جدول رقم 03: يوضح مداخل الوكالة سنة 2019-2020

البيان	قبل الجائحة	فترة الجائحة	نسبة التغيير
طريقة الدفع	مداخل سنة 2019	مداخل سنة 2020	
لدفع عن طريق البريد	115894051,5	99 172 451,41	14.43 - %
الدفع في الوكالة	10284140,25	8140220.22	20.85 - %
الدفع عن طريق الشيك	16099741,61	16291409,97	1% -
المجموع	142 277 933	123 604 081	-
رقم الأعمال	363 657 931,09	168 424 530,39	26.18 - %

نلاحظ من خلال الجدول الذي نحاول فيه المقارنة بين مداخل فترة الجائحة وقبل الجائحة نرى في طريقة الدفع عن طريق البريد في سنة 2019 و 2020 لم تلاحظ فرقا كبيرا من حيث المداخل، وهذا لأن الوكالة وضعت طريقة الدفع مراعية في ذلك ظروف السائدة وهي الحجر الصحي، لذا وضعت الوكالة استراتيجيات لضمان راحة الزبون وحمايته من الوباء، ووضعت طريقة الدفع عن طريق الهاتف ببرنامج بريدي موب و عدة برامج أخرى سهلة للزبون طريقة الدفع وهذا يمكن دفع بها أثناء الجائحة.و نرى أن معدل النمو كان بالسالب، أي التأثير الجائحة كان سلبي (14.43-%)

نرى أن في طريقة الدفع في الوكالة في سنة 2020 تراجع مداخيل الوكالة بنسبة كبيرة، ويفسر هذا الانخفاض نتيجة للحجر الصحي المفروض على المجتمع، ونظرا لخوف الزبائن من التجمعات وقاية لأنفسهم من الوباء، وقد يرجع انخفاض في طريقة الدفع هاته الى سبب طرق الدفع الحديثة دون القدوم الى الوكالة. ونرى أن معدل النمو كان بالسالب، أي التأثير الجائحة كان سلبيا (20.85%-)

أما في طريقة الدفع عن طريق الشيك نلاحظ انخفاض بنسبة قليلة في المداخيل، ونلاحظ أن طريقة الدفع هاته في سنة 2019 هي أقل مداخيل المؤسسة، وهذا يعني ان أغلب الزبائن لم يستعملوا هاته الطريقة قبل الجائحة، لكن نرى اثناء الجائحة كان لها أثر كبير وتعتبر طريقة الثانية التي فضلها الزبون أثناء الجائحة. ولذا نرى أن معدل النمو كان بالسالب، أي التأثير الجائحة كانايجابيا (1%) وهذا مما يدل على زيادة مداخيل الوكالة في سنة 2020 مقارنة م سنة 2019.

أما من حيث المداخيل فالجائحة كان لها تأثير ضعيف على مداخيل المؤسسة، ونلاحظ أن الجائحة أثرت على رقم أعمال سنة 2020 مقارنة بسنة 2019 الذي كان مرتفع لكن حسب الملاحظ أن الجائحة لم يكن لها أثر كبير على الوكالة التجارية للاتصالات، وهذا ما تفسره نسبة النمو 26.18%- نرى أنها سلبية أي نقص في رقم الاعمال للوكالة¹

¹ وثائق المؤسسة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل استطعنا التعرف على واقع تحصيل مؤسسة اتصالات الجزائر خلال السنة المالية 2020/2019 والتي تميزت بارتفاع في المداخيل بفعل استغلال الشبكات الالكترونية بسبب كوفيد 19 والتدابير المتخذة من طرف الدولة

حيث اثبتت دورها الفعال اثناء الجائحة بخدماتها المتعددة والتي لا تكلف مجهود بل تستطيع القيام بالاعمال من المنزل، وهذا ما فسرتة المداخيل الضخمة والتي حللناها في هذا الفصل.



الخاتمة:

أن ظهور جائحة كورونا في أواخر عام 2019م في الصين كان لها آثار على القطاعات ايجابية وسلبية، إذ تمكنت تلك الجائحة من نشر الرعب في كل المجتمعات، لاسيما أن هذه الجائحة جديدة في انتشارها وتطورها وفي علم وجود اللقاح المناسب لها لحد هذه اللحظة، فأصبح العدو الأول للإنسان هو هذا الفيروس المسمى (كوفيد19) وذي كل العالم،

وتد شبكة التواصل الاجتماعي اليوم نموذج جديد للاتصال وتبادل المعلومات حيث ان الاتصال عبرها لا يمكن ان يتم من جانب واحد، فمئات الملايين ومن الافراد والالاف المرتبطين من خلال هذه الشبكة، فيمكنهم التبادل حول موضوعات تعد ولا تحصى، حيث ساهمت هذه الجائحة في تفعيل هذه الشبكات نظراً للإجراءات الاحترازية المطبقة من طرف الدول، حيث عرجنا وعالجنا مشكلة البحث حيث توصلنا الى النتائج التالية:

النتائج:

كان للجائحة اثار على الوكالة التجارية للاتصالات من حيث المداخل ورسم الأعمال خلال فترة محددة (2019-2020)، ولم يكن هذا الأثر بشكل كبير نظرا للاستراتيجيات التي وضعتها الوكالة تجنباً للخسائر فمن خلال تحليلنا للمعطيات توصلنا الى أن الجائحة كان لها انعكاسات على الوكالة من حيث المداخل:

- ❖ أن مداخل الوكالة عبر البريد لم تتأثر بشكل كبير خلال فترة الجائحة وهذا نظرا لإقبال الزبائن عليها
- ❖ أن الجائحة لها أثر في طريقة الدفع في الوكالة وهذا نظرا للإجراءات التي فرضتها الدولة.
- ❖ ان الجائحة لم يكن لها أثر على طريقة الدفع بالشيك لأنها طريقة ملائمة مع الظروف السائدة أثناء فترة الجائحة
- ❖ ان نسبة مداخل المؤسسة خلال فترة الجائحة كانت بالدفع عن البريد أي بالدفع عن بعد كانت بنسبة كبيرة وأحسن من الرق الأخرى للدفع، وقد اتاحت المؤسسة لزيائنها الدفع بأنواع الطرق عن بعد.
- ❖ توفير عدة مزايا للزبائن لزيادة الإقبال على خدمات الوكالة .
- ❖ زيادة إقبال الزبائن على شبكات الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعي في فترة الحجر الصحي وهذا ما أدى إلى زيادة الإقبال على الوكالة التجارية.
- ❖ ساهمت فترة الحجر .

خاتمة

❖ استخدام شبكات الانترنت من طرف الجمهور والمؤسسات الاقتصادية عامل ضروري وفعال ضمن تطورات تكنولوجيات الاتصال والإعلام، وفترة الجائحة كان لابد من توفر تدفق عالي للإنترنت.

التوصيات:

اثبتت جائحة كورونا للعالم اهمية الرقمنة حيث ورغم التطور العالمي لازالت الجزائر تعمل في اغلب اداراتها على الورق وهذا ما خلق ازمة في جل القطاعات لعدم رقمنتها ولهذا كانت لنا التوصيات التالية:

- الاسراع في رقمنة القطاعات للتخفيف على الزبائن من زحمة الطوابير الطويلة.
- زيادة تدفقة الانترنت.
- تعميم الشبكة عبر قصور الجمهورية.

وهذا لضمان استمرار الحياة تحسباً لازمة مماثلة في المستقبل وكذا لركب التطور العالمي.



قائمة المراجع

المجلات:

- علي سعيد عبد الزهرة، منظمة الصحة العالمية وجائحة كورونا (الادوار والتحديات)، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد الرابع، ديسمبر 2020.
- م.خلف العقلة، جائحة كورونا (كوفيد - COVID19) وتداعياتها على التنمية المستدامة 2030، نشرية الألكسو العلمية، نشرية متخصصة، العدد الثاني، يونيو.
- د. بولعراس صلاح الدين، الاقتصاد الجزائري في ظل التداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الاستجابة الانية والمواكبة البعدية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، مجلد 20، سبتمبر 202
- نوال مازيغي، دور التأمين الصحي في تجسيد الحق في الصحة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، الجلفة، مجلد 05، العدد 17، مارس 2020
- أبو قاسم عيسى، نظرية الضبط في القانون الاداري وتطبيقها في مجال الوقاية من انتشار فيروس كورونا (كوفيد 19)، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، العدد 02، نوفمبر، 2020
- سهيلية سماح، الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر (03)، الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2020
- بن عيادة جليلة، حماية الصحة العمومية في الجزائر من خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد -19)، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05، العدد 03 خاص 2020، ديسمبر 2020.
- نذير العلواني، تدابير الوقائية من فيروس كورونا (كوفيد 19) وأثرها على الحق في العمل بين ضرورة مكافحة الوباء ومتطلبات المشروعة في تصرفات الادارة ، مجلة الجزائر للحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، العدد 03 خاص 2020، ديسمبر 2020.

المذكرات والاطروحات:

- سهاليلية سماح، الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر (03)، الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2020.
 - كوريني أحلام حورية، دور التدقيق الصحي في تقييم نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الصحية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، غرداية، الجزائر، 2019.
 - محمد لعلاوي، دراسة تحليلية لقواعد تاسيس وتحصيل الضرائب في الجزائر اطروحة دكتوراه جامعة بسكرة 2015
- مواقع التواصل الاجتماعي
- <https://www.unicef.org/media/65871/file> موقع منظمة الصحة العالمية، مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) سؤال وجواب،
 - <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
 - موقع منظمة الصحة العالمية، مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) سؤال وجواب. <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses> أسباب قد تؤدي إلى أزمة حقيقية في انتشار فيروس كورونا في الجزائر
 - الاعتبارات المتعلقة بالحجر الصحي لمخالطي حالات كوفيد - 19 ، ارشادات مبدئية، 2020، منظمة الصحة العالمية [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333901/WHO-2019-nCoV-IHR Quarantine-2020.3-ara.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333901/WHO-2019-nCoV-IHR%20Quarantine-2020.3-ara.pdf)
 - الاعتبارات المتعلقة بالحجر الصحي لمخالطي حالات كوفيد - 19 ، ارشادات مبدئية، 2020، منظمة الصحة العالمية،

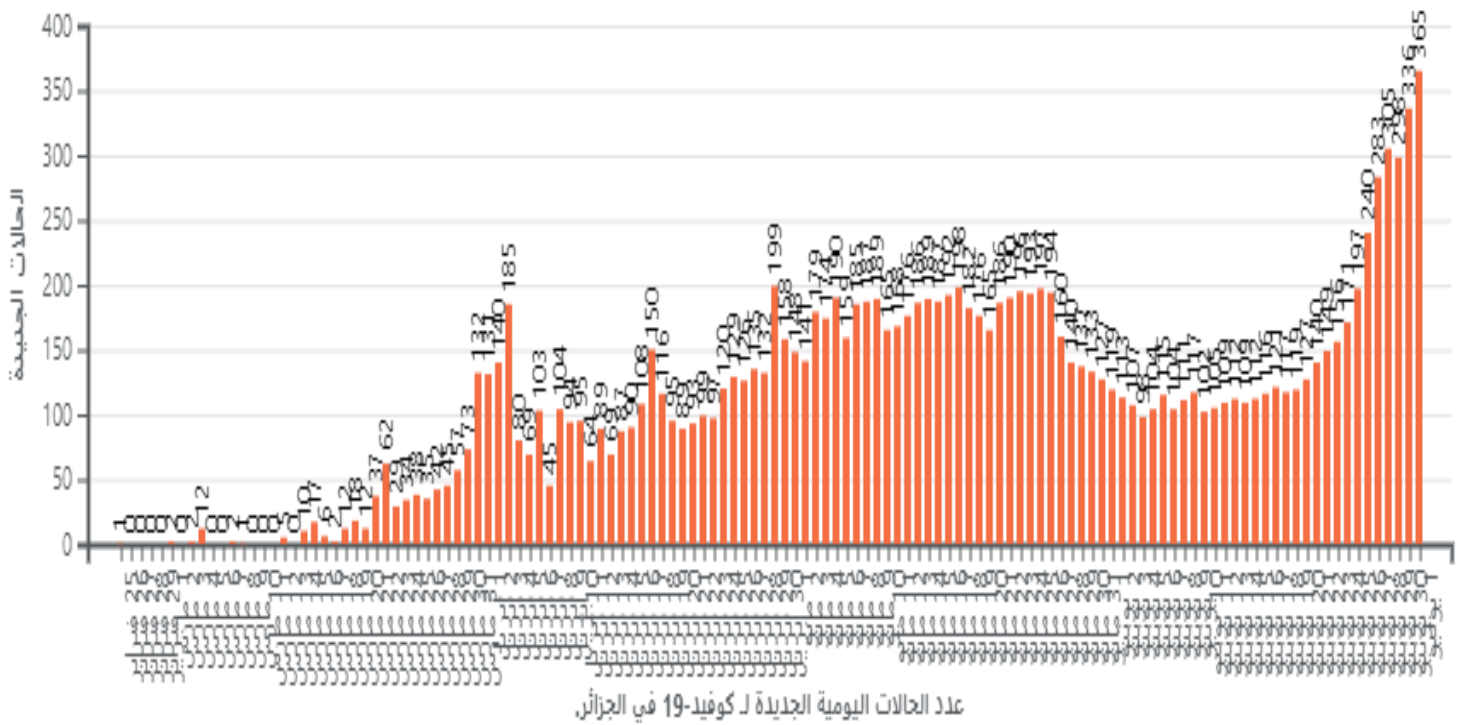
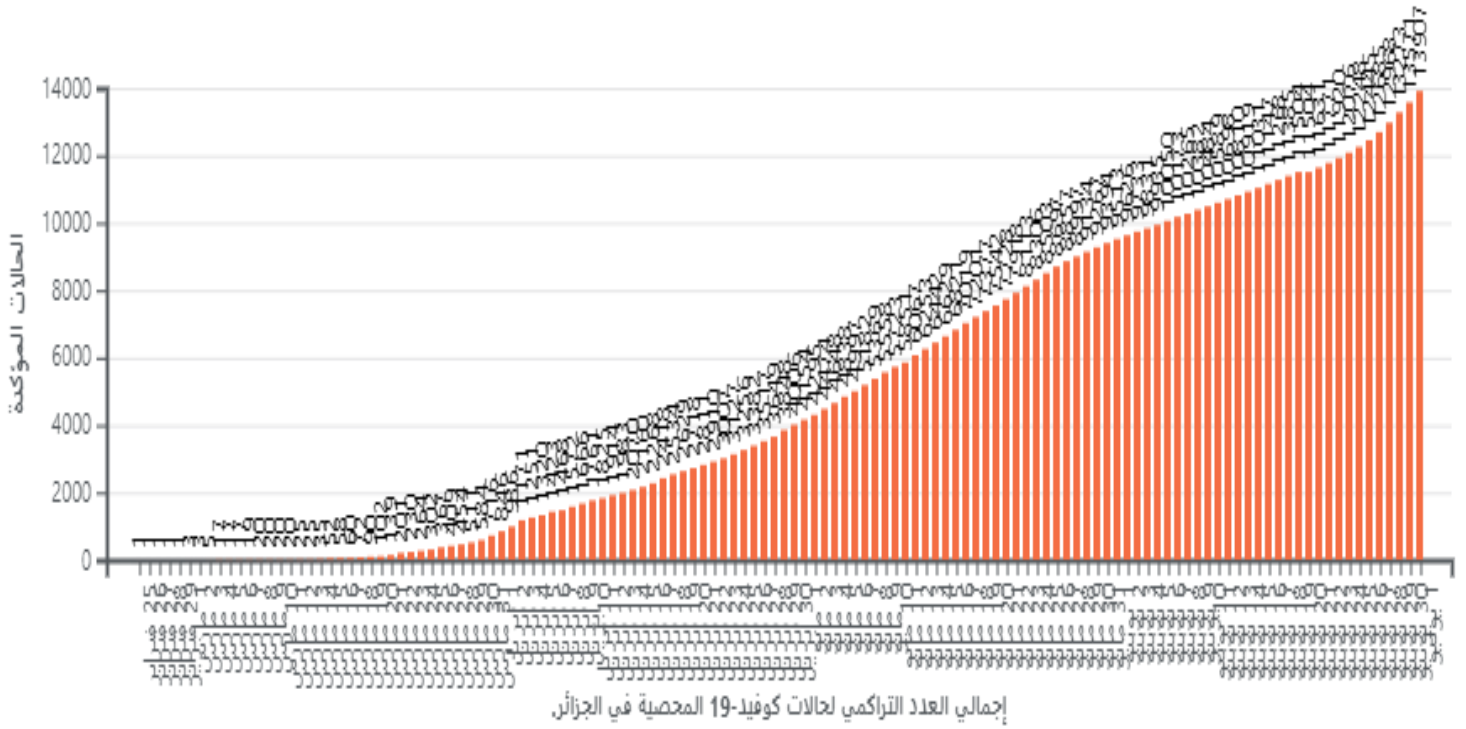
- https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333901/WHO-2019-nCoV-IHR_Quarantine-2020.3-ara.pdf
- الاذاعة الجزائرية .
<https://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20200321/191293.html>
- النص الكامل لبيان الإجتماع الدوري المجلس الوزراء الأحد 22 مارس 2020
[https://www.aps.dz/ar/algerie/85572-2020-03-22-17-19-15-2-Corona-Virus-Algeria-has-Imported-equipment-worth-millions-of-dollars-in-one-week, 15/03/2020, https://www.aps.dz/en/health-science-technology/33606-coronavirus-algeria-has-imported-equipment-worthmillions-of-dollars-in-one-wee](https://www.aps.dz/ar/algerie/85572-2020-03-22-17-19-15-2-Corona-Virus-Algeria-has-Imported-equipment-worth-millions-of-dollars-in-one-week,15/03/2020,https://www.aps.dz/en/health-science-technology/33606-coronavirus-algeria-has-imported-equipment-worthmillions-of-dollars-in-one-wee)
- وكالة الأنباء الجزائرية.
<https://www.journaldunet.com/business/dictionnaireconomique-et-financier,1922/90/12>
- الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، اجراءات تحصيل الديون المتاخرة،
<http://www.abahe.co.uk/small-project-management-enc/75941-ways->
الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، اجراءات تحصيل الديون المتاخرة،
موقع لمؤسسة اتصالات الجزائر - [www.Algerie telecom.com](http://www.Algerie-telecom.com) تعليمية إدارية، صادرة بتاريخ 2010/07/06م، المتعلقة بمهام ومسؤوليات للهياكل الإقليمية لاتصالات الجزائر
<https://www.bio-techne.com/research-areas/coronaviru>
- <http://www.abahe.co.uk/small-project-management-enc/75941-ways.>
- <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/102440-2021-02-25-17-06-20>

قائمة المراجع

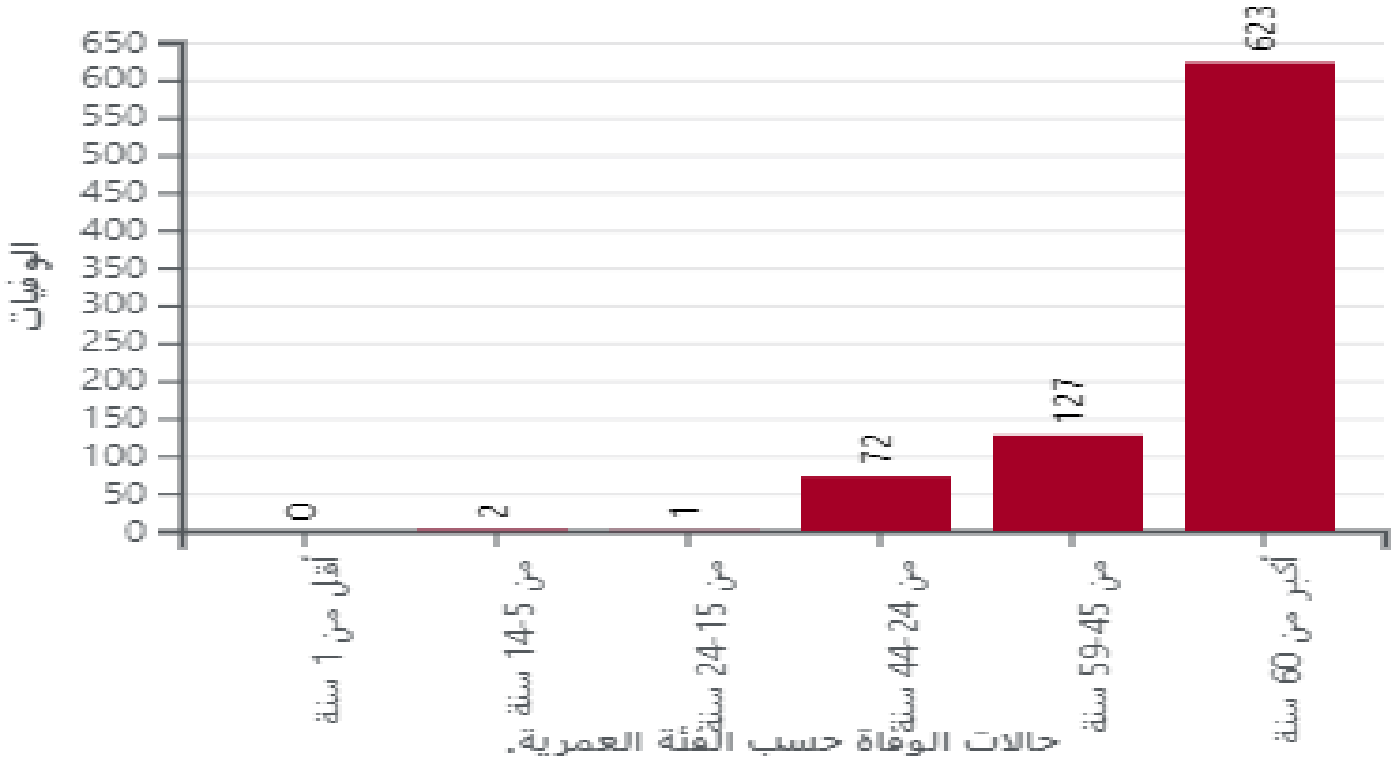
- المادة 01 و 03 من المرسوم التنفيذي 69 / 20 المؤرخ في 21 مارس 2020، المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا (كوفيد -19) جريدة رسمية عدد:1
- المادة 10 من المرسوم التنفيذي رقم / 20 . 69
- الجريد الرسمية الجزائرية العدد 30 الصادرة في 01 ماي 2020.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، (21 ماي 2020 مرسوم تنفيذي رقم 20 - 127 الصادر في 20 ماي 2020 الذي يحدد التدابير التكميلية للوقاية من انتشار وباء فيروس كورونا كوفيد 19 ومكافحته، العدد 30.



الملحق رقم 01 يبين المنحنى التوضيحي لعدد الاصابات من تاريخ بداية الجائحة في الجزائر الى لغاية يوم فيفري 2021،



الملحق رقم 03 فهو خاص بالفئات العمرية المتوفات نتيجة جائحة كورونا.



الملحق رقم 04 مداخل شركة اتصالات الجزائر ادرار بين 2019/2020

DFC x +

https://encaissements.at.dz/recap.php

Utilisateur: ACTEL_ADRAR

إتصالات الجزائر

Suivi des encaissements et gestion de stock

Saisie Suivi chèques Virement **Récapitulation** Pv de caisse Compte Déconnexion

Encasement Bureau de Poste Encasement Au Niveau de l'Actel Encasement Dépôt vente Gestion de stock

Situation encaissement: Du: Au:

Numéraire 2019-01-01 2019-12-31 ok

Récap Numéraire

Copy Excel CSV PDF Search:

Date	Montant Encaissé	Droit de timbre	Montant VAC	Droit de VAC	Compte de VAC	Reste
31/03/2019	214 217,94	2 208,00	216 425,94	546,00	CCP	0,00
31/07/2019	202 096,57	2 085,00	204 181,57	258,00	CCP	625 908,44
31/08/2019	211 696,79	2 191,00	213 887,79	534,00	CCP	2 489 660,55

Encaissement Bureau de Poste Encaissement Au Niveau de l'Actel Encaissement Dépôt vente Gestion de stock

Situation encaissement: Du: Au:

Numéraire 2020-01-01 2020-12-31 ok

Récap Numéraire

Copy Excel CSV PDF Search:

Date	Montant Encaissé	Droit de timbre	Montant VAC	Droit de VAC	Compte de VAC	Reste
30/07/2020	150 375,96	1 557,00	151 932,96	408,00	CCP-DO	492 495,47
30/08/2020	177 430,72	1 832,00	179 262,72	480,00	CCP-DO	0,00
30/09/2020	183 079,86	1 903,00	184 982,86	492,00	CCP-DO	0,03
30/11/2020	91 542,81	954,00	92 496,81	246,00	CCP-DO	0,00

[Encaissement Bureau de Poste](#)
[Encaissement Au Niveau de l'Actel](#)
[Encaissement Dépôt vente](#)
[Gestion de stock](#)

Situation encaissement:
 Du:
 Au:

Liste des chèques encaissés

N°chèque	N° bordereau	Date arrivé actel	Date remise encaissement	Banque de remise	Date encaissement	Banque	Tireur	Observation	Montant
9770406	16/2020	11/06/2020	18/06/2020	BNA-DO	21/06/2020	TRESOR PUBLIC	C.N.E.P FONCTIONNEMENT		30 060,35
9770422	27/2020	13/10/2020	22/11/2020	BNA-DO	04/11/2020	TRESOR PUBLIC	C.N.E.P FONCTIONNEMENT		56 248,44
9971899	15/2020	26/05/2020	07/06/2020	BNA-DO	16/06/2020	BADR	CRMA ECONOMIQUE		60 000,00
9972151	25/2020	29/09/2020	05/10/2020	BNA-DO	12/10/2020	BADR	CRMA ADRAR		21 347,41
9972196	30/2020	19/11/2020	23/11/2020	BNA-DO	30/11/2020	BADR	CRMA ADRAR		192 000,00

<input type="text"/>									
N°chèque	N° bordereau	Date arrivé actel	Date remise encaissement	Banque de remise	Date encaissement	Banque	Tireur	Observation	Montant
9770352	30/2019	19/08/2019	26/08/2019	BNA	03/09/2019	TRESOR PUBLIC	C.N.E.P FONCTIONNEMENT		30 868,36
9770366	37/2019	22/10/2019	24/11/2019	BNA	07/11/2019	TRESOR PUBLIC	C.N.E.P FONCTIONNEMENT		30 711,28
9770373	41/2019	01/12/2019	15/12/2019	BNA	18/12/2019	TRESOR PUBLIC	C.N.E.P FONCTIONNEMENT		28 820,37
9872855	26/2019	01/07/2019	11/07/2019	BNA	24/07/2019	BADR	SOCIETE DISTRIBUTION DE MATERIELS		42 000,00
9955184	23/2018	27/12/2018	31/12/2018	BNA	07/01/2019	BADR	CAISSE NATIONALE DES ASSURANCES SOC		256 596,27
9971333	18/2019	07/05/2019	09/05/2019	BNA	26/05/2019	BADR	CRAMA ADRAR		60 000,00
9971336	20/2019	13/05/2019	14/05/2019	BNA	02/06/2019	BADR	CRAMA ECONOMIQUE		33 010,01
9971644	40/2019	24/11/2019	15/12/2019	BNA	18/12/2019	BADR	C.R.M.A ECONOMIQUE		16 834,93
9971649	38/2019	06/11/2019	24/11/2019	BNA	26/11/2019	BADR	C.R.M.A ECONOMIQUE		60 000,00
Total									16 291 409,97

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى المفهوم العام لفيروس كورونا والاجراءات الوقائية لتصدي للفيروس في الجزائر منذو ظهوره، حيث وصعت الحكومة الجزائرية العديد من التدابير لحماية صحة وسلامة المواطنين، وعلى هذا الاساس تهدف الدراسة الى اكتشاف تاثير تحصيل مستحقات الزبائن بالنسبة الى شركة اتصالات الجزائر الوكالة التجارية ادرار .

ولتعميق اكثر في هذه الدراسة قمنا بدراسة ميدانية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - أدرار والتي ساعدتنا في الكشف عن الاليات التي تسببت في ارتفاع مداخيل المؤسسة، حيث ساهمت بشكل كبير في تطبيق الاجراءات الوقائية من خلال خدماتها المتعددة .

الكلمات المفتاحية :

فيروس كورونا، اتصالات، التحصيل، المستحقات.

Résumé:

Cette étude vise le concept général du virus Corona et les mesures préventives pour lutter contre le virus en Algérie depuis son émergence, le gouvernement algérien ayant mis en place de nombreuses mesures pour protéger la santé et la sécurité des citoyens, et sur cette base l'étude vise à découvrir l'effet de la perception des cotisations des clients vis-à-vis de la société de télécommunications algérienne, l'agence commerciale Adrar.

Pour approfondir cette étude, nous avons mené une étude de terrain à l'Agence Commerciale d'Algérie Communications - Adrar, qui nous a permis de découvrir les mécanismes à l'origine de l'augmentation des revenus de l'institution, car elle a grandement contribué à l'application de mesures préventives à travers ses multiples services. .

les mots clés: Virus Corona, communications, recouvrement, créances.