

جامعة امحمد بوقرة \_ بومرداس  
كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل  
شهادة الماستر أكاديمي

تخصص: مالية وتأمينات

الموضوع:

إدارة صناديق الضمان الاجتماعي في ظل الرقمنة  
دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء  
وكالة بومرداس CNAS

تحت إشراف الأستاذ(ة):

قنان براهيم

من إعداد الطالبتين:

- أوبراهم حنان

- قيدوم زينب

رقم المذكرة: 125

السنة الجامعية: 2022/2021 م

# شكرتكم لله

قال الله تعالى: "لئن شكرتم لأزيدنكم"

الحمد لله حمدا يوافي نعمه ويكافئ مزيده، ونشكر المولى عز وجل الذي وفقنا وغرس في نفوسنا الأمل وأنار دربنا وساعدنا على إنجاز هذا العمل.

ونتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ المحترم المشرف "براهيم قنان" حفظه الله ورعاه الذي لم يبخل علينا بإرشادنا وتوجيهنا والذي كان معنا على دائم طوال مدة إنجاز هذه المذكرة ولن يتسع المقال لمقامك وفضلك جزاك الله خيرا.

ولا يفوتنا كذلك أن نتوجه بالشكر إلى كل طاقم عمل صندوق الضمان الاجتماعي CNAS،

بومرداس الذين ساعدونا كثيرا في إتمام هذا العمل.

وكذا نشكر كل الأساتذة في جميع الأطوار خاصة أساتذة تخصص مالية وتأمينات وكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد.



الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، شيء جميل أن يسعى الإنسان إلى النجاح فيحصل عليه ولكن الأجل أن يتذكر من كان السبب في ذلك.

أهدي ثمرة جهدي إلى:

أمي الغالية التي سهرت على تشجيعي ولها كل الامتتان والتقدير فدعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي.

إلى من تقاسمت معهم كل تفاصيل الحياة إخوتي سليم ووليد.

وأخواتي ليديا، أمال والكنكوتة مايا، إلى كل عائلتي المتواضعة خاصة جدي وجدتي أطال الله في عمرهما بدوام الصحة والعافية.

إلى صديقتي التي شاركتني هذه المذكرة زينب وعائلتها وكل من ساندني من الأحبة والصديقات التي جمعني بهم المشوار الدراسي.

إلى أساتذتي الكرام جزاهم الله عنا كل خير فلهم كل الشكر والتقدير والاحترام.

حنان



الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن اتبعهم إلى يوم الدين.

أحمد الله سبحانه وتعالى على كل ما توصلت إليه حتى الآن وأوجه ثمرة جهدي المتواضع إلى كل:

من علمني العطاء دون انتظار إل من أحمل اسمه بكل افتخار، أرجوا من الله أن يجعل قبره روضة من رياض الجنة وستبقى كلماته نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد "أبي الغالي".

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد إلى الشموع التي تثير ظلمتي "إخوتي" بالأخص أحمد ووردة وأختي الغالية بدرة وأبنائها محمد وبيسان حفظهم الله ورعاهم وإلى أخي سعيد وعثمان وأولاده .

إلى كل عائلتي المتواضعة.

إلى الأخوات اللواتي تحلو بالإخاء والوفاء صديقاتي في الجامعة والعمل وخاصة سندي في هذه المذكرة "حنان" وإلى كل أفراد عائلتها وأوجه شكر إلى كل من ساعدنا من أساتذة في كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وإلى الأستاذ كمال الذي ساندنا خلال مشوارنا الجامعي.

إلى كل من حملهم قلبي ولم يحملهم قلبي.

إلى كل من يحمل ولو ذرة حب الله ورسوله.

زينة

## الملخص:

تهدف دراستنا إلى إبراز التكنولوجيا المتقدمة التي يتبعها صندوق الضمان الاجتماعي وكالة بومرداس (CNAS)، و للوصول إلى هدف الدراسة قمنا بالتعرف على أهم التطبيقات التي ساهمت في عصرنة و رقمنة هذا الصندوق و من بينها " تطبيق فضاء الهناء " و أهم نتيجة توصلنا إليها هي أن الخدمات المقدمة عن بعد ساهمت بدور كبير في تبسيط إجراءات التكفل بالمؤمنين اجتماعيا و تحسين تسيير هيئات الضمان الاجتماعي، و رغم ذلك فهو لم ينتشر بكثرة في المجتمع، و بناء على الدراسة تم تقديم اقتراحات لإدارة الصندوق.

## الكلمات المفتاحية:

رقمنة صناديق الضمان الاجتماعي، العصرنة في التأمينات الاجتماعية، تكنولوجيا منظومة الضمان الاجتماعي، التطور.

## Abstract:

Our study aims to highlight the advanced technology used by the National Social Security Fund for Salaried Workers (CNAS) Agency of Boumerdes. In order to achieve this goal, we have identified the most important applications that have contributed to the modernization and digitization of this institution, including the "ALHANAA Space Application". The most important result we reached was that the distance services highly contributed in simplifying the procedures for socially insured persons and improving the management of social security bodies, and despite this, it did not spread widely in our society.

## keywords:

Digitization of social security funds, modernization in social insurance, technology of the social security system, development.

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
٧	شكر وعرفان
٧ - ١١	الإهداء
٧	الملخص
٧ - ٧	فهرس المحتويات
٧	قائمة الجداول
٧	قائمة الأشكال
٧	قائمة الملاحق
٧	قائمة الاختصارات والرموز
أ - د	مقدمة
30 - 1	<b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للضمان الاجتماعي</b>
2	تمهيد
11 - 3	<b>المبحث الأول: تطور الضمان الاجتماعي</b>
5 - 3	المطلب الأول: مفهوم الضمان الاجتماعي وأهميته
9 - 5	المطلب الثاني: خصائص وأهداف الضمان الاجتماعي
11 - 9	المطلب الثالث: تطور الضمان الاجتماعي في الجزائر
30 - 12	<b>المبحث الثاني: إدارة صناديق الضمان الاجتماعي</b>
19 - 12	المطلب الأول: الوظائف الأساسية لصناديق الضمان الاجتماعي
26 - 19	المطلب الثاني: أهم صناديق الضمان الاجتماعي وتنظيمها
29 - 27	المطلب الثالث: خصوصيات إدارة صناديق الضمان الاجتماعي
30	الخلاصة
54 - 31	<b>الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي</b>
32	تمهيد
41 - 33	<b>المبحث الأول: ماهية الرقمنة</b>
35 - 33	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وأهميتها
38 - 35	المطلب الثاني: خصائص وأهداف الرقمنة
41 - 38	المطلب الثالث: أساليب الرقمنة ومراحلها
53 - 42	<b>المبحث الثاني: دور الرقمنة في تحسين أداء صناديق الضمان الاجتماعي</b>

47 - 42	المطلب الأول: دور الرقمنة في تحسين الخدمات وتحسين التوازن المالي
51 - 47	المطلب الثاني: مكونات الإدارة الرقمية
53 - 51	المطلب الثالث: المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الرقمية في صناديق الضمان الاجتماعي
54	الخلاصة
83 - 55	الفصل الثالث: دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة بومرداس CNAS
56	تمهيد
63- 57	المبحث الأول: تقديم وكالة بومرداس CNAS
59 - 57	المطلب الأول: التعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة بومرداس
62 - 59	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي وكالة بومرداس وأهم مهام مديراته.
63 - 62	المطلب الثالث: مهام صندوق الضمان الاجتماعي وكالة بومرداس
82 - 64	المبحث الثاني: التطبيقات الرقمية لعصرنة الخدمات المقدمة في صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS
66 - 64	المطلب الأول: فضاء الهناء للأجراء
69 - 66	المطلب الثاني: التصريح عن بعد والدفع الإلكتروني للاشتراكات
82 - 69	المطلب الثالث: بطاقة الشفاء
83	الخلاصة
87 - 84	خاتمة
90 - 88	قائمة المراجع
96 - 91	الملاحق

## قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أوجه التشابه والاختلاف بين التأمين التجاري والتأمين الاجتماعي	29
02	مقارنة الإدارة التقليدية في صناديق الضمان الاجتماعي والإدارة بعد الاعتماد على الرقمنة في مختلف معاملاتها	52
03	عدد طالبي بطاقة الشفاء قبل فضاء الهناء لسنة 2020	73
04	عدد طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء سنة 2021	74
05	عدد طالبي بطاقة الشفاء دون فضاء الهناء (في الوكالة) سنة 2021	75
06	عدد طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء سنة 2022	76
07	عدد طالبي بطاقة الشفاء دون فضاء الهناء سنة 2022	76
08	عدد طالبي بطاقة الشفاء قبل وبعد فضاء الهناء 2020 و 2022	77
09	عدد المؤمنين الذين يمتلكون بطاقة الشفاء المستعملة وغير المستعملة لسنة 2022	77

## قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية CNAS	20
02	الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية لغير الأجراء CASNOS	22
03	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتقاعد CNR	23
04	هيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمين على البطالة CNAC	24
05	هيكل الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة والعطل المدفوعة الأجر الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري.	26
06	الهيكل التنظيمي لمركز الضمان الاجتماعي لوكالة بومرداس CNAS	60
07	منحنى حول طالبي بطاقة الشفاء في وكالة بومرداس لسنة 2020	80
08	منحنى حول طالبي بطاقة الشفاء في وكالة بومرداس لسنة 2022	81
09	منحنى حول عدد طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء خلال سنتي 2021-2022.	82

## قائمة الملاحق:

الصفحة	العنوان	الرقم
91	واجهة موقع الهناء	01
91	ملئ المعلومات المطلوبة	02
92	إدخال معلومات التسجيل	03
92	إدخال كود التفعيل والنقر على متابعة	04
93	تسجيل الدخول إلى الحساب	05
93	صفحة التصريح عن بعد	06
94	إدخال المعلومات اللازمة	07
94	القائمة الرئيسية لموقع télédéclaration	08
96 – 95	أسئلة المقابلة	09

## قائمة الاختصارات والرموز:

المعنى	الاختصار/ الرمز
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء	CNAS
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء	CASNOS
الصندوق الوطني للتقاعد	CNR
الصندوق الوطني للتأمينات عن البطالة	CNAC
الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة والعطل المدفوعة الأجر الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري	CACOBATH

# مقدمة

لقد أيقن الإنسان منذ القدم أن انتصار قوى الحياة رهين بالسيطرة على الوسط الذي يعيش فيه لاستخلاص مطالب الحياة وحاجاته عن طريق العمل المستمر، ومن ثم فإن لكل شخص الحق في العمل والحق في اختيار عمله، ولكل شخص يعمل له الحق في اجر عادل ومناسب يضمن له ولعائلته الحياة الكريمة. وعلى هذا النحو فالإنسان بقدر ما يدرك ضرورة العمل يدرك كذلك ما يتهدد استمراره من مخاطر، مما يجعله في قلق من المستقبل المجهول.

فالخطر يرتبط بوجود الإنسان على سطح الأرض، ومن هذه المخاطر نجد الموت والمرض والعجز عند العمل وفقدان العمل بالنسبة للمرأة الحامل، ولمواجهتها كان لابد على الدولة أن تجد نظام أو أسلوب لتخفيض حدة هذه المخاطر وخلق نوع من الأمان والطمأنينة في نفسية الأفراد وعلى ضوء هذا جاءت فكرة التأمين الاجتماعي التي تهدف إلى مواجهة كل المخاطر الاجتماعية وحماية الأفراد من الآثار المترتبة عنها. وإذا نظرنا إليها من زاوية النظام القانوني، يمكن القول بأن التأمينات الاجتماعية تشكل مجموع الحقوق والواجبات المتبادلة بين المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي من جهة وصناديق الضمان الاجتماعي من جهة أخرى.

وقد عرفت صناديق الضمان الاجتماعي عصرنة شاملة للقطاع حيث شهدت تطورا في الآونة الأخيرة، وهذا عبر برامج وتطبيقات التي أطلقتها وزارة العمل و الضمان الاجتماعي مؤخرا من بينها خدمة التعرف على ملامح الوجه للمتقاعدين، ومنصة الحساب الفردي للناشط الأجير، خدمة طلب التعويض، عطلة الأمومة عن بعد وتهدف إلى توفير خدمات إلكترونية للمواطنين وتبسيط الإجراءات الإدارية لتقديم الخدمات وهذا بانتهاج أساليب رقمنة كالرقمنة في شكل صورة التي أصبحت أكثر استعمالا في الآونة الأخيرة ونجد أيضا الرقمنة في شكل نص الذي يسمح بتعامل مباشر مع الوثيقة الإلكترونية فقد عملت على تبسيط الحياة وتقريب الإدارة وتخفيض الضغط على الموظفين والمؤمنين.

### الإشكالية:

وعلى ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

- ما هي خصوصيات قطاع التأمينات الاجتماعية؟ وما مدى مساهمة الرقمنة في إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟

### الأسئلة الفرعية:

تتفرع هذه الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف تطور نظام الضمان الاجتماعي وما هي خصوصياته؟
- ما هي أساليب الرقمنة الممكنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي؟
- ما هو دور الرقمنة في تحسين الأداء لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراءCNAS؟

## مقدمة

### الفرضيات:

وعلى ضوء هذه الأسئلة تتبلور لدينا الفرضيات التالية:

- تتمثل خصوصيات الضمان الاجتماعي في انه تأمين إجباري وأن المؤمن له يتحمل كل الأقساط المفروضة دفعها؛
- استعملت الرقمنة عدة أساليب نجد منها الرقمنة في شكل نص الرقمنة في شكل صورة؛
- عملت الرقمنة على تسهيل التواصل بين المؤمن والمؤمن له.

### أسباب اختيار الموضوع:

إن الدوافع التي أدت إلى دراسة هذا النوع من المواضيع تتمثل في:

- معرفة أهمية ومهام الضمان الاجتماعي وصناده في الحياة الاجتماعية والاقتصادية؛
- إبراز دور الرقمنة في تسهيل تقديم وأداء الخدمات؛
- إبراز أهم التغييرات الحاصلة على مستوى صناديق الضمان الاجتماعي.

### هدف الدراسة:

يهدف بحثنا في هذا الموضوع إلى معرفة التطور الذي وصل إليه صندوق الضمان الاجتماعي في مجال تقديم الخدمات من خلال مواكبة الرقمنة التي من شأنها قد تعمل على تحسين الاداءات المقدمة للمؤمنين.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة موضوع الرقمنة في صندوق الضمان الاجتماعي في البحث عن ما مدى مواكبة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لمتطلبات العصرنة والحدثة في مختلف الجوانب وما مدى تأثير تطبيق الرقمنة على تحسين أداء الخدمات المقدمة للمؤمنين بالصندوق.

### حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في حدود زمنية ومكانية متمثلة في مقر صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء باستشارة الموظفين المكلفين بالتسيير، وحدود زمنية من خلال فترة التريص.

### الصعوبات:

لقد اعترضتنا مجموعة من الصعوبات، والمتمثلة في صعوبة جمع المعلومات بسبب ندرة المراجع المتعلقة بموضوع الرقمنة على مستوى صناديق الضمان الاجتماعي، وقلة الدراسات التي شملت هذا الجانب .

### المنهج المتبع:

لقد اتبعنا في دراستنا المنهج الوصفي من خلال التعريف بمختلف المفاهيم المتعلقة بالضمان الاجتماعي و الرقمنة، بالإضافة إلى المنهج التحليلي من خلال دراسة حالة وتحليل مختلف المعلومات التي تحصلنا عليها باستخدام أدوات البحث العلمي كالملاحظة.

## مقدمة

### الدراسات السابقة:

اعتمدنا في دراستنا على مراجع سابقة نذكر منها:

- مرجع حاج عمارة وتيلوث سعاد " تسيير صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر " في مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر حيث اعتمدنا في على مهام صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء؛CASNOS
- ومرجع صالح لبعير" أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة " مذكرة لنيل متطلبات شهادة ماستر وقمنا في أساليب الرقمنة حيث وضع أهم تفاصيل أساليب الرقمنة الجديدة المستعملة .

### هيكل الدراسة:

تم تقسيم بحثنا كما يلي:

تحتوي الدراسة على مقدمة وخاتمة كما يحتوي هيكل الدراسة على ثلاثة فصول:

- الفصل الأول: قد خصص للإطار المفاهيمي والنظري للضمان الاجتماعي ويحتوي على مبحثين:
  - الأول: تطور الضمان الاجتماعي
  - الثاني: إدارة صناديق الضمان الاجتماعي.
- أما بالنسبة للفصل الثاني وهو تكملة للجانب النظري حيث قدمنا فيه دور وأهمية الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي.
- أما الفصل الثالث والأخير المتمثل في الإطار التطبيقي للدراسة الذي درسنا فيه حالة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة بومرداس ويحتوي على مبحثين وهي:
  - تقديم الصندوق والهيكل التنظيمي للصندوق
  - التطبيقات الرقمية الجديدة لعصرنة الخدمات المقدمة على الصندوق
  - مدى مساهمة الرقمنة في تطور الصندوق والآليات الجديدة المستعملة في هذا المجال وبخصوص "فضاء الهناء".

الفصل الأول: الإطار  
المفاهيمي والنظري للضمان  
الاجتماعي

### تمهيد:

تطورت فكرة التأمين بتطور حياة الإنسان وظهور مخاطر جديدة تهدده في حياته وماله، فضلا عن تزايد المعاملات وظهور الآلات والمعدات الجديدة في ميدان العمل، وكذا ازدياد حاجة الناس للحصول على أكبر قدر ممكن من الحماية الاجتماعية.

وهذا التطور راجع بالأساس إلى اختلاف النظر للمخاطر الاجتماعية التي تهدد الإنسان وعدم تحديد مفهوم واحد وموحد لفكرة الخطر الاجتماعي، حيث تعتبر صناديق الضمان الاجتماعي من أهم الهياكل التي تساهم وبشكل كبير في إحداث توازنات اقتصادية واجتماعية وذلك من خلال توظيف مصادر تمويلها من أجل تحقيق الأمن المادي والمعنوي للعامل مهما كانت نوعية نشاطه.

وبغية الوصول إلى مفهوم هذا النظام والتطورات التي شهدتها قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: تطور الضمان الاجتماعي

المبحث الثاني: إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

### المبحث الأول: تطور الضمان الاجتماعي

أصبح الضمان الاجتماعي في الوقت الحاضر من الضروريات الاجتماعية لمواجهة ما قد يتعرضون له الأفراد من مخاطر تؤدي إلى عدم قدرتهم على العمل أو إنقاصها، حيث يشكل إحدى أهم الركائز الاجتماعية في الدولة ولا يتوقف مفهوم الضمان الاجتماعي على تعريفه فقط ولكن يرتبط بهذا المفهوم أهداف وخصائص الضمان الاجتماعي وتطوره، وهذا ما سوف نتطرق له في هذا المبحث.

### المطلب الأول: مفهوم الضمان الاجتماعي وأهميته

#### أولاً: مفهوم الضمان الاجتماعي

- هو حماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من أخطار يتعرضون لها لا دخل لإرادتهم فيها ولا قدرة لهم في حماية أنفسهم منها مثل "العجز والوفاة المبكرة والبطالة والشيخوخة والأمراض والحوادث".<sup>1</sup>
- ويمكن تعريفه على أنه: " نظام اجتماعي اقتصادي سياسي يهدف بصورة رسمية مباشرة إلى حماية الأفراد وقائياً وعلاجياً من المخاطر والمرض والفقر، ويضمن لهم دائماً سبب العيش والراحة في الحياة بمستوى لائق كريم".<sup>2</sup>

ويتضح لنا أن الضمان الاجتماعي يتمثل في العناصر التالية:

- النظام الاجتماعي الاقتصادي: الذي تضعه الدولة بإقامة حماية لأفرادها من المخاطر المختلفة.
- الأفراد المنفعون من خدمات الأمن الاجتماعي التي يسعى الضمان الاجتماعي لتحقيقها.
- حد الكفاية: وهو المستوى اللائق من المعيشة الذي يكفل الضمان الاجتماعي تحقيقه للمحتاجين المنفعين ممن تتوافر فيهم شروط الاستحقاق.<sup>3</sup>

وأيضاً يمكن القول أن التأمين الاجتماعي هو كل تأمين إجباري تقوم الدولة وتفرضه على فئة معينة لصالح أفراد آخرين قد يتعرضون من خلال عملهم عند الفئة الأولى الإجباري للإصابة بأشخاصهم أو بأموالهم،

<sup>1</sup> مختار محمود الهانسي وإبراهيم عبد النبي حمودة، "مبادئ الخطر والتأمين"، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص 88.

<sup>2</sup> السعيد صادق مهدي، "العمل والضمان الاجتماعي في الإسلام دراسة مقارنة"، مطبعة المعارف، بغداد، العراق، ط 1، 1971، ص 6.

<sup>3</sup> الطيب السماتي، "التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي"، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2014، ص 48.

يعني أن هذا التأمين يشكل كل أنواع التأمين التي لا يمكن أن تزاو لها الهيئات أو الشركات المساهمة، ويقوم هذا النوع من التأمين على مبدأ التضامن الاجتماعي المزدوج الذي يقوم فيما بين الدولة والأفراد، حيث تقوم الدولة بتحصيل الاشتراكات المحددة، والمساهمة بجزء كبير في تكوين مبالغ التعويض وتنتولى هي القيام بدفع التعويضات المستحقة والفوائد على أساس تضامني.<sup>1</sup>

ومنه نستنتج أن الضمان الاجتماعي من أهم النظم التي تعالج الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها الإنسان طوال حياته ويتعرض لها أفراد أسرته بعد وفاته، فهو عبارة عن مجموعة الوسائل القانونية والإدارية والتقنية التي تهدف إلى تحقيق الأمن الاجتماعي.

### ثانياً: أهمية الضمان الاجتماعي

يعتبر الضمان الاجتماعي تأمين فهو بذلك يهدف إلى معالجة ومواجهة ما قد يحل بالفرد من مصائب تعيق حياته وذلك بالإنقاص من موارده، وانطلاقاً من ذلك فإن أهمية التأمينات الاجتماعية هي نفسها أهمية التأمين وتظهر من ثلاث زوايا وذلك من خلال الوظائف التي يؤديها التأمين.

**1- الوظيفة الاجتماعية:** إذ يهدف التأمين إلى التعاون بين مجموعة من الأشخاص لضمان خطر معين، فيقوم كل منهم بدفع قسط أو اشتراك لتغطية الخسائر التي يمكن أن يتعرض لها أي أحد منهم، وتحقق هذه الصورة بالخصوص في التأمين التبادلي وتتجلى الوظيفة الاجتماعية للتأمين بصفة خاصة في تشريعات العمل والتأمينات الاجتماعية وما يترتب عن ذلك من إنشاء مؤسسات للتعويض عن الأمراض والحوادث المهنية والشيخوخة والبطالة، وغيرها من الصناديق التي تنشأ لهذا الغرض فالصندوق هنا يحل محل الأشخاص الآخرين (المؤمن لهم) في مساعدة الفرد الذي قد يصيبه أي خطر، وذلك عن طريق دفع التعويضات اللازمة له والكفيلة بجبر الضرر الذي أصابه.<sup>2</sup>

فدور التأمين هنا يكتسي الصيغة التضامنية الاجتماعية، وهذا ما هو مؤكد من نص المادة 1 من القانون رقم 83-11 والتي جاء فيها على أنه "يهدف هذا القانون إلى إنشاء نظام وحيد للتأمينات الاجتماعية"، كما نصت المادة 2 من نفس القانون على أنه "تغطي التأمينات الاجتماعية المخاطر التالية: المرض، الولادة، العجز، الوفاة".<sup>3</sup>

**2- الوظيفة الاقتصادية:** يعد التأمين إحدى الوسائل الهامة للادخار وذلك بواسطة تجميع رؤوس الأموال المكونة من أقساط واشتراكات المؤمنين التي تظل في الواقع رصيذاً لتغطية المخاطر، إلا أن هذا الرصيد غالباً ما يوظف في عمليات استثمارية وتجارية لأن التجربة أثبتت بأن المخاطر لا تتحقق في

<sup>1</sup> محمد جودت ناصر، "إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق"، دار مجد لاوي للنشر، عمان، 1998، ص 191-192.

<sup>2</sup> الطيب السماتي، مرجع سبق ذكره، ص 204.

<sup>3</sup> المادة 01 و 02 من القانون رقم 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المعدل والمتمم المؤرخ في 2 جويلية 1983.

كل الحالات حتى وإن تم ذلك وهذا لا يكون في وقت واحد، وتزداد الأهمية الاقتصادية في مجال المعاملات الدولية حيث يشكل التأمين عاملاً مشجعاً لتكثيف المبادلات بين الشعوب إذ يسمح للمستثمرين الأجانب والموردين، بعمليات عابرة للحدود، بالعمل دون خوف من الآثار السيئة التي تسببها المخاطر التجارية والسياسية وكذا الطبيعية.

فالعامل حتى وإن كان في هذه الحالة يشتغل لدى شخص آخر (تاجر) فإن إجبارية التصريح به والتأمين عليه تجعله مضموناً ومطمئن تجاه وضعيته وخاصة مصدر رزقه ورزق عائلته. كما هو الحال كذلك بالنسبة لرب العمل الذي لا يتحمل تعويض الخسائر والأضرار التي قد تصيب العمال من حسابه الخاص إذ هو صرح بهم بصفة قانونية ودفع اشتراكاتهم.<sup>1</sup>

**3- الوظيفة النفسية:** وتتمثل في توفير الأمان وإزالة الخوف من بال المؤمن لهم من أخطار الصدفة، ويصبح بهذه العملية يشعر بنوع من الأمان والارتياح على مستقبله ومستقبل نشاطاته، الأمر الذي يجعله يتحلى بروح من المبادرة الخلاقة ويجد في ذلك الأمان والاطمئنان بفضل عملية التأمين لكل الصدف والمفاجآت اليومية، كعدم قدرته على كسب الرزق لأسباب مختلفة كالبطالة وإصابات العمل والحوادث بمختلف أشكالها والشيخوخة والكوارث الطبيعية والمخاطر الناجمة عن النشاطات الصناعية والتجارية.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: خصائص وأهداف الضمان الاجتماعي

#### أولاً: خصائص الضمان الاجتماعي

تتميز برامج التأمين الاجتماعي ببعض الخصائص التي ميزتها عن برامج التأمين الحكومية الأخرى، وهي كالاتي:

- برامج إجبارية؛
- توفير حد أدنى من الدخل؛
- تؤكد على الكفاية الاجتماعية بدلاً من العدالة الفردية؛
- ترتبط المزايا بالمكاسب؛
- حددت المزايا بالقانون؛
- لا وسائل تختبر؛
- التمويل الكامل غير الضروري؛

<sup>1</sup> الطيب سماتي، مرجع سبق ذكره، ص 204-205.

<sup>2</sup> معراج جديدي، "مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري"، ديوان المطبوعات الجزائرية، 1999، ص 3.

– تدعم البرامج ماليا بصورة ذاتية؛<sup>1</sup>

ومن خصائص الضمان الاجتماعي نجد أيضا ما يلي:

**1- النظام الاجتماعي نظام قانوني:** يعتبر الضمان الاجتماعي نظام قانونيا لأنه يتقرر بقانون يصدر عن السلطة التشريعية في الدولة، وهذا القانون هو الذي يحدد أهداف النظام، ونطاق تطبيقه، إن من حيث الأشخاص الخاضعين لحكمه (مضمونين وممولين)، أو من حيث الأخطار المضمون منها، ووسائل مواجهتها، وهو الذي يحدد شروط الخضوع لحكمه، والاستفادة من تقديماته، كما يحدد الموارد التي تتكون منها أموال الضمان، والأشخاص الملزمين بالتمويل.

وعلى هذا النحو يختلف الضمان الاجتماعي عن الضمان الخاص الذي يستند في وجوده وانقضائه، كما في تحديد شروطه ومزاياه إلى إرادة أصحاب العلاقة.

**2- الضمان الاجتماعي نظام إلزامي:** الضمان الاجتماعي نظام إلزامي تفرض الدولة على المضمونين والممولين دون اختيار منهم، والسبب في ذلك أن الضمان الاجتماعي يهدف إلى إضفاء الحماية على أشخاص وطوائف تقتضي مصلحة المجتمع أو عدم الخضوع للضمان لأن معظم هؤلاء، ولاسيما أرباب العمل والشباب من المضمونين، قد يختارون عدم الخضوع، بسبب ما يترتب عليهم الخضوع للضمان من أعباء، لذلك كان من الطبيعي أن يطبق النظام بصورة إلزامية على جميع المعنيين بحكمه، وألا يسمح لأي واحد منهم بالخروج عليه أو بالبقاء خارج حظيرته، وفي هذا يعني خروج على أصول الضمان الخاص الذي يترك أمر الاستفادة منه لتقدير أطرافه، ولكنه خروج يقتضي الحرص على الوصول بالضمان الاجتماعي إلى أهدافه.

ولكن القانون قد يجيز لبعض الفئات أن تنقسم إلى الضمان الاجتماعي إذا أنشأ نظاما للضمان الاختياري، كالقسم الخاص للضمان الاختياري في فرع ضمان المرض والأمومة.<sup>2</sup>

**3- الضمان الاجتماعي يرتبط بالنظام العام:** إن الدور الذي يقوم به الضمان الاجتماعي في تحقيق أهداف المجتمع في العدالة والأمان الاجتماعيين جعل من قواعده قواعد أمر، وجعل منه جزءا من النظام العام، والنظام العام كما هو معلوم يتكون من مجموع القواعد التي تهدف إلى حماية مصالح المجتمع الأساسية.

**4- الضمان الاجتماعي يقوم على أساس من التكافل الاجتماعي:** ويظهر هذا التكافل في تغطية نفقات الضمان الاجتماعي، حيث تتم المساهمة في هذه النفقات بحسب القدرة على تحمل عبئ الضمان، لا

<sup>1</sup> جورج ريجدا، "مبادئ إدارة الخطر والتأمين"، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2006، ص 727.

<sup>2</sup> حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، "الضمان الاجتماعي أحكامه، وتطبيقاته دراسة تحليلية شاملة"، منشورات الحلبي الحقوقية، ص 33-37.

على أساس الحاجة إليه لأن الفئات المحتاجة إلى الضمان هي أقل الفئات قدرة على دفع نفقاته ولذلك نجد أن المتحملين بعبء الضمان الاجتماعي أساساً هم أرباب العمل، وهم يتحملونه وحدهم في معظم الحالات وبمشاركة العمال والدولة في حالات أخرى.<sup>1</sup>

### ثانياً: أهداف الضمان الاجتماعي

يتميز الضمان الاجتماعي بأهمية خاصة على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي فلدينا في أهداف الضمان الاجتماعي ما يلي:

#### 1- الأهداف الاجتماعية:

**1-1 رعاية الفئات الكادحة:** حيث كان أصحاب العمل يستغلون الطبقة العاملة، و يكفونهم بالأعمال الشاقة، فالاستهانة بالشخصية الإنسانية للعامل كانت الطابع المشترك لتاريخ العمل في جميع أنحاء العالم حتى القرن التاسع عشر.

إلا أن تدخلت الدولة لحماية العمال من عسف أصحاب العمل و هذا بتنظيم العمل، ومساعدة العجزة والعاطلين، ووضع تشريع للتعويض عن حوادث العمل و تشريعات أخرى تتعلق بحماية العامل من سائر الأخطار التي ليس لها صلة بعمله، كالمرض والعجز والشيخوخة و وفاة رب العائلة، وقد أطلق على هذه التشريعات اسم "التأمينات الاجتماعية".<sup>2</sup>

**1-2 المحافظة على القوى العاملة في المجتمع وتحريرها من الخوف:** سعي الضمان إلى صيانة العنصر الإنساني وتنمية قيمته الجوهرية، عن طريق تأمينه من المخاطر التي تؤثر في قواه الجسدية وتعريضه عن النقص في مقدرته على الكسب.

فضمان العامل ضد مخاطر وأمراض المهنة، وتعويضه وتأهيله مهنياً في حالة الإصابة أو المرض، وضمان الأم ضد مخاطر الحمل والولادة، ورعاية الطفولة والشيخوخة، كل ذلك يعتبر من أهم مقومات صيانة العنصر الإنساني، ولهذا لا تقوم فلسفة الضمان الاجتماعي على مجرد التعويض عن الضرر فحسب وإنما على العمل لتمكين العامل على استرداد قواه البدنية والعقلية والعودة إلى العمل المثمر الذي يتفق مع استعداداته وحالته الجديدة.

ولهذا فإن الضمان الاجتماعي بسعيه لحماية المضمونين من المخاطر الاجتماعية ومنها البطالة، إنما يعمل على تحرير الإنسان من الخوف وتنمية قيمته الجوهرية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، مرجع سبق ذكره، ص34.

<sup>2</sup> حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، "أحكام الضمان الاجتماعي"، دار الجامعة، بيروت، ص104.

<sup>3</sup> حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، نفس المرجع السابق، ص105-106.

**1-3 تخفيف حدة الفوارق بين الطبقات الاجتماعية، وإعادة توزيعها توزيعاً عادلاً:** من الركائز الهامة التي يقوم عليها الضمان الاجتماعي، انه يساعد بصورة تلقائية على التخفيف من حدة الفوارق بين الطبقات، وإعادة توزيعها توزيعاً عادلاً، بما يؤدي إليه من القضاء على الاستغلال الطبقي الذي ظهر نتيجة عدم المساواة في توزيع وسائل الإنتاج، والنهوض بالطبقات المستغلة إلى مستوى لائق للمعيشة.

**1-4 إحلال التضامن الاجتماعي محل الفردية في العلاقات الإنسانية:** إن إحلال التضامن الاجتماعي محل الفردية، يعتبر إحدى الركائز الهامة التي تقوم عليها فلسفة الضمان الاجتماعي.

وعلى هذا النحو نجد أن حق المستفيد من الضمان لا يتحدد بمقدار مساهمته في تمويله، بل بالمقدار اللازمة للمحافظة على مستواه المعيشي الأدنى، وعلى هذا النحو يساعد الضمان على إشاعة الشعور بالتضامن بين أبناء المجتمع الواحد، ولاسيما بين العمال وأرباب العمل الذين يتجمعون في استثمار أموالهم بالاتفاق مع المبادئ الأخلاقية والإنسانية، ويوجهون طاقاتهم إلى استغلال الطبيعة بدلاً من استغلال الأيدي العاملة.<sup>1</sup>

**1-5 تأكيد فضيلة العمل وتنمية الأخلاق المهنية:** من النتائج الهامة التي يساهم الضمان الاجتماعي في تحقيقها تأكيد فضيلة العمل، وتنمية الأخلاق المهنية، فالضمان الاجتماعي بتأكيد على العمل كوسيلة لضمان العيش الكريم وبرعايته للطبقة العاملة، وحرصه على صيانة قواها الإنتاجية لضمان استمرار عجلة الإنتاج، يثير في العمال الاعتزاز بالعمل، ويعيد إليهم الثقة بأنفسهم وبدورهم الإيجابي في عملية البناء والتقدم.

**1-6 الارتفاع بالمستوى الصحي العام لأفراد المجتمع:** يساهم الضمان الاجتماعي في رفع المستوى الصحي العام لأفراد المجتمع عن طريق الضمان الصحي هو أهم فروع الضمان الاجتماعي لأنه يقوم بحماية صحة المضمونين وعائلاتهم وقائياً وعلاجياً واستشفائياً، فيقدم لهم الإعانات العينية والنقدية التي يحتاجون إليها لتوفي المرض أو للتخلص من آثاره ومن هنا أدركنا مدى الأثر الذي يحدثه هذا الضمان في رفع المستوى الصحي للمواطنين.

### 2- الأهداف الاقتصادية:

**2-1 تأمين دخل بديل من الدخل المنقطع:** رأينا أن الضمان الاجتماعي يسعى إلى حماية العمال من البؤس والعوز عندما ينقطعون عن الكسب بسبب المرض أو الإصابة أو البطالة أو العجز أو الشيخوخة أو الموت (بالنسبة لعائلة المستفيد)، وذلك بتأمين دخل بديل من الدخل المنقطع، يضمن لهم حداً أدنى من المعيشة الكريمة.

**2-2 تغطية الأعباء العائلية والنفقات الاستثنائية الناجمة عن المرض والإصابة والوفاة:** من الراهن أن الأعباء العائلية الناجمة عن إعالة زوجة وأولاد، وكذلك النفقات الاستثنائية التي تنشأ عن المرض أو

<sup>1</sup> حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، "أحكام الضمان الاجتماعي"، مرجع سبق ذكره، ص 106-110.

الإصابة أو الوفاة تعتبر من الأخطار التي تهدد بارهاق ميزانية الأسرة وخفض مستوى معيشتها، إذ لم يكن لديها من المدخرات أو المداخل الاحتياطية ما يساعدها على مواجهة تلك الأعباء لذلك يعمل الضمان الاجتماعي في هذه الحالات على مد المضمومين بالتعويضات والإعانات اللازمة في هذه المساعدات يوفر الضمان الاجتماعي للمضمومين القدرة على الإنفاق وطلب السلع والخدمات، الأمر الذي يزيد في الاستهلاك ويساعد على زيادة الإنتاج.<sup>1</sup>

**2-3 زيادة الإنتاج ورفع مستوى الأجور:** لقد أكدت البحوث العلمية التي أجريت على العمال في مهن مختلفة ومستويات اجتماعية متباينة أن شعور العامل بالاستقرار في عمله، واطمئنانه إلى مستقبله، وتحسين ظروف عمله، وتعويضه عن الأجر المفقود أو المنتقص، في حالات المرض أو الإصابة أو العجز أو الشيخوخة أو البطالة، يزيد من إنتاجيته ومن قدرته على الإبداع والابتكار، وإن الضمان الاجتماعي يعمل على توفير للعامل ضمانات ضد مخاطر المرض والعجز والإصابات والشيخوخة والبطالة والوفاة، والأمراض المهنية، حيث يشكل عاملا هاما في إيجاد الظروف المذكورة وبالتالي في زيادة إنتاجية ورفع كفاءته.

**2-4 زيادة فرص العمل والاستخدام:** من الواضح أن الضمان الاجتماعي، بما يوفره للمضمومين من إعانات عينية نقدية، في حالة المرض والبطالة والشيخوخة والوفاة وفي مواجهة الأعباء العائلية، إنما يوفر لهم قدرة شرائية ما كانت لتوفر لهم لولا هذه الإعانات فيقبلون على طلب السلع والخدمات. الأمر الذي يزيد في حجم الاستهلاك، وعندما يشد الطلب ويزيد الاستهلاك، ينشط أصحاب رؤوس الأعمال لتوسيع استثماراتهم.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: تطور الضمان الاجتماعي في الجزائر

إن نظام الأخطار الاجتماعية في الجزائر ليس وليد الاستقلال كما يعتقد البعض بل أن جذوره تمتد إلى الفترة الاستعمارية خاصة في المرحلة التي أرادت فيها الإدارة الفرنسية بالجزائر تحفيز المعمرين للقعود إلى الجزائر بمحاولة إعطاء أكبر قدر من الامتيازات في مجال الحماية الاجتماعية مثلما هو معمول به في فرنسا.

ولقد عرف نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر عدة تطورات، وذلك تبعا لمراحل عديدة مرت بها الدولة الجزائرية، ومما ساهم في نشوء هذا النظام صراع العمال الجزائريين ضد الاستعمار الفرنسي طالبين توسيع الاستفادة من نفس نظام الضمان الاجتماعي الموجود وساري المفعول في فرنسا، ولم يتحقق هذا إلا بعد قرار 10-06-1949، لكن مع وجود بعض النقائص وبعد الاستقلال مباشرة سجلت بعد التحسينات وتوسعت الحماية لفئات مختلفة من المجتمع.

<sup>1</sup> حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، "أحكام الضمان الاجتماعي"، ص 111-112.

<sup>2</sup> حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، نفس المرجع السابق، ص 113-114.

وعليه يمكن تمييز ثلاثة مراحل مهمة مر بها نظام الضمان الاجتماعي بالجزائر كان لها الأثر البارز على طريقة إدارة وتسيير أجهزة الضمان الاجتماعي في جميع المراحل.

### أولاً: الضمان الاجتماعي قبل الاستقلال سنة 1962

كان الضمان الاجتماعي في صلب انشغالات جميع الأطراف الفاعلة في المجال الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للبلاد. ويتميز تاريخ الضمان الاجتماعي خلال الاحتلال بغياب المساواة والعدل الواضح تجاه الشعب الجزائري. و خلال الفترة الممتدة ما بين 1947 و 1949 أول ظهور لنظام الضمان الاجتماعي في الجزائر من خلال إصدار الأمر المؤرخ في 10 جوان 1949 المتعلق بتنظيم هيئات الضمان الاجتماعي لما اصدر المجلس الجزائري، لاسيما القرار رقم 045-1949 الذي مكن الجزائر من الاستفادة من نظام الضمان الاجتماعي والتقاعد بالنسبة للنظام العام والذي لم يسري مفعوله إلا سنة 1950 بالنسبة للتأمينات الاجتماعية وسنة 1957 بالنسبة للشيخوخة.<sup>1</sup>

وعن الجانب التنظيمي فقد صدر مرسوم 20 فيفري 1950 المتعلق بتنظيم صناديق الضمان الاجتماعي بالجزائر الذي مهد لتأسيس مختلف الصناديق، أولها الصندوق الأساسي أو اللأم وهو صندوق التأمينات الاجتماعية، تم إدراج الأنظمة مع مراعاة مصالح المستعمر ووضع شروط صارمة للاستفادة منها، مما دعم عوامل إقصاء الجزائريين من الاستفادة من الحماية الاجتماعية، كما عرف إنشاء وتطوير الضمان الاجتماعي بالجزائر ضغوطات نتجت عن الوضعية السياسية والتي ميزها الاضطهاد المزدوج من سيطرة استعمارية واستغلال ذي طابع رعوي.<sup>2</sup>

### ثانياً: الضمان الاجتماعي بعد الاستقلال 1962

لقد تعرض الضمان الاجتماعي لخسائر كبيرة غداة الاستقلال، على غرار كل قطاعات النشاط. حيث تعرضت جميع هيئات الضمان الاجتماعية لهجمات إجرامية ارتكبتها المستعمر قبل رحيله. لقد تدهورت الوضعية المالية لهيئات الضمان الاجتماعي بسبب نهب الأموال.<sup>3</sup>

### 1- تطور منظومة الضمان الاجتماعي من 1962 إلى غاية 1983: عرفت منظومة الضمان الاجتماعي

بالجزائر منذ نشأتها وحتى اليوم تطورا مكثفا ومتواصلا وعلى نحو أدق، منذ نيل البلاد لاستقلالها سنة 1962. حيث صدرت عدة نصوص متتالية تحاول إعادة تكييف نظام الضمان الاجتماعي مع طبيعة

<sup>1</sup> مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 9، العدد 2، 2021.

<sup>2</sup> مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، نفس المرجع السابق.

<sup>3</sup> مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، نفس المرجع السابق.

المرحلة التي تميزت بترك إدارة الضمان الاجتماعي بدون إطار إداري كفاء مثلها مثل باقي الهيئات الحكومية نظرا لمغادرة معظم العمالة الفرنسية بالإضافة إلى قلة الاشتراكات وكثرة الملفات العالقة. ونقطة التحول الثانية كانت بصدور القانون الأساسي للعامل رقم 12/1978 الصادر في 05/08/1978 والذي مهد للاعتراف بدور القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية وضرورة مراجعة منظومة الضمان الاجتماعي قصد تعميمها على باقي الفئات وتوحيد نظامها طبقا للمادة 49 من القانون رقم 012/1978، وكذلك تجسيدها لاقترحات لجنة إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي التي شكلتها الحكومة آنذاك سنة 1975. وأثمرت مجهوداتها ببروز إصلاحات سنة 1983 التي أسست لمرحلة جديدة للضمان الاجتماعي.

**2- مرحلة ما بعد سنة 1983:** وكانت البداية بإصدار خمس (05) قوانين دفعة واحدة في 02/07/1983 وهي القانون رقم 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، القانون رقم 83-12 المتعلق بالتقاعد، القانون رقم 83-12 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، القانون رقم 83-14 المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي والقانون رقم 83-15 المؤرخ في 02/07/1983 " المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.

وكمرحلة انتقالية ، فقد أبقى على نفس هيئات الضمان الاجتماعي إلى غاية صدور المرسوم رقم 223-1985 المؤرخ في 20/08/1985 المتضمن التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي، وأهم ما ورد في تنظيم هذا القانون هو توحيد صناديق الضمان الاجتماعي واقتصارها على صندوقين فقط هما: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية (CNASAT) وهو يعتبر الأساسي الموحد للتأمينات الاجتماعية والصندوق الوطني للمعاشات (CNR) وهو يكفل الضمان الاجتماعي لصالح المتقاعدين من عمال وأرباب العمل حيث تلي هذا التحول صدور المرسوم رقم 93-119 المؤرخ في 15/05/1993 الذي يحدد اختصاصات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وتنظيمه وسيره، حيث أعاد هذا المرسوم تخصيص قطاع غير الأجراء بصندوق خاص (CASNOS) وليتحول الصندوق الأساسي السابق CNASAT إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) مع الإبقاء على الصندوق الوطني للتقاعد (CNR).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، مرجع سبق ذكره.

### المبحث الثاني: إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

تعتبر أجهزة الضمان الاجتماعي هيئات عمومية ذات تسيير خاص تحكمها القوانين المطبقة في المجال ويحدده التنظيم الإداري لأجهزة الضمان الاجتماعي عن طريق التنظيم. وفي هذا المبحث سنتطرق إلى نشأة صناديق الضمان الاجتماعي وأهم أدوارها ومهامها وكذا الوظائف التي تقوم به.

### المطلب الأول: الوظائف الأساسية لصناديق الضمان الاجتماعي

تتجلى وظائف صناديق الضمان الاجتماعي في تغطية مخاطر متعددة ذكرها فيما يلي:<sup>1</sup>

- المرض، الولادة، العجز، الوفاة، البطالة، التقاعد؛ يستفيد منها كل العمال سواء أكانوا أجراء أم ملحقين بالأجراء أيا كان قطاع النشاط الذي ينتمون إليه، والنظام الذي كان يسري عليهم.

- يستفيد من الأداءات العينية، الأشخاص الطبيعيون غير الأجراء الذين يمارسون بالفعل لحسابهم نشاطا حرا صناعيا وتجاريا أو حرفيا أو فلاحيا أو أي نشاط آخر مماثل وفقا للشروط المحددة في التنظيم المعمول به.

و يستفيد أيضا :

- المجاهدون وكذا المستفيدين من المعاشات بموجب التشريع الخاص بالمجاهدين ومعطوي حرب التحرير الوطني عندما لا يمارسون أي نشاط مهني؛
- الأشخاص المعوقون بدنيا أو عقليا الذين لا يمارسون أي نشاط مهني؛
- الطلبة.

### أولا: التأمين على المرض

تشمل اداءات التأمين على المرض:

#### 1- الاداءات العينية :

- التكفل بمصاريف العناية الطبية والوقائية والعلاجية لصالح المؤمن له وذوي حقوقه.

<sup>1</sup> احمد التيجاني بلعوسي ووائل رشيد، " قانون الضمان الاجتماعي"، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، 34 من الابروربار، بوزريعة، الجزائر، 2004، ص7.

حيث تشمل الاداءات العينية للتأمين على المرض تغطية المصاريف التالية:

- العلاج؛
- الجراحة؛
- الأدوية؛
- الإقامة بالمستشفى؛ الفحوص البيولوجية والكهروذبوغرافية، والمجافية، والنظيرية؛
- علاج الأسنان واستخلافها الاصطناعي؛
- النظارات الطبية؛
- العلاجات بالمياه المعدنية والمتخصصة المرتبطة بالأعراض والأمراض التي يصاب بها المريض؛
- الأجهزة والأعضاء الاصطناعية؛
- الجبارة الفكية والوجهية؛
- إعادة التدريب الوظيفي للأعضاء؛
- إعادة التأهيل المهني؛
- النقل بسيارة الإسعاف أو غيرها من وسائل النقل عندما تستلزم حالة المريض ذلك؛
- الاداءات المرتبطة بالتخطيط العائلي.
- يتم التكفل بمصاريف تنقل المؤمن له أو ذوي حقوقه أو عند الاقتضاء، مرافقة ضمن الشروط المحددة بموجب التنظيم، إذ تم استدعاؤه من جل مراقبة طبية، أو خبرة من قبل هيئة الضمان الاجتماعي أو لجنة العجز أو عندما يستحيل العلاج في بلدية إقامته " 1

### 2- الأداءات النقدية:

- للعامل الذي يمنعه عجز بدني أو عقلي مثبت طبيا عن مواصلة عمله أو استئنافه، الحق في تعويضة يومية تقدر كما يلي:
- "من اليوم الأول (1) إلى اليوم الخامس عشر (15) الموالي للتوقف عن العمل 50% من الأجر اليومي بعد اقتطاع اشتراك الضمان الاجتماعي والضريبة"،
  - اعتبارا من اليوم 16 الموالي لتوقفه عن العمل 100% من الأجر المذكور أعلاه؛
  - في حالة المرض الطويل المدى أو الدخول إلى المستشفى تطبيق نسبة 100% اعتبارا من اليوم الأول من توقفه عن العمل.

<sup>1</sup> احمد النيجاني بلعروسي ووائل رشيد، مرجع سبق ذكره، ص8.

– تستحق التعويض عن كل يوم أو غيره، على أن لا تتجاوز واحدا على ستين (  $\frac{1}{60}$  ) أو واحد على ثلاثين (  $\frac{1}{30}$  ) حسب الحالة من الاجر الشهري الممنوح والمعتمد كأساس في حساب الاداءات.

- تدفع التعويضات، طوال مدة فترة أقصاها ثلاث ( 3 ) سنوات محسوبة، وفقا للشروط التالية:
  - إذا تعلق الأمر بعلل طويلة الأمد، يجوز دفع التعويضات اليومية طوال فترة مدتها ثلاث (3) سنوات ومحسوبة من تاريخ إلى تاريخ عن كل علة.
  - وفي حالة توقف يتبعه استئناف للعمل يتاح اجل جديد مدته ثلاث (3) سنوات على أن تمر على هذا الاستئناف سنة على الأقل.
  - إذا تعلق الأمر بعلل من غير العلل الطويلة الأمد تدفع التعويض اليومية، على نحو <sup>1</sup> يضمن طوال فترة مدتها سنتان متتاليتان، يتقاضى فيها العامل ثلاثمائة تعويضة يومية على الأكثر وذلك على علة أو عدة علل.

حيث تترك التعويضات اليومية جارية كلية أو جزئية، طوال فترة تحدد مدتها هيئة الضمان الاجتماعي:

إذ أقر بأن استئناف العمل والعمل المؤمن كفيلا بالمساعدة على تحسين الحالة الصحية للعامل؛ إذ اقتضت حالة العامل إعادة تدريبه وظيفيا وإعادة تأهيله مهنيا بحيث يتأتى له شغل منصب مناسبة لحالته، على أن لا تتعدى هذه الفترة بسنة كاملة الأجل المقدر بثلاث سنوات، وذلك في حدود الأجر المتقاضى سابقا.

ويجب أن تستقر هيئة الضمان الاجتماعي في ظرف اجل يحدد عن طريق التنظيم بكل مرض يعترى العامل من شأنه أن يخول له الحق في تعويضاته اليومية، إلا إذا حالت أسباب قاهرة دون ذلك، ويمكن أن تترتب عن عدم مراعاة هذا الإجراء عقوبات قد تؤدي إلى سقوط الحق في التعويضات اليومية بالنسبة للمدة التي منعت إثناءها هيئة الضمان الاجتماعي من إجراء المراقبة بسبب عدم التصريح.

إذا تعلق الأمر بعلل طويلة الأمد أو بعلل ينجر عنها انقطاع عن العمل أو تستلزم معالجات متواصلة طوال فترة تتجاوز ستة (6) أشهر، يجب على هيئة الضمان الاجتماعي أن تعمل دوريا على

<sup>1</sup> احمد النيجاني بلعوسي ووائل رشيد، مرجع سبق ذكره، ص9.

أن يجري فحص طبي على المستفيد لكي يحدد بالتعاون مع الطبيب المعالج، العلاج الذي يتعين على المعني بالأمر تلقيه إذا كانت تؤدي بدون انقطاع.<sup>1</sup>

إن مواصلة تقديم الاداءات للمستفيد مرهونة بالتزامه:

- بالخضوع للفحوص والكشوف الطبية التي تستلزمها حالته تحت مراقبة هيئة الضمان الاجتماعي؛
- بالخضوع للمعالجات وكل أنواع التدابير التي تقررها له هيئة الضمان الاجتماعي بالتعاون مع الطبيب المعالج؛
- الامتناع عن كل نشاط ما غير مرخص به؛

في حالة عدم مراعاة الالتزامات المبنية أعلاه، يجوز لهيئة الضمان الاجتماعي أن توقف عن تقديم الاداءات أو التقليل منها أو منعها.

### ثانياً: التأمين على الولادة

تشمل اداءات التأمين على الولادة: اداءات عينية وأداءات نقدية.

#### 1- الاداءات العينية:

كفالة المصاريف المترتبة عن الحمل والوضع وتبعاته.

تعويض المصاريف المتعلقة بالتأمين على الولادة وفقاً للشروط التالية:<sup>2</sup>

- تعويض المصاريف الطبية والصيدلانية على أساس 100% من التعريفات المحددة عن طريق التنظيم؛

- تعويض مصاريف إقامة الأم والمولود في المستشفى على نفس الأساس لمدة أقصاها ثمانية أيام؛

تحدد الشروط التي تجرى وفقها الفحوص قبل الوضع وبعده وكذا المراقبة التي قد تجريها هيئة الضمان الاجتماعي قبل الولادة وبعدها، عن طريق التنظيم.

#### 2- الاداءات النقدية

يكون للمرأة العاملة التي تضطر إلى التوقف عن عملها بسبب الولادة الحق في تعويضات يومية

تساوي 100% من الأجر اليومي بعد اقتطاع اشتراك الضمان الاجتماعي والضريبة.

<sup>1</sup> احمد التيجاني بلعروسي ووائل رشيد، مرجع سبق ذكره، ص 10-11.

<sup>2</sup> احمد التيجاني بلعروسي ووائل رشيد، نفس المرجع السابق، ص 11-12.

تتقاضى المؤمنة لها، شرط أن تتوقف عن عمل مأجور أثناء فترة التعويض، تعويضات يومية لمدة أربعة عشر أسبوعاً متتالية، تبدأ على الأقل ستة أسابيع منها قبل التاريخ المحتمل، لا تقلص فترة التعويض المقدر بأربعة عشر أسبوعاً.

### ثالثاً: التأمين على العجز

يستهدف التأمين على العجز، منح معاش للمؤمن له الذي يؤدي به العجز إلى الانقطاع عن عمله.

#### 1- قياس مدى العجز وتقديره:

يكون للمؤمن له الحق في معاش العجز عندما يكون مصاباً بعجز ينقص من قدرته على العمل أو الكسب على الأقل.

يقدر مدى العجز باعتبار ما بقي من قدرة المؤمن له على العمل وحالته العامة وعمره وقواه البدنية والعقلية وكذا مؤهلاته وتكوينه المهني.<sup>1</sup>

لا يقبل طلب معاش العجز إلا إذا كان المؤمن له لم يبلغ بعد سن الإحالة على التقاعد كما هو محدد بموجب القانون.

غير أنه لا يعتمد بشرط السن في حق المؤمن الذي لا يستوفى شروط مدة العمل للاستفادة من معاش التقاعد.

عند انقضاء المدة التي قدمت خلالها، الاداءات النقدية تتولى هيئة الضمان الاجتماعي تلقائياً النظر في الحقوق من باب التأمين على العجز دون انتظار الطلب من المعني بالأمر.

#### 2- مبلغ المعاش:

يصنف العجز من حيث تحضير مبلغ المعاش إلى ثلاث أصناف:

- الصنف الأول: العجزة الذين مازالوا قادرين على ممارسة نشاط مأجور؛
- الصنف الثاني: العجزة الذين يتعذر عليهم إطلاقاً القيام بأي نشاط مأجور؛
- الصنف الثالث: العجزة الذين يتعذر عليهم إطلاقاً القيام بأي نشاط مأجور ويحتاجون المساعدة من غيرهم.

يساوي المبلغ السنوي للمعاش المدفوع للعجزة من النصف الأول 60% من الأجر السنوي المتوسط للمنصب الذي يحسب بالرجوع إلى:

- إما إلى آخر أجر سنوي تم تقاضيه؛

<sup>1</sup> احمد النيجاني بلعوسي ووائل رشيد، مرجع سبق ذكره، ص13.

- وإما إلى الأجر السنوي المتوسط لثلاث سنوات حيث بلغ اجر المعني بالأمر أقصاه خلال حياته المهنية، إذا كان هذا الأجر هو أحسن مؤاتاة له.<sup>1</sup>  
وعندما لا يتم للمعني بالأمر ثلاث سنوات من تامين، يحسب المعاش حسب الأجر السنوي المتوسط المناسب لفترات العمل التي أداها.  
يساوي المبلغ السنوي لمعاش العجزة من الصنف الثاني 80% من الأجر.  
ويساوي المبلغ السنوي لمعاش العجزة من الصنف الثالث 80% من الأجر المحدد ويضاعف بنسبة 40% دون أن تقل الزيادة عن قدر أدنى يحدد عن طريق التنظيم.

### 3-مراجعة المعاش

يمنح معاش العجز بصفة مؤقتة، ويمكن أن يراجع اثر حدوث تغيير في حالة العجز ويلغى اذا ما ثبت بأن نسبة قدرة المستفيد على العمل تفوق 50% .  
تلقى مستحقات معاشات العجز المدفوعة للمستفيدين عند انتهاء شهر الاستحقاق الذي مارس خلاله المستفيدون نشاطا مأجورا أو غير مأجور.

### رابعا: التامين على الوفاة

يستهدف التامين على الوفاة ذوي حقوق المؤمن له المتوفى من منحة الوفاة.  
يقدر مبلغ رأسمال الوفاة باثنتين عشر (12) مرة مبلغ الأجر الشهري الأكثر نفعاً، المتقاضيين خلال السنة السابقة لوفاة المؤمن له والمعتمد كأساس لحساب<sup>2</sup> الاشتراكات.  
لا يمكن بأي حال من الأحوال، أن يقل هذا المبلغ عن اثنتي عشر مبلغ الأجر الوطني الأدنى المضمون.

يدفع مبلغ رأسمال الوفاة دفعة واحدة فور وفاة المؤمن له.

يدفع رأسمال الوفاة لذوي حقوق المتوفى .

### خامسا: التامين على البطالة

يخول قبول الأجير في نظام التامين عن البطالة الحق في مجموع اداءات الضمان الاجتماعي المستحقة للأجراء ويستفيد مما يأتي:

<sup>1</sup> احمد التيجاني بلعروسي ووائل رشيد، مرجع سبق ذكره، ص14.

<sup>2</sup> احمد التيجاني بلعروسي ووائل رشيد، نفس المرجع السابق، ص15.

- التعويض الشهري عن البطالة؛
- اداءات عينية للتأمين عن المرض والتأمين عن الأمومة؛
- المنح العائلية؛
- اعتماد فترة التكفل بالنسبة لنظام التأمين عن البطالة كفترة نشاط لدى نظام التقاعد.
- الاستفادة من رأسمال الوفاة لفائدة ذوي حقوقه، عند الاقتضاء.

يتحمل نظام التأمين عن البطالة الالتزامات المترتبة على المستخدم في مجال اشتراكات أرباب العمل في الضمان الاجتماعي، بنسبة 15% من الأجر الوطني الأدنى المضمون عن كل أجير معني ومقبول قانونا للاستفادة من اداءات نظام التأمين عن البطالة حسب توزيع يحدد عن طريق التنظيم.<sup>1</sup>

### • التعويض

يحسب التعويض عن البطالة على أساس اجر مرجعي يساوي نصف المبلغ المحصل عليه بجمع متوسط الأجر الشهري الخام مع الأجر الوطني الأدنى المضمون.

- تحسب مدة تكفل التأمين بقدر شهرين (2) من كل سنة اشتراك، وتعتبر كسنوات اشتراك سنوات الاقدمية المعتمدة لدى آخر هيئة مستخدمة ويقصد بالأقدمية المعتمدة.
- سنوات العمل التي أداها الأجير في آخر هيئة مستخدمة
- وعند اقتضاء سنوات العمل في هيئات مستخدمة أخرى ينجم عنها تعثر المستخدم عن تحويل المستخدمين بسبب إعادة هيكلة أو إعادة توزيع العمل.

### سادسا: التأمين على التقاعد

يقوم النظام الوحيد للتقاعد على المبادئ التالية:

- توحيد القواعد المتعلقة بتقدير الحقوق؛
- توحيد القواعد المتعلقة بتقدير الامتيازات؛
- توحيد التمويل؛

يشكل معاش التقاعد حقا ذات طابع مالي وشخصي يستفاد منه مدى الحياة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> احمد التيجاني بلعروسي ووائل رشيد، مرجع سبق ذكره، ص92.

<sup>2</sup> احمد التيجاني بلعروسي ووائل رشيد، نفس المرجع السابق، ص102.

يستفيد من هذا القانون الأشخاص المذكورين في المواد 3،4، و6 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية. معدل بالأمر 96-18 المؤرخ في 6 يوليو 1996.

تتمثل الحقوق الممنوحة للتقاعد فيما يلي:

- معاش مباشر يمنح على أساس نشاط العامل بالذات؛
- معاشا منقول يتضمن:
  - معاشا إلى الزوج الباقي على قيد الحياة؛
  - معاشا لليتامى؛
  - معاشا للأصول.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أهم صناديق الضمان الاجتماعي وتنظيمها

تتولى صناديق الضمان الاجتماعي تسيير المخاطر المنصوص عليها في قوانين التأمينات الاجتماعية كل في اختصاصه أو مجاله وذلك على النحو التالي:

- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء؛
- الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء؛
- الصندوق الوطني للتقاعد؛
- الصندوق الوطني للتأمينات على البطالة؛
- الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة والعطل المدفوعة الأجر الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية.

### أولاً: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS

- 1- تعريفه: يعد هذا الصندوق أقدم صناديق الضمان الاجتماعي الجزائري، ووجد هذا الأخير منذ نشوء النظام سنة 1958 وعليه فيعتبر مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص ويتمتع بالشخصية المعنوية.<sup>2</sup>
- 2- مهامه:

- تسيير نفقات التعويضات والاداءات المتعلقة بالأجراء ومختلف حوادث العمل والأمراض المهنية؛

<sup>1</sup> احمد التيجاني بلعروسي ووائل رشيد، مرجع سبق ذكره، ص103.

<sup>2</sup> سعاد مصيبح، "تسيير صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر. جامعة هواري بومدين، أم البواقي، 2020، ص41.

- تسير نفقات التعويضات والاداءات للمستفيدين من مزايا الضمان الاجتماعي الدولي؛
- تسجيل وترقيم العمال الأجراء؛
- تنظيم وترقية المراقبة الطبية.<sup>1</sup>
- ضمان التحصيل والمراقبة ونزاعات تحصيل الاشتراكات المتخصصة لتمويل نفقات التأمينات الاجتماعية كما يتولى تسير صندوق الوقاية من حوادث العمل؛
- ونشير انه لا يزال يتحمل تحصيل اشتراكات الصندوق الوطني للتقاعد CNR وأيضا CNAC.<sup>2</sup>

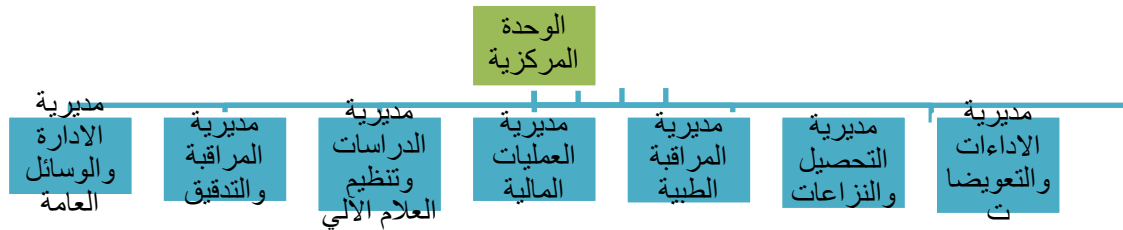
3- تنظيمه: يتكون هذا الصندوق من 29 عضوا ينقسمون كالتالي:

- 02 عضو يمثلون الموظفين العمومي؛
- 07 أعضاء يمثلون أرباب عمل القطاع الخاص؛
- 02 عضو يمثلون الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؛

تشتمل المديرية العامة على الهياكل التالية:

- مديرية التحصيل والنزاعات؛
- مديرية الأداءات و التعويضات؛
- مديرية المراقبة الطبية؛
- مديرية الدراسات وتنظيم الإعلام الآلي؛
- مديرية المراقبة والتدقيق؛
- مديرية العمليات المالية؛
- مديرية الإدارة والوسائل العامة.<sup>3</sup>

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية CNAS



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع الإلكتروني للوكالة

<sup>1</sup> عياش درار ومبارك لسوس، " تفعيل نظام التأمين الاجتماعي وإمكانية تكيفه مع متطلبات الشريعة الإسلامية"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الدكتوراه، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2012، ص166.

<sup>2</sup> عياش درار ومبارك لسوس، نفس المرجع السابق، ص166.

<sup>3</sup> الموقع الإلكتروني <http://www.cnas.com.dz> تم الاطلاع عليه يوم 15 افريل 2022.

### ثانيا: الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS

**1- تعريفه:** تم إنشاء صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وفقا للقانون رقم 07-92 المؤرخ في 04

جانفي 1992، المتعلق بتنظيم الإطار القانوني والإداري والمالي.

ويمول الصندوق بنسبة 15% تحسب على العائد السنوي والخاضع للضريبة وتقسم هذه النسبة

بالتساوي 7.5% بين التقاعد والتأمينات الاجتماعية، ويتم دفع الاشتراكات سنويا بالنسبة لغير الأجراء

خلال مدة استحقاق من 01 مارس إلى 30 افريل من السنة التي تلي سنة الاستحقاق حسب القانون

46-434 المؤرخ في 30 نوفمبر 1996.<sup>1</sup>

**2- مهامه:** تتمثل مهام هذا الصندوق فيما يلي:

- تسيير الخدمات العينية و النقدية للتأمينات الاجتماعية المقدمة لغير الأجراء؛
- تسيير معاشات المتقاعدين من غير الأجراء ومنحهم؛
- يتولى تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل الخدمات ومراقبتها ومنازعات التحصيل؛
- تنظيم الرقابة الطبية؛
- تسجيل المؤمن عليهم اجتماعيا؛<sup>2</sup>
- تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل خدمات الضمان الاجتماعي بالمؤمن لهم؛
- القيام بإنجازات ذات طابع صحي واجتماعي قصد استفادة العمال وذوي حقوقهم من اداءات جماعية.<sup>3</sup>

**3- تنظيمه:** يدير CASNOS مجلس إدارة يتكون من 21 عضو يمثلون التجار، المزارعين، أصحاب

المهن الحرة وغيرهم موزعين على النحو التالي:

- 06 أعضاء يمثلون المهن التجارية، يتم تعيينهم من قبل الهيئات المهنية الأكثر تمثيلا على المستوى الوطني؛
- 04 أعضاء يمثلون المهن الحرة الزراعية، يتم تعيينهم من ضمن ملاك المشاريع والمؤسسات الفلاحية الخاصة؛
- 04 أعضاء يمثلون المهن الحرة كل شخص منهم يمثل مهمة؛
- 02 أعضاء يمثلون المهن الصناعية؛
- 01 عضو يمثل مستخدمي الصندوق يعين من قبل لجنة المساهمة؛

<sup>1</sup> المادة 13 من القانون 96-434 من الجريدة الرسمية رقم 74 الصادرة في 1996، ص19.

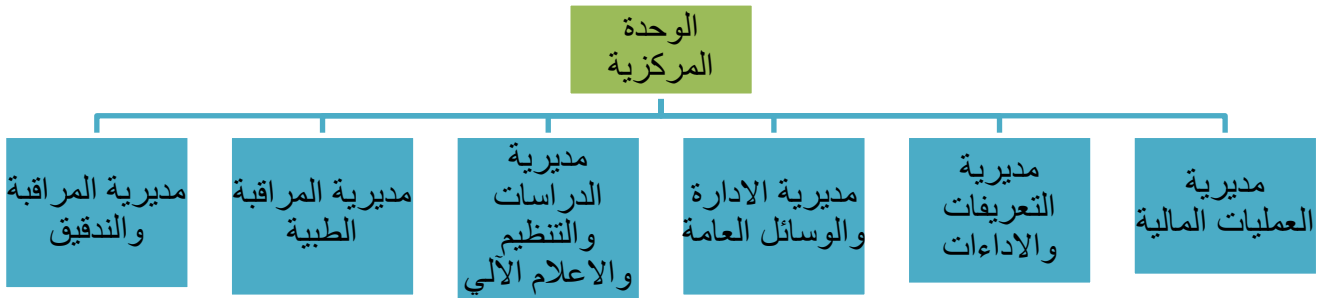
<sup>2</sup> حاجو عمارة وسعاد تيلوث، "تسيير صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر، 2016، ص83.

<sup>3</sup> المادة 92 من القانون رقم 83-11 المعدل والمتمم في الجريدة الرسمية العدد 05.

وتشمل الهياكل المركزية للصندوق ما يلي:

- مديرية الاداءات؛
- مديرية التحصيل والمراقبة والمنازعات؛
- مديرية المالية والمحاسبة؛
- مديرية الموارد البشرية والوسائل؛
- مديرية الدراسات والتنظيم وأنظمة الإعلام؛
- مديرية المراقبة الطبية والدراسات والتعاقد؛
- مديرية تدقيق الحسابات والمراقبة؛
- خلية الإعلام والاتصال؛
- خلية الاستقبال والإصغاء وتوجيه المواطن.<sup>1</sup>

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية لغير الأجراء CASNOS



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع الإلكتروني للوكالة

ثالثا: الصندوق الوطني للتقاعد CNR

**1- تعريفه:** تم إنشاء هذا الصندوق بمقتضى قانون رقم 85-223 سنة 1985 وقد حدد القانون رقم 08-92 المؤرخ بتاريخ 07 جانفي 1992، يتولى هذا الصندوق القيام بتسيير منح التقاعد المنقول للمتقاعدين وذوي الحقوق.

**2- المهام:**

- تسيير التقاعد و منح التقاعد المنقول للمتقاعدين ؛
- ضمان التحصيل والمراقبة والمتابعة القضائية للاشتراكات الموجهة لتمويل منح التقاعد المباشر؛
- إعلام وتوجيه المستفيدين.<sup>1</sup>

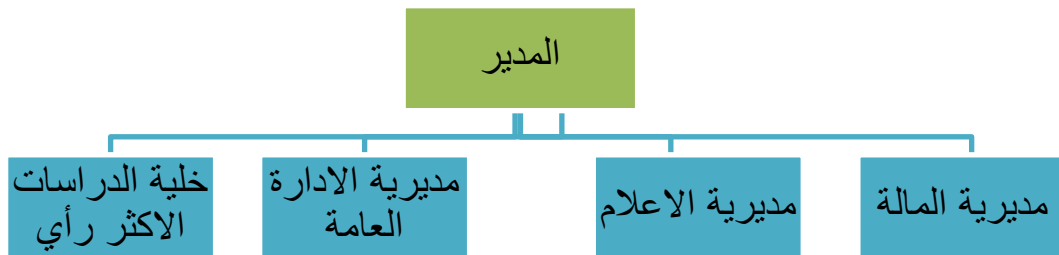
<sup>1</sup> المادة 3 من القرار المؤرخ في 15 يناير، يحدد التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء من الجريدة الرسمية العدد 17 الصادرة بتاريخ 2015، ص14.

3- تنظيمه: يتكون هذا الصندوق من 29 عضوا موزعين كما يلي:

- 18 عضو يمثلون العمال، يتم تعيينهم من قبل الهيئات المهنية؛
  - 07 أعضاء يمثلون أرباب العمل يتم تعيينهم من قبل الهيئات المهنية؛
  - 02 أعضاء يمثلون الوظيف العمومي؛
  - 02 أعضاء يمثلون عمال الصندوق يتم تعيينهم من قبل لجنة المشاركة.
- ويتكون المقر المركزي للصندوق وتحت سلطة المدير وبمساعدة الأمين العام من:

- مدير التقاعد؛
- مديرية المالية أو العون المكلف بالعمليات المالية؛
- مديرية الإعلام؛
- مديرية الإدارة العامة؛
- خلية الدراسات الأكثر رأي<sup>2</sup>.

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتقاعد CNR



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع الإلكتروني للوكالة

رابعا: الصندوق الوطني للتأمينات على البطالة CNAC

1- تعريفه: تم إنشاء هذا الصندوق بموجب المرسوم رقم 94-188 المؤرخ في 06 جويلية 1994 وذلك لتغطية العمال من ناحية الأخطار الاقتصادية التي يمكن أن تؤثر على المؤسسة فتؤدي بها إلى الإفلاس مما يحيل شريحة معتبرة من العمال على البطالة.

2- مهامه:

- تغطية كل من منحة البطالة والتقاعد المسبق؛

<sup>1</sup> عياش درار ومبارك لسوس، مرجع سبق ذكره، ص 167.

<sup>2</sup> حاج عمارة وسعاد تيلوث، مرجع سبق ذكره، ص 88.

– تعويض العمال من الأخطار الاقتصادية التي يتعرضون إليها و قد تؤدي بهم إلى البطالة بسبب إفلاس المؤسسات و هذا بدفع منح شهرية لهم ليتمكنوا من الاستمرار في حياتهم بشكل عادي.<sup>1</sup>

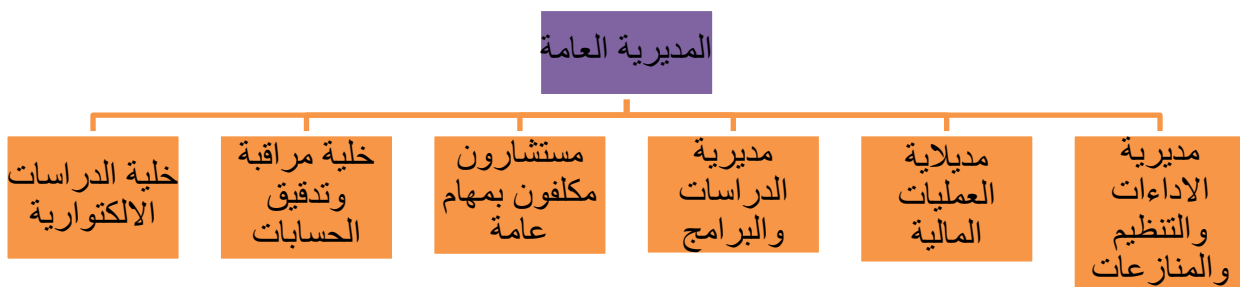
**3- تنظيمه:** يتكون هذا الصندوق من 29 عضوا موزعين كما يلي:

- 19 عضو يمثلون العمال، يتم تعيينهم من قبل المنظمات النقابية؛
- 05 أعضاء يمثلون أرباب العمل يعينون من قبل منظمة أرباب العمل؛
- 02 أعضاء يمثلون الوظيف العمومي؛
- 01 عضو يمثل إدارة العمل؛
- 01 عضو يمثل عمال الصندوق.<sup>2</sup>

ويضم الصندوق الهياكل التالية:

- مديرية الاداءات والتنظيم والمنازعات؛
- مديرية العمليات المالية؛
- مديرية الدراسات والبرامج؛
- مستشارون مكلفون بمهام عامة؛
- خلية مراقبة وتدقيق الحسابات؛
- خلية الدراسات الاكتوارية.<sup>3</sup>

**الشكل رقم (04):** الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني لتأمين على البطالة CNAC



**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع الالكتروني للوكالة

<sup>1</sup> سعاد مصيبح، مرجع سبق ذكره، ص 29.

<sup>2</sup> المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 94-188 التضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمين على البطالة.

<sup>3</sup> المادة 07 من المرسوم التنفيذي رقم 94-188، مرجع سبق ذكره.

خامسا: الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة والعطل المدفوعة الأجر الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري:

1- **التعريف:** أنشأ هذا الصندوق سنة 1997 بمقتضى المرسوم 45-97 المؤرخ في 1997/2/4 الذي جاء استجابة لضمان موسمية عمل قطاعات البناء والأشغال العمومية والري، ويغطي هذا الصندوق أو يتحمل مسؤولية تعويض أصحاب قطاعات الري والأشغال العمومية والبناء من خلال:

- العطل المدفوعة؛

- البطالة المؤقتة الناتجة عن سوء الأحوال الجوية.<sup>1</sup>

2- **المهام:** وتتمثل مهام هذا الصندوق فيما يلي:

- تأمين تسيير العطل المدفوعة والبطالة المؤقتة بحيث يستفيد العمال المعنيين ( البناء، الأشغال، الري) من تعويضات تكفل لهم المحافظة على مداخيلهم؛
- ضمان تسجيل وترقيم العمال المستفيدين وأرباب عملهم؛
- توفير المعلومات والأطر القانونية للعمال ورب العمل.

ومن شروط استفادة هذا الصندوق:

- دفع الاشتراكات؛
- الشروط الخاصة بكل قطاع؛
- استفادة على الأقل 200 ساعة عمل من خلال شهرين الأخيرين الذين يليهما التوقف عن النشاط؛
- تقديم التصريح بالتوقف عن العمل الموجه للصندوق من قبل رب العمل في خلال 48 ساعة التي تأتي بعد توقف النشاط.<sup>2</sup>

3- **تنظيمه:** يدير الصندوق تحت وصاية وزارة العمل والضمان الاجتماعي يتكون من مجلس إدارة يشرف عليه المدير العام يعين أعضاء لمدة 4 سنوات قابلة للتجديد وهو يتكون من 21 عضو موزعين على النحو التالي:

- 7 أعضاء ممثلين عن الاتحاد العام للعمال الجزائريين؛
- 4 أعضاء ممثلين عن القطاع الخاص؛
- 2 أعضاء ممثلين عن القطاع العمومي؛

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية رقم 8 الصادرة في تاريخ 1997/2/5، ص4.

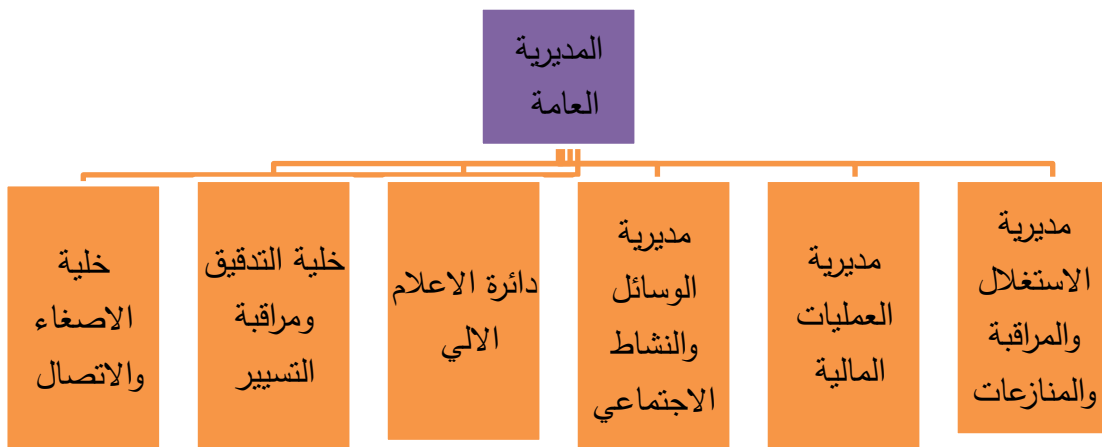
<sup>2</sup> حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، "أحكام الضمان الاجتماعي"، مرجع سبق ذكره، ص185.

- 1 عضو ممثل عن العمال الذين يقومون بالنشاطات العمومية والري؛
- 1 عضو ممثل عن الوزارة المعنية بالتجهيز؛
- 1 عضو ممثل عن الوزارة المعنية بالعمل؛
- 1 عضو ممثل عن الوزارة المعنية بالصناعة؛
- 1 عضو ممثل عن الوزارة المعنية بالآلية؛
- 1 عضو ممثل عن الوزارة المعنية بالبناء؛
- 2 عضو يمثلان عمال الصندوق يعينان طبقاً للتشريع والتنظيم المعمول بها.

ويضم الصندوق هياكل مركزية تحت سلسلة المدير العام وهي كالتالي:

- مديرية الاستقلال والمراقبة والمنازعات؛
- مديرية الوسائل والنشاط الاجتماعي؛
- دائرة الإعلام الآلي؛
- خلية التدقيق ومراقبة التسيير؛
- خلية الإصغاء والاتصال.<sup>1</sup>

الشكل رقم (05): هيكل الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة والعطل المدفوعة الأجر الناجمة عن سوء الأحوال الجوية لقطاعات البناء والأشغال العمومية والري



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع الإلكتروني للوكالة

<sup>1</sup> المادة 3 من القرار المؤرخ في 14 أوت 2004، المتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للعمال المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية.

### المطلب الثالث: خصوصيات إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

لكي تكتمل لنا الصورة عن الإطار العام للتأمينات الاجتماعية والأنواع الأخرى الخاصة أو التجارية نضع التوضيحات التالية:

#### أولاً: هدف التأمين

- يهدف التأمين الإجباري إلى حماية الطبقات الفقيرة في المجتمع، وهو بهذا لا يهدف إلى تحقيق الربح لذلك فهو يفرض إجبارياً حيث يحدد القانون المنظم له إطاره العام من حيث الخاضعين له وشروطه من حيث الاشتراكات الواجب تسديدها والتعويضات المستحقة ومواعيد استحقاقها، وأسلوب التعويض المستخدم وأي تعديل في ذلك لا بد أن يكون من خلال نص تشريعي جديد.
- أما التأمين الخاص فيهدف أساساً إلى تحقيق الربح فهو يتم وفقاً للإرادة الحرة لطرفي العقد - على عكس التأمين الاجتماعي فهو لا يحمل صفة الإجبار أي أنه تأمين اختياري، فالمؤمن له الحق في اختيار مدى الحماية التأمينية التي يرى ضرورتها في التغطية التأمينية وله الحق أيضاً في اختيار شركة التأمين المرغوب التعامل معها، وهو يحدد ذلك طبقاً للعوامل المحددة لظروف العملية التأمينية نفسها.
- أما بالنسبة لشركة التأمين فلها الحق في قبول التأمين أو رفضه كما أن لها الحق في تحديد القسط اللازم والملائم مع درجة الخطر المحيطة بالشيء موضوع التأمين.

#### ثانياً: التعويضات

- التأمين الاجتماعي تكون المزايا فيه أو التعويضات محددة تشريعياً لكل نوع من أنواعه وشروط استحقاقها وطرق دفعها وقد تكون في صورة عينية أي في شكل خدمة كما هو الحال في تأمين المرض وقد تكون المزايا نقدية مثل باقي فروع التأمين الاجتماعي الأخرى، وهنا نجد أن التعويضات النقدية يمكن زيادتها من فترة لأخرى مثل مزايا المعاشات والتغيرات المستمرة في مستويات المعيشة.<sup>1</sup>
- أما التعويضات في التأمين الخاص فإننا نجد، في التأمينات النقدية (التأمين على الحياة والحوادث الشخصية) المؤمن له لديه الحرية الكافية في تحديد مبلغ التأمين الذي يراه ملائماً ومتماشياً مع حالته المادية وفيه الضمان الكافي لورثته، أما في تأمينات الخسائر (تأمينات الممتلكات والثروات) حيث ينطبق مبدأ التعويض والمشاركة وطبقاً لهذا المبدأ قيمة التعويض المستحق يجب أن لا تتعدى مبلغ التأمين أو قيمة الشيء وقت الحادث أيهما أقل وإن وجد أكثر من شركة تأمين واحدة فإنهم يشتركون في مقدار التعويض بنسبة مبلغ تأمين كل شركة إلى مجموع مبالغ التأمين.

<sup>1</sup> مختار محمود الهاشمي وإبراهيم عبد البني حمودة، مرجع سبق ذكره، ص 89-90.

### ثالثا: أقساط التأمين

- لا يتحمل المؤمن له في حالة التأمينات الاجتماعية كل الأقساط المفروض دفعها والتي تكفي لتغطية التعويضات اللازمة ولكن تساهم الدولة بجزء كبير في هذه الحالة ويكتفي أن يدفع كل مؤمن عليه الاشتراك المطلوب تطبيقيا لمبدأ التضامن المزدوج وليس تطبيقيا لمبدأ تناسب الاشتراك مع درجة الخطر، كما أن صاحب العمل يساهم أيضا بنصيب في تغطية التأمين الخاص بالعاملين وهكذا نجد أن الاشتراك المدفوع قد روعي في ضعف القدرة المادية للمؤمن لهم على أن يؤخذ من أصحاب الدخل الكبيرة لكي يغطي أصحاب الدخل الضعيفة.
- أما بالنسبة للتأمين الإجباري فالقسط هذا يتحدد أساسا من خلال مجموع العوامل التي ترتبط معا بعلاقات لتعطي لنا في النهاية القسط الواجب السداد منها.
- درجة الخطر والتي تتحدد بالجوانب الموضوعية والجوانب الشخصية التي تحدد طبيعة الشيء موضوع التأمين وطالب التأمين وأيضا احتمال وقوع الخطر واحتمال انتشاره ومن خلال تحديد سعر التأمين يمكن تحديد القسط الصافي وأيضا القسط التجاري الذي يتضمن تغطية مصروفات شركة التأمين التجارية مضاف إليه ما ترغب شركة التأمين تحقيقه من أرباح في ظل الظروف التنافسية السائدة.<sup>1</sup>

### رابعا: طرفي العقد

- بالنسبة للمؤمن عليهم في التأمين الاجتماعي، يحددان طبقا للتشريع السائد في الدولة تفصيلا، على حسب الأقسام والفروع وأيضا يتم تحديد المستفيدين طبقا لهذا النص التشريعي ولا يوجد اختيار في قبول الانضمام إلى النظام أو رفضه، ولكن بالنسبة للتأمينات الخاصة فإنه للمتعاقد الحق في تحديد من يريد تغطيتهم تأمينيا ومن المستفيدين من ذلك ويتم ذلك في إطار المبادئ و الشروط السابق ذكرها بالنسبة لقيم العملية التأمينية وخصوصا مبدئي منتهي حسن النية والمصلحة التأمينية حيث لا يجوز التأمين لمصلحة شخص ليس له أي مصلحة في العملية التأمينية.
  - أما بالنسبة للمؤمن في التأمينات الاجتماعية فغالبا ما تقوم الدولة بهذا الدور ولو أن ذلك لا يمنع من أن الدولة تفوض غيرها من الشركات أو المؤسسات في الدولة بالقيام بدور المؤمن بدلا منها.
  - أما بالنسبة للتأمين التجاري أو الخاص نجد أن الهيئات والجماعات متعددة للقيام بالتغطية التأمينية، ومن أهمها شركات التأمين المساهمة وهيئات الاكتتاب.<sup>2</sup>
- ويمكن أيضا المقارنة بينهما من خلال إظهار أوجه التشابه والاختلاف.

<sup>1</sup> مختار محمود الهاشمي وإبراهيم عبد البني حمودة، مرجع سبق ذكره، ص 90.

<sup>2</sup> مختار محمود الهاشمي وإبراهيم عبد البني حمودة، نفس المرجع السابق، ص 91.

الجدول رقم (01): أوجه التشابه والاختلاف بين التأمين التجاري والتأمين الاجتماعي

المقارنة	التأمين التجاري	التأمين الاجتماعي
أوجه الاختلاف	عقود التأمين اختيارية وإجبارية	عقود إجبارية بحكم الصفة القانونية
	شركات تهدف إلى تحقيق الربحية	تهدف إلى تحقيق التضامن في المجتمع
	تتخذ في غالبها شكل شركات المساهمة	تكون في غالبها الدولة كمؤمن
	مقابل التأمين هو القسط	مقابل التأمين هو الاشتراك
أوجه التشابه	كلاهما عملية استبدال خسارة صغيرة أكيدة بخسارة إجمالية كبيرة (القسط/ الاشتراك مقابل الضرر)	

المصدر: قميري جميلة، " قانون التأمينات"، مطبوعة بيداغوجية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2015، ص95.

### الخلاصة:

بعد استعراضنا لمفاهيم الضمان الاجتماعي و أهميته، نستخلص في الأخير إلى القول أنه إذا كان الهدف الأساسي للضمان هو توفير التغطية التأمينية للمؤمن من نتائج المختلفة فنجد أنه قد تجاوز هذا الهدف إلى تعزيز التنمية بالمؤمنين عن طريق تقديم الرعاية الاجتماعية الشاملة للمواطنين كافة.

وتطرقنا أيضا إلى تطور الضمان الاجتماعي، بحيث مر بمراحل مختلفة وبقي هذا النظام في تطور إلى يومنا هذا بحيث تميز بالتطورات على مستوى هيكله التنظيمي فقد تمحورت فيه الرقمنة التي ساعدت على التطور، وبالتالي سوف يكون الفصل الموالي خاص بمدى تأثير الرقمنة على الضمان الاجتماعي.

الفصل الثاني: مساهمة  
الرقمنة في إدارة صناديق  
الضمان الاجتماعي

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

### تمهيد:

أصبح للرقمنة دور كبير في تحسين الخدمة الإدارية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة، ومتطلبات العمل في البيئة المعرفية من جهة أخرى، فبالنسبة لصناديق الضمان الاجتماعي، أدت الرقمنة إلى حصول تطورات جذرية على مستوى الهياكل التنظيمية للمنظمات، والمؤسسات، والأنشطة، والمهام، التي تقوم بها وكذا القائمين عليها من حيث العلاقات والأنماط السلوكية، فقد اعتمدت على برامج مختلفة سهلت التواصل بين الإدارة والمؤمنين .

ومزايا أخرى تتجلى في الحد من تداول استخدام النسخ الأصلية المهددة بالتلف، وذلك باستخدام النسخ الاحتياطية تتم المحافظة على النسخ الأصلية ما أعطى الثقة بين إدارة صناديق الضمان الاجتماعي والمؤمنين، وكذلك عملت الرقمنة على تسهيل المعاملات بين العاملين الإداريين عن طريق الرغبة في تنمية العمل التعاوني.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة مبحثين هما:

المبحث الأول: ماهية الرقمنة.

المبحث الثاني: دور الرقمنة في تحسين أداء صناديق الضمان الاجتماعي.

# الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

## المبحث الأول: ماهية الرقمنة

لقد أدى ظهور العولمة إلى تطور الاقتصاد في مختلف المجالات خاصة من ناحية تقديم الخدمات، وهذا من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة التي ساهمت بشكل كبير في ترقية هذه الخدمات، وتعتبر الرقمنة إحدى أشكال تكنولوجيا المعلومات الجديدة.

## المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وأهميتها

تشكل الرقمنة جزءاً لا يتجزأ من المجتمعات الحديثة، فقد يسرت الانتفاع بمختلف مصادر المعلومات في شتى أنحاء العالم فهي تمكن الأفراد والشركات والمؤسسات من استغلال مصادر المعلومات هذه بسهولة.

### أولاً: مفهوم الرقمنة

هناك فارق جوهري بين طبيعة المعلومات التي كانت تتم معالجتها بواسطة الحاسبات في البدايات المبكرة لتقنيات المعلومات والمعلومات التي يتعامل معها الغالبية العظمى من البشر، ويعالجونها بواسطة حاسباتهم في أيامنا هذه ففي البداية كان استخدام تقنيات المعلومات يهدف إلى معالجة البيانات وتحليل الأرقام بواسطة الحاسبات لأغراض اختزان ومعالجة كميات هائلة من البيانات الرقمية، سواء كانت هذه البيانات يتم الحصول عليها عن طريق تجميع البيانات (في العمليات الإدارية على سبيل المثال) أو عن طريق أجهزة الاستثمار (كما هو الحال على سبيل المثال في علم الأرض أو بحوث الفضاء)، ولا تزال لمعالجة البيانات الرقمية أهميتها الكبرى حتى الآن فلا يقتصر الأمر على البحوث العلمية وإنما يعتمد الكثير من مناحي الحياة اليومية أيضاً (كالمعاملات المصرفية، الإمداد بالطاقة والتحكم في المرور، الملاحة الجوية، الإدارة العامة على قدرة الحاسبات في معالجة البيانات واستخدام الشبكات في توزيع البيانات وتبادلها).<sup>1</sup>

ومن أوجه الاختلاف الجوهرية بين المراحل المبكرة لاستخدام الحاسبات، وتقنيات المعلومات المعاصرة، ما يمكن أن يجده في شيء ما، كان مفقوداً في المراحل المبكرة وأصبح الآن منتشراً على أوسع نطاق، ألا وهو مصادر المعلومات النصية الناقدة والآراء والأفكار، فتطبيقات تقنيات المعلومات تهدف الآن في الغالب الأعم إلى إنتاج وتوزيع واختزان ثمار الفكر، وتيسير سبل الوصول إليها والتعامل معها، والى التواصل لا إلى المعالجة، وتنعكس صورة هذا التطور بالطبع، في اللغة المستعملة فالتحول من الحاسب إلى تقنيات المعلومات والاتصالات، إما يدل على التحول من معالجة البيانات إلى تبادل الرسائل ذات المغزى والدلالة بين البشر، وهذا هو ما يقصد باستخدام الحاسبات والشبكات بالنسبة لمعظم البشر، وعادة ما يعهد بمهمة معالجة البيانات

<sup>1</sup> جون ماكنزي أوين، "المقالة العلمية في عصر الرقمنة"، ترجمة وتقديم حشمت قاسم، 2011، ص 148.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

واستخدام الحاسبات بالمعنى الأصلي، إلى مجال التخصص الخاص بمراكز البيانات واستخدام الحاسبات بالغة الضخامة.

وفي صميم هذا التطور يمكن تحويل مصادر المعلومات من الأشكال التناظرية إلى الأشكال الرقمية وهذا ما يسمى بالعملية الرقمية ومصطلح الرقمنة مثير للجدل إذ يستعمل بمعان كثيرة ومختلفة.<sup>1</sup>

وفي تعريف آخر فالرقمنة هي عبارة عن تحول جاء نتيجة تحديات عرفت تقنيات المعلومات والاتصال التي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجياتها لتنمية أداؤها، هذا التطور الهائل في مجال المعلومات والاتصال يعود إلى توظيف البرمجيات والانترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.<sup>2</sup>

وأيضاً تعرف الرقمنة على أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز، إلكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية.

كما تعرفها الموسوعة الحرة ويكيبيديا على أنها: تحويل شيء من حالته الحقيقية إلى مجموعة من الأرقام، تسمح بعرض هذا الشيء على جهاز الإعلام الآلي أو جهاز إلكتروني.<sup>3</sup>

مما سبق يمكننا القول أن الرقمنة هي عملية تحويل كل الملفات الورقية إلى معلومات إلكترونية، من خلال إدخالها عبر ما يعرف بالحاسوب واستخدام برامج تتميز بالتعقيد في بعض الأحيان لتتحول إلى رموز وإشارات إلكترونية.

### ثانياً: أهمية الرقمنة

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة لمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها، كما أنها تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساطها المكتبيين واختصاصي المعلومات، حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية أن يكون محتوياتها من مصادر المعلومات متاحة في شكل إلكتروني، وهناك الكثير من المبادرات التي تدور حول مفهوم "الطريق السريع للمعلومات"، والتي أعطت الدفع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعات متاحة على وسائط رقمية حديثة.

<sup>1</sup> جون ماكنزي أوين، مرجع سبق ذكره، ص 149.

<sup>2</sup> زهير بضياف، "دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات"، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 2021، ص 71.

<sup>3</sup> هناء دخافي، سمير فرزابري، عمر شابونة، "الرقمنة في المكتبات الجامعية وإشكالية الاستخدام المشروع للمصنفات الأدبية"، جامعة قلمة، 2021، ص 302.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

كما تتميز المجموعات الرقمية بسهولة الوصول إليها من جانب المستفيدين وإمكانية مشاركتها بين عدة مستفيدين في الوقت نفسه، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في أعداد المستفيدين، وذلك بالمقارنة مع المجموعات التقليدية، ويتم ذلك من خلال نشر وإتاحة مجموعات النصوص على الخط المباشر عبر الشبكة العالمية أو الشبكة الداخلية للمكتبة أو مؤسسة المعلومات.

وللتعرف على أهمية عملية الرقمنة يجب الإشارة إلى أن رقمنة مصدر معلومات متاح على وسائط تخزين تقليدي، تزيد من إمكانية الاستفادة منه، من خلال تيسير عمليات الوصول والاطلاع عليه، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث أو الاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات. والاستعانة بمجموعات من الروابط الفائقة والتي تحيل القارئ مباشرة إلى النصوص التي يريد الاطلاع عليها إلى جانب إحالته إلى المصادر الخارجية المرتبطة بموضوع بحثه.<sup>1</sup>

والجدير بالذكر أن الرقمنة لا تستهدف فقط استبدال مقتنيات وخدمات المكتبات التقليدية بمجموعات وخدمات إلكترونية، فالهدف الرئيسي لها يكمن في تطور وتحسين الاستفادة من مقتنيات المكتبات جنباً إلى جنب مع تطور الخدمات المقدمة.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: خصائص وأهداف الرقمنة

#### أولاً: خصائص الرقمنة

وبالحديث عن خصائص الرقمنة سيكون من الممكن القول أن هذا التحول وتلك الرقمنة لو لم تكن ضرورية فإنها مفيدة لما تتطوي عليه من فوائد وما تقدمه من مزايا.

ونرصد 4 من أهم خصائص الرقمنة وذلك على النحو التالي:

**1- تحسين الكفاءة:** إذا كانت نظم العمل التقليدية والروتينية تعطل مسيرة العمل بوتيرة أسرع و أكثر فعالية و جدوى، وتسبب الكثير من الاختناقات والعراقيل فإن الرقمنة تزيل العديد من الاختناقات، فمن خلال استبدال العمليات القديمة بتدفقات العمل المؤتمتة، فإنك تضمن تقليل العرقلة في العمل، فالأمر يسير بشكل مرقم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مجلة الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مركز هردو لدعم التميز الرقمي Hardocnier، القاهرة، 2016، ص 6 على الموقع الإلكتروني <https://hordoegypt.org> تم الاطلاع عليه يوم 07 ماي 2022 على الساعة 15:30.

<sup>2</sup> مجلة الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مرجع سبق ذكره.

<sup>3</sup> محمد علواني، "4 مميزات للتحول الرقمي"، مجلة رواد الأعمال، 2020، على الموقع

الإلكتروني <https://rowadalaamal.com> تم الاطلاع عليه يوم 5 ماي 2022 على الساعة 17:20.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

إذا يمكن تحقيق كفاءة أكبر من خلال التقنيات الرقمية المختلفة، مثل عناصر التحكم المستندة إلى التطبيق والتحليلات والحوسبة المتطورة والآلات الذكية وبالجملة فإن رقمنة الأعمال سيكون لها اثر كبير في جودة العمل وطرق أدائه.

**2- زيادة الإنتاج وتقليل النفايات:** تنطوي هذه الميزة بالتحديد على قدر كبير من الأهمية إذا تتيح التكنولوجيا الرقمية للشركات أداء المزيد من الأعمال ولكن بتكلفة اقل مع تقليل النفايات فكل شيء مرقمن، وهو الأمر الذي يعني أن الجمع في هذه العملية رابح، حيث تضمن الشركات زيادة معدلات إنتاج موظفيها مع ضمانها في الوقت ذاته تقليل التكلفة إلى حد كبير.

ليس هذا فحسب، بل إن واحدة من أهم المميزات للرقمنة انه يقلل حجم النفايات إلى حد كبير، وتقليل الطاقة المهدرة وما إلى ذلك، وهو الأمر الذي قد يدفعها إلى القول إن الاقتصاد القائم على العمليات الرقمية هو اقتصاد مسؤول اجتماعيا، وهو ميزة كبرى بالنسبة للشركات التي قررت انتهاج هذا النهج.

**3- تعزيز الاستدامة:** إن الاستدامة التي نقول إن الرقمنة توفرها أو إنها إحدى مزاياه تعني أمرين: استدامة الموارد الطبيعية ذاتها، واستدامة عملاء الشركة ذات أنفسهم.<sup>1</sup>

ولأن الشركات المرقمنة تتبع طرقا تحافظ على البيئة، وتضمن استدامة الموارد الطبيعية فإن ذلك يعد ميزة إضافية تقدمها للمجتمع، وهو الأمر الذي يمكنها من الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، وعلى أي حال تتيح المنصات الذكية وأنظمة إدارة الطاقة والأتمتة الرقمية للشركات مراقبة أهداف الاستدامة وتحديد هدر الطاقة وخفض الانبعاثات بشكل كبير.

ومن خلال ناقل القول إن الاستدامة لا تحمي البيئة وتحافظ على الموارد الطبيعية فحسب، بل تعزز أيضا ولاء العملاء وصورة العلامة التجارية، وتزيد من قيمة المساهمين، وتوفر مدخرات تشغيلية كبيرة.

**4- تعظيم العائد على الاستثمار:** إذا كانت بعض الشركات تؤخر أتمته أعمالها ورقمنتها، معللة ذلك بالنفقات كبيرة التي يستغرقها الأمر، فيمكن القول ببساطة إن هذا التأجيل محض خطأ، إذ العائدات على الاستثمار في هذا المجال، كما تشير بعض الأبحاث والدراسات، لن تستغرق أكثر من خمس سنوات.

ومن جهة أخرى فإن النقلة الرقمية تتيح للشركات، طالما هي تعمل بكفاءة أعلى وإنتاجية أكثر مع تكلفة أقل، تعظيم العائد على الاستثمار، فضلا عن عدم الذهاب في هذا المسار سيفوت على

<sup>1</sup> محمد علواني، مرجع سبق ذكره.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

- الشركة الكثير من المكاسب، ولن يضمن لها بقاءها بعيدا عن الرقمنة واستمرار تدفق أرباحها الحالية إذ إنها لن تجد لنفسها مكانا في السوق خلال المستقبل القريب.<sup>1</sup>
- من خلال ما سبق يمكننا القول أن أهمية الرقمنة بالنسبة للشركة كبيرة جدا، فكل شركة غير مسابرة للتطورات الحاصلة خاصة في مجال الرقمنة، قد يؤدي بها إلى الإفلاس وعدم البقاء في السوق بحيث أن هذه الأخيرة تؤدي إلى تقليل التكاليف وكذا ربح الوقت.
- 5- تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن مجاورة إلكترونيا.
- 6- تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- 7- أقسام المهام النكرة مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و نظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة و تقوية قرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية و التحكم في الإنتاج.
- 8- تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال و هذا يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين و كذا منتجين آلات.
- و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى أو الوظائف.
- 9- التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- 10- اللاتزامنية:** و تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- 11- اللامركزية:** و هي خاصة باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فالانترنت مثلا تخضع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.
- 12- قابلية التحرك و الحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة كالحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال....الخ
- 13- قابلية التوصيل:** و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة و البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.
- 14- قابلية التحويل:** و هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر.

<sup>1</sup> محمد علواني، مرجع سبق ذكره.

# الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

## ثانياً: أهداف الرقمنة

يمكن ذكر أهداف الرقمنة فيما يلي:

1- **حماية المجموعات الأصلية والنادرة:** حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة والقيمة، أو تلك التي تكون حالتها المادية هشّة وبالتالي لا يسمح للمستخدمين بالاطلاع عليها، كما تعمل على تقليص أو إلغاء الاطلاع على المصادر الأصلية، وذلك لإتاحة نسخة بديلة في شكل إلكتروني في متناول المستخدمين.

2- **التشارك في المصادر والمجموعات:** تمثل إمكانية استخدام المصدر الرقمي من جانب عدة مستفيدين في الوقت نفسه، اتجاهها ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار من أجل القضاء على مشكلة النسخ المحدودة من المجموعات التقليدية، والتي تحدد عدد المستخدمين الراغبين في الاطلاع على مصدر المعلومات في ضوء عدد النسخ المتاحة منه.

3- **الاطلاع على النصوص:** بالرغم من أن الاتصال الفيزيائي للمستخدم مع مصدر المعلومات التقليدي قد ينقطع مع عملية الرقمنة، إلا أن هذه العملية يمكن أن تتيح في بعض الأحوال؛

4- **قراءة أفضل من تلك التي يتيحها النص الأصلي،** كما توفر بعض الإمكانيات والخدمات التي من شأنها تسهيل قراءة النص مثل إجراء تكبير النص وتصغيره "الزوم" والانتقال السريع إلى أي جزئية من جزئيات النص من خلال منظومة الروابط الفائقة.<sup>1</sup>

5- إلى جانب إمكانية محاكاة وسيط الاطلاع الرقمي "الكتاب الرقمي" للكتاب التقليدي الورقي.

6- **زيادة قيمة النصوص:** يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة أو النادرة، والتي يمكن أن تكون في بعض الأحوال غير منشورة على نطاق واسع ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال إعادة إتاحة هذه المصادر سواء في شكل أقراص مليزرة CD-ROM أو أقراص مدمجة تفاعلية (CD-1) أو إتاحتها من خلال الشبكة الداخلية للمكتبة "Intranet" أو الشبكة العالمية "Internet"، وذلك في حال ما إذا كان الجمهور المستهدف يمثل قطاعاً عريضاً، ويعتمد أسلوب الإتاحة على السياسة العامة التي تتبعها المؤسسة المعلومات في هذا الشأن.<sup>2</sup>

## المطلب الثالث: أساليب الرقمنة ومراحلها

### أولاً: أساليب الرقمنة

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

<sup>1</sup> مجلة الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مرجع سبق ذكره.

<sup>2</sup> مجلة الرقمنة وحماية التراث الرقمي، نفس المرجع السابق.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

1- **الطريقة الأولى:** وهي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها إما بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف Ocr انطلاقاً من وثيقة مرقمنة في شكل صورة.

2- **الطريقة الثانية:** وهي المطبقة والمستعملة في اغلب مشاريع المكتبات الرقمية، وتتمثل في عملية التصوير الضوئي التي تتم باستخدام الماسحات الضوئية، وتعطينا صوراً رقمية للوثائق، ونميز فيها ثلاث أشكال:<sup>1</sup>

### 1-2 الرقمنة في شكل صورة « Mode Image »:

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالاً على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وتعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة التحويل أو التغيير، وتنفيذ هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست قيمتها النصية، والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال Pixel وكل بيكسال يمكن ترميزه بـ:

– بايت لصورة ابيض واسود Noir et Blanc؛

– بايت لصورة في مستوى رمادي Niveaux de Gris؛

– بايت أو أكثر لصورة ملونة En Couleur؛

وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع من الترميز في شكل صورة:

– **حادي البايث Mode Bitonal:** في هذا النوع كل بيكسال Pixel يمثل بايت واحد وهو بذلك يفرض احد هاتين القيمتين ابيض أو اسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح، بينما تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف، حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كنقط ويترجمها إلى الأسود.

– **المستوى الرمادي Niveaux de Gris:** وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة وعدد البيانات المستخدمة لترميز البيكسال كبير، هذه التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جداً حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة أرصدها التراثية القديمة.

– **بالألوان Mode Couleur:** لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في كون 1 بيكسال يقابله في الرمز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر، الأخضر، الأزرق (RVB) كل لون من هذه

<sup>1</sup> صالح لبعير، "اثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020، ص42.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

الألوان يرمز لعدد معين من البيانات Les Bits، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين.<sup>1</sup>

**2-2 الرقمنة في شكل نص:** هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الإلكترونية على أنها نص، وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجة تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما يسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء، أن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات جديدة.

**2-3 إعادة الإدخال:** أحيانا لا تكون الوثيقة المرغوب في رقمتها بحالة جيدة، أو تحتوي على ملاحظات أو إضافات مكتوبة بخط اليد، والكتابة بخط اليد لا يتم التعرف إلى الحروف فيها بشكل جيد<sup>2</sup>، لذا تحتاج الوثيقة إلى إعادة إدخالها باليد وإعادة الإدخال عملية يتم من خلالها كتابة محتوى الوثيقة مباشرة في معالج الكلمات Word Processor وهي عملية تستغرق وقتا كبيرا، لإدخال المحتوى وتصحيح الناتج لذا لا ينبغي استخدامها إلا في الحالات الضرورية فقط بالرغم من إمكانية الاعتماد على إعادة إدخال المواد المكتوبة بخط اليد إلا أن الكاميرا الرقمية، يمكن أن تقدم حلا أو بديلا لإعادة إدخال المواد المطبوعة القديمة أو التالفة أو المخطوطة.<sup>3</sup>

### ثانيا: مراحل عملية الرقمنة

تمر الرقمنة بمراحل يجب إتباعها والتمثلة في:

#### 1- مرحلة الإعداد: وتتميز ب:

- وضع خطة الرقمنة: تحديد الأهداف ودراسة احتياجات المستفيدين؛
- إعداد دراسة الجدوى للمشروع: أي دراسة مبدئية لتحديد جوانب المشروع، لاتخاذ القرارات أو لتقديم الحلول البديلة الممكنة ليس المشرع؛
- الاسترشاد بالتجارب السابقة: الأخذ بنقاط القوة ونقاط الضعف .

#### 2- مرحلة الاختيار: وتتميز ب:

- تحديد الأولويات والأسس للرقمنة؛

<sup>1</sup> صالح لعبير، مرجع سبق ذكره، ص43.

<sup>2</sup> صالح لعبير، نفس المرجع السابق، ص44.

<sup>3</sup> صالح لعبير، نفس المرجع السابق، ص44.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

- أولويات الاختيار؛
- الشكل الرقمي المقترح للمصدر المعلوماتي وكيفية وصفه وإتاحته واختزانه؛
- أهمية المصدر المعلومات بناء على القيمة التاريخية له؛
- الحالة المادية (الفيزيائية) للمصدر المعلوماتي .

### 3- مرحلة التجهيز: وتتميز بـ:

- سحب المصدر المعلوماتي من الرفوف؛
- فحص النسخ لاستبعاد النسخ المتكررة؛
- تخصيص رقم متسلسل للمتابعة .

### 4- مرحلة التحويل الرقمي: وتتميز بـ:

- التحويل الرقمي بواسطة المسح الضوئي.
- التحويل الرقمي بواسطة إعادة إدخال البيانات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حمزة زرقاق مريم، "الرقمنة والأرشفة الإلكترونية"، المحاضرات والتطبيقات ، السنة أولى ماستر، علم الأرشيف، 2017،

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

### المبحث الثاني: دور الرقمنة في تحسين أداء صناديق الضمان الاجتماعي

لقد مست موجة التحول الرقمي جميع دول العالم بجميع قطاعاتها، سواء الاقتصادية، الثقافية أو الاجتماعية... إلخ، حيث أن انتشار الرقمنة اثر على طبيعة وشكل النظم الإدارية في صناديق الضمان الاجتماعي، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي ومنتظر في هذا المبحث إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين الخدمات على مستوى الإدارة وأيضاً بالنسبة للمؤمنين وكذا المقارنة بين الإدارة التقليدية و الحديثة.

### المطلب الأول: دور الرقمنة في تحسين الخدمات وتحسين التوازن المالي

#### أولاً: بالنسبة للإدارة

تهدف الرقمنة إلى تقريب الإدارة من المواطن فباعتبارها مرادف للشفافية ساهم في محاربة كل أشكال الغش، وإلغاء المعاملات الورقية، تحقيق التكاليف، وتمكن من القراءات لمختلف البيانات والمعطيات في الوقت الحقيقي بحيث تكون لدى المسؤولين والقائمين على تسيير المرافق العامة رؤية واضحة عما يجري، كما تسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب، مما يؤدي إلى استفادة المواطن مباشرة من تحسين أداء المؤسسات والإدارات.

وكذا توفر الأريحية للمواطن في مختلف الخدمات الإدارية التي يحتاجها، مما يؤدي إلى التحسين المتواصل لأداء صناديق الضمان الاجتماعي والرفع من قدرتهم على التفاعل مع تطلعات وطموحات المواطنين وكذا تطوير مساهمة في تشريع وتيرة التنمية المستدامة فيهم مما يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة كما نتج عنه أهداف ومزايا أخرى نذكر منها ما يلي :

- ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمات الإدارية بإستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه المؤسسات، مع ما يتناسب مع الإدارة؛
- تعديل وتحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطنين وتخفيض تكاليف الإجراءات الإدارية؛
- سرعة وصول المعلومات وهو احد الأسباب التي تساعد الأفراد في الحصول على معلومات رقمية تساعد الموظفين على فهم مخططات مشاريع العمل في وقت محدد؛
- الحد من تداول استخدام النسخ الأصلية المهددة بالتلف لكثرة استخدامها، وبالتالي استخدام نسخ احتياطية للمحافظة عليها؛
- تقديم الفرص للمؤسسة، لتطوير البنى التحتية والتقنية والقدرات الفنية لفريق العمل؛
- الرغبة في تنمية العمل التعاوني، ومشاركة مؤسسات أخرى في إنتاج مصادر معلومات رقمية، وإتاحتها على شبكة الانترنت؛

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد وظهور تقنيات تساعد على الاندماج عن بعد مما ساعد المؤسسات بالاستفادة من المميزات الاقتصادية للأعمال المشتركة؛
- نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان والسرعة في دراسة البيانات ومراقبتها ومعالجتها لإعطاء نتائج وتصحيح الملفات.<sup>1</sup>
- كما تحتاج المؤسسات إلى أموال طائلة وتنظيمات جيدة لكي تضمن الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التحتية، وذلك بتوفير أحسن الطرق للوصول إلى مستقبل أكبر ونجاحات وبالتالي استخدمت الرقمنة التي ساعدتها في كثير من المجالات نجد منها:
  - تخفيض التكاليف وتحقيق مبدأ الشفافية الإدارية؛
  - التقليل من التعقيدات الإدارية؛
  - السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها؛
  - قلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة التأمينية بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري؛
  - تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة وكمثال على ذلك: التطبيق الرقمي لبطاقة الشفاء الذي يسمح بإعطاء العطل المرضية عن بعد دون التنقل إلى الصندوق ومنها يقتصد وقته؛
  - الإعلان عن أهم الأنشطة التي تقوم بها قطاعات وإدارات المؤسسة<sup>2</sup>؛
  - سماح هذا التحول الرقمي في تسيير إجراءات العمل بالصندوق واختصار وقت إصدار الوثائق إلى الإصدار في نفس اليوم بدلا من الانتظار لأيام؛
  - وبفضل توافر كل البيانات الخاصة بالعميل على قاعدة البيانات، بما يصب بشكل مباشر في مصلحة المؤمن له ويوفر وقته وجهده؛
  - وفر سرعة إرسال ووصول البريد بين المرسل والمرسل إليه، والقدرة على الرد على عدد كبير من الرسائل؛
  - كذلك إمكانية الرد على البريد الإلكتروني عبر الموبايل وليس الكمبيوتر الشخصي فقط، مما يضيف مزايا جديدة ومرونة في العمل؛
  - تؤدي إلى توفير الوقت والجهد إحدى و تصبح إحدى قنوات التسويق لوثائق ومنتجات الصندوق؛

<sup>1</sup> هبة ملحم، "إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام، في المكتبات ومراكز الأرشيف"، مجلة الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، الاتحاد العربي للمكتبات/ والمعلومات، 2013، ص 06.

<sup>2</sup> عبد السلام عبد اللاوي، "أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر" مجلة صوت القانون، العدد 7، ج 1، 2017، ص 63.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

– السرعة والمرونة في تقديم الخدمات وهو ما ينشئ قفزة هائلة في اشتراكات التأمين وارتفاع معدلات نمو القطاع.<sup>1</sup>

### ثانيا: بالنسبة للمؤمنين

من الخدمات التي استفاد منها المؤمنون من خلال عصنة صناديق الضمان الاجتماعي نذكر منها:

- إمكانية الإطلاع على معلوماتهم الخاصة عن بعد؛
  - تحسين العلاقات ما بين مقدمي الخدمات والمؤمنين؛
  - تحسين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق:
    - تبسيط الإجراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات؛
    - التعويضات المنتظمة والسريعة؛
  - تسهيلات للمنتسب والغير المنتسب لصناديق الضمان الاجتماعي؛ بالنسبة :
    - لغير المنتسب يمكن طلب الانتساب عن بعد دون عناء التنقل إلى أي مصلحة أو مديرية، كما يوجد الانتساب التلقائي الذي يكون مباشرة بعد التسجيل في السجل التجاري، وذلك تطبيقا لاتفاقية مبرمة بين الصندوق والسجل التجاري؛
    - وبالنسبة للمنتسب يمكنه الإطلاع على مختلف المعلومات الإدارية الخاصة به، التصريح بوعاء الاشتراك، التصريح بنشاطه، نسبة التعويضات الطبية، منحة العجز، طلب مستندات وتحيين الملف، الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقة البنكية؛
  - طلب العطل المرضية عن بعد دون التنقل إلى مصلحة صناديق الضمان الاجتماعي؛
  - التكفل بتكاليف العمليات الجراحية خاصة القلب لأن نظام الخدمات مبني على التضامن بين المنتسبين التي كرسها التشريع لمنظمة الضمان الاجتماعي؛
  - إتاحة فرص عمل ووظائف جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات وأمن المعلومات؛
  - توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة بدلا من تشتيت الجهود.
- حيث ساهمت أيضا في تحسين الخدمات لهم من خلال التحسينات التي أجريت على منصات وخدمات رقمية على مستوى صناديق الضمان الاجتماعي حيث يسمح لهم بإكمال مهماتهم بشكل اسهل واسرع من الطرق الأخرى سابقا إذ أنهم يحتاجون إلى خطوات سهلة للحصول على ما يريدون من خلال الاستخدام الصحيح للتطبيقات الجديدة التي أصدرتها صناديق الضمان الاجتماعي التي نالت رضا العملاء حيث تهدف إلى تسهيل استخراج الوثائق الخاصة بالضمان الاجتماعي ومنصات إلكترونية للشباب وحاملي المشاريع.

<sup>1</sup> عبد السلام عبد اللاوي، مرجع سبق ذكره، ص63.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

- **فضاء الهناء للأجراء:** حيث يسمح للمؤمن له اجتماعيا الحصول عن بعد على الخدمات المتمثلة لاسيما في استخراج شهادة الانتساب شهادة الأحقية في الاداءات، الاطلاع على بيان التعويضات اليومية الخاصة بالتأمين على المرض والأمومة وغيرها؛
- **فضاء المتقاعد للأجراء:** يمكن للمتقاعدين عبر البوابة الإلكترونية "فضاء المتقاعد" من استخراج لاسيما شهادة المعاش ومتابعة طلب الإحالة على التقاعد الموعد إلكترونيا من طرف أرباب العمل.
- **فضاء ضمانكم لغير الإجراء:** تسمح بوابة ضمانكم من الانتساب عن بعد للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الإجراء وإنشاء فضاء شخصي يتيح الاطلاع على الوضعية تجاه الصندوق وإجراء العديد من العمليات كالتصريح بالنشاط، الاطلاع على كشف المسار المهني، الدفع الإلكتروني والتصريح بوعاء الاشتراكات وطلب بعض الوثائق عن بعد.
- **منصة الوسيط أونلاين:** تحتوي هذه المنصة على خدمات رقمية عن بعد للمستخدمين وطالبي العمل، حيث تسمح للمستخدم من:
  - إنشاء عروض العمل؛
  - الاطلاع على العروض والتوجيهات وقوائم المترشحين؛
  - وتسمح لطالبي العمل الاستفادة مما يلي:
    - البحث والترشح لعرض العمل؛
    - طبع بطاقة التسجيل؛
    - تجديد أو تمديد طلب العمل.
- **منصة e.cnoc:** ويمكن لحاملي المشاريع (30-55 سنة) الراغبين في إنشاء مؤسسة مصغرة في إطار الجهاز المسير من طرف الصندوق الوطني للتأمينات على البطالة، تسجيل مشروعهم ومتابعته عبر الرابط Cnac.dz وعبر التطبيق e-cnac المتوفر على الاندرويد.<sup>1</sup>

### ثالثا: تحسين التوازن المالي

لابد لنجاح نظام الضمان الاجتماعي في تغطية المخاطر الاجتماعية وضمان الأمن المعيشي للمضمونين، من تحقيق التوازن بين وارداته المقررة ونفقاته المقدرة ولذلك يحرص القانون على إعطاء كل فرع من فروع الضمان الاجتماعي الاستقلال المالي الذي يمكنه من التصرف بوارداته لتغطية نفقاته كما يحرص على أن تكون الواردات كافية لتغطية النفقات.

<sup>1</sup> موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي <https://www.metss.gov.dz> تم الاطلاع عليه يوم 05 ماي 2022 على

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

ويمكن للدولة خلال السنة المالية أن تقدم سلفات إلى الصندوق لتحقيق التوازن في موازنته على أن تحدد بمرسوم يتخذ في مجلس الوزراء شروط هذه السلفات وكيفية تسديدها.

هذه السلفات وكيفية تسديدها:

- إذا حدثت كارثة وطنية أدت إلى عجز بالغ في الصندوق، يمكن للدولة أن تمنح الصندوق مساعدة استثنائية تحدد على أساس إعادة التوازن المالي بدون زيادة الاشتراكات؛
  - ويتضح من هذا النص حرص المشرع على كفالة التوازن المالي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وهو الهيئة المكلفة بإدارة نظام الضمان الاجتماعي ومختلف فروعها، فإذا اختل هذا التوازن نتيجة لزيادة المصروفات على الواردات خلال سنة مالية معينة، أمكن سد العجز من مال الاحتياط أما إذا استمر العجز، ومن الطبيعي أن يؤدي إلى زيادة الاشتراكات.
  - وإذا تبين أن العجز بالغ في حدثه، وأنه ناشئ عن كارثة وطنية فيمكن للدولة في هذه الحالة أن تمنح الصندوق مساعدة استثنائية تجدد على أساس إعادة التوازن المالي إليه، بدون زيادة الاشتراكات، لاسيما وأن زيادة الاشتراكات؛<sup>1</sup>
  - وإذا تبين أن العجز عابر، ولا يحتاج إلى زيادة الاشتراكات فيمكن للدولة أن تساعد الصندوق على إعادة التوازن إلى موازنته، بمنحه سلفات معينة تمكنه بتسديدها فيما بعد؛
  - في ظل هذه الكارثة قد تزيد الأمر تعقيدا، والأزمة حدة وليس في هذا ما يضر الدولة، لأن الضمان الاجتماعي إنما يهدف إلى تحقيق خدمة عامة من تلك الخدمات التي تصطلح الدولة وإنها بتحقيقها، فيكون من المصلحة العامة، أن تقوم الدولة بتغطية العجز بصفة مؤقتة.<sup>2</sup>
- كما لعبت الرقمنة دورا واسعا في الحفاظ على التوازنات المالية، لهيئات الضمان الاجتماعي من خلال:
- إصلاح آليات تحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي، وإصلاح تمويل الضمان الاجتماعي؛
  - تطبيق السياسة الجديدة لتعويض الأدوية من خلال ترقية الدواء الجنييس والتسعيرة المرجعية وتشجيع الإنتاج الوطني؛
  - وفي إطار برنامج عصرنة الضمان الاجتماعي تمت عصرنة وسائل العمل بفضل الفرص التي تتيحها التكنولوجيات والاتصال.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حسين حمدان عبد الطيف حماد، مرجع سبق ذكره، ص 121.

<sup>2</sup> حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، "أحكام الضمان الاجتماعي"، مرجع سبق ذكره، ص 121.

<sup>3</sup> فاطمة رحي وفريدة زليني، "دور التسيير الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل تحديات الرقمنة في المنظمة"، مجلة شعاع

للدراستات الاقتصادية، 2022، ص 165.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

### 1- مصادر تمويل المستحقة لمؤسسات الضمان الاجتماعي في إطار إصلاحاته:

- شكل إصلاح الجانب المالي لمؤسسات الضمان الاجتماعي جزء مهما من إصلاحات الضمان الاجتماعي إذ بالإضافة إلى مصادر التمويل المتاحة أمام مؤسسات الضمان الاجتماعي حضي نظام الضمان الاجتماعي بمصادر تمويل إضافية لعل أهمها تلك الموجهة لتمويل الصندوق الوطني للتقاعد والمقدرة بنسبة 03% من عوائد الجباية البترولية توجه لتمويل العجز المحتمل في نظام التقاعد، زيادة على بعض المصادر الإضافية التي أقرها قانون المالية لسنة 2010 ومنها (ص.و.ت.أ.ع.أ، 2010):
- رسم نوعي قيمته بـ300000 دج ويطبق عند شراء اليخوت وسفن النزهة الشراعية بمحرك أو بدونه وذات حمولة 5 طنات دولية على الأقل؛
  - اقتطاع قدره 05% يطبق على الربح الصافي لمستوردي ولموزعي الجملة للأدوية المستوردة لغرض بيعها على حالتها؛
  - اقتطاع قدره 02 دج من الرسم الإضافي على المنتجات التبغية (لكل رزمة أو علبة أو كيس).
  - كما تم تخفيض نسب الاشتراكات الموجهة لتمويل مؤسسات الضمان والخاصة بمشاريع تمويل الشباب.

### 2- إنشاء الصندوق الوطني لتحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي في سياق إصلاح الجانب المالي:

عمل القائمون على إدارة قطاع الضمان الاجتماعي على فصل مصلحة التحصيل والمنازعات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء إلى صندوق مستقل وجسد ذلك بموجب المرسوم رقم 06-370 المؤرخ في 19 أكتوبر 2013 الذي تضمن إنشاء الصندوق الوطني لتحصيل اشتراكات الضمان الاجتماعي.

## المطلب الثاني: مكونات الإدارة الرقمية

سنتحدث عن مكونات التي تتميز بها الإدارة الرقمية وهي كالتالي:

### أولاً: الإدارة الرقمية وإدارة المعلومات

و هنا يجب التمييز ما بين الإدارة الرقمية وإدارة المعلومات، فالرقميات تعمل في فضاء غير ملموس بينما المعلومات تعمل في فضاء ملموس و غير ملموس معا.

و من الخطأ المزج بين الرقميات و المعلومات، فمازال كثير من المعلومات تعرض من خلال مادة ملموسة في الكتب و المجالات أو بواسطتها، أما الرقميات فهي ليست مجرد رقميات، فمن خلالها يمكن نقل أشياء كثيرة توصيلها بالإضافة الى المعلومات و ثورة الرقميات هي التي أدنت بمجيء الاقتصاد الرقمي و الإدارة الرقمية.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

و تأسيسا على ما تقدم، نتوصل إلى ما يأتي:

- الإدارة الرقمية هي إدارة التعامل مع الزمن اللامحدود بينما إدارة المعلومات هي إدارة التعامل مع الملموس و اللاملموس لكن في إطار حدود زمنية محددة مسبقا.
- تعتمد الإدارة الرقمية على منظومة معقدة و ديمومة متجددة من الرسائل الإلكترونية التي يتم الاعتماد عليها لأغراض الاتصال، بينما إدارة المعلومات قد تستعين بهذه المنظومة من دون الحاجة الى الاعتماد عليها بشكل كامل.
- الولاء في الإدارة الرقمية يكون من حصة شبكة الاتصال، بينما في إدارة المعلومات يعتمد على الأفراد و المعلومات، و هذا أمر بديهي لأن الإدارة الرقمية تترعرع و تننمى في بيئة غير ملموسة، بينما إدارة المعلومات تتعامل مع الملموس أولا، و لا يتمثل هذا الملموس فقط في البيئة المادية من أجهزة و معدات و برمجيات و إنما أيضا في الناس الذين يعملون معا ضمن روح الفريق الواحد.
- تكمن سر نجاح الإدارة الرقمية في قدرتها على العمل و التفاعل في بيئة تتسم بشفافية المعلومات، و التنافسية بين عاملين ربما لا يعرف بعضهم الآخر، بينما يعتمد نجاح إدارة المعلومات على القدرة على حجب المعلومات لاعتبارات السرية.<sup>1</sup>

### ثانيا: الإدارة الرقمية و الأعمال الإلكترونية

يمكن توصيف الأعمال الإلكترونية بأنها (توليفة) شبكة إلكترونية تتكون من: البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، و التطبيقات البرمجية و تكنولوجيا الانترنت و غيرها، بما يتيح تبادل المعلومات، و تنفيذ النشاطات و العمليات، و صوغ استراتيجيات الأعمال و تطبيقها بكفاءة و فاعلية.

إن منظومة الأعمال الإلكترونية و مفهومها يعنيان إدارة الأعمال إلكترونيا أو رقميا على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة، بينما تعني الحكومة الإلكترونية الإدارة العامة الإلكترونية، أي الوظائف العامة و الخدمات الحكومية التي يجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية لتصل الى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية و المنفعة العامة.

ما نريد قوله في هذا الصدد هو أن الإدارة الرقمية هي مفهوم و منظومة و بنية وظائف و نشاطات تتفوق على كل النشاطات و العمليات في مستوى الأعمال الإلكترونية أولا، و الأعمال الحكومية الإلكترونية ثانيا، فالإدارة الرقمية هي تكوين أشمل و أوسع من الأعمال الإلكترونية مثلما أن الأعمال الإلكترونية نفسها هي أوسع و أشمل من التجارة الإلكترونية.

<sup>1</sup> عبد القادر بودي و عبد الصمد بودي، "الإدارة الرقمية كإبداع و تميز منظمات الأعمال"، ملتقى دولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، 2010، ص 09.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

و تتكون من بعدين أساسيين، هما:

- الأعمال الإلكترونية: و بدورها تصنف الى فئتين هما التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية غير التجارية مثل: إدارة سلسلة التوريد أو التجهيز، و التسويق الإلكتروني، و إدارة شبكات الانترنت و ما يرتبط بها من نشاطات و عمليات و غير ذلك من عمليات الأعمال و نشاطاتها غير المندمجة.
- أما فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية فهي تضم بشكلها الحالي التبادل التجاري بين الشركات الى زبائن الأفراد، و التبادل التجاري الإلكتروني بين شركة و أخرى.
- الإدارة العامة الإلكترونية: و هي تمثل الإدارة الرقمية للأعمال و الوظائف الحكومية الموجهة إلى المواطنين أو قطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها و أجهزتها عبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات و الشبكات. أي أن الحكومات الإلكترونية ببساطة هي إنتاج الخدمة العامة و تقديمها باستخدام الوسائل الإلكترونية.<sup>1</sup>

### ثالثا: الإدارة الرقمية و التحالفات الإستراتيجية

تعتبر الإدارة الرقمية إدارة التحالفات الإستراتيجية ما بين منافسي الأمس القريب. و الواقع أن الإدارة الإستراتيجية هي مفهوم كانت أولى دعواته العمل مع المنافسين لتحقيق المصالح المشتركة ضمن سياق يحترم خصوصيات كل حليف.

و قد برز مفهوم تكنولوجيا التعاضد لتجسيد الحاجة الماسة إلى استخدام كل التقنيات و الوسائل الرقمية من أجل إنجاز جهود التعاضد في عصر الانترنت و الاقتصاد الرقمي، و الواقع ان التعاضد الإلكتروني بين منشآت الأعمال ليس بالأمر الجديد فقد كان هذا النوع من التعاضد سائد قبل ظهور الانترنت و عالم التجارة المرتبطة بالمواقع الإلكترونية، إلا أنه كان أكثر صعوبة و تكلفة من حيث القدرة على بلوغه.

أما عالم التحالف الإلكتروني اليوم، فقد شهد تطورات ملموسة، و بات يقدم تكنولوجيا جديدة و طرائق تعاضد جديدة و عملية تعاضد متطورة جدا. فالتحالف الإلكتروني، كما هو الشأن في الإدارة الرقمية، هو مهارة ينبغي للمنظمات إجادتها لكي تصبح منظمات رائدة و ناجحة حقا، و إلا فإن هذه المنظمات لن تكون قادرة على اغتنام الفرص التي يتيحها الاقتصاد الرقمي و عصر الانترنت.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد القادر بودي وعبد الصمد بودي، مرجع سبق ذكره، ص10.

<sup>2</sup> عبد القادر بودي وعبد الصمد بودي، نفس المرجع السابق، ص11.

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

### رابعاً: الإدارة الرقمية والأعمال الالكترونية والممارسات الفضلى

يشير مصطلح الممارسة الفضلى، أو أفضل ممارسة إلى الإبداع و الابتكار وهي عملية أو أسلوب أو استخدام في معدات أو موارد أثبتت نجاحاً منقطع النظير في تحقيق تحسينات ملموسة ومرئية في مجالات الكلفة، والجدولة والأداء والأمان والبيئة أو أي عوامل أخرى قابلة للقياس، وتؤثر في حالة المنظمة. ويرى خبراء الإدارة الرقمية أن الممارسات الفضلى في عصر الاقتصاد الرقمي لا تتحقق إلا من خلال إدارة رقمية متطورة ذات معايير مفتوحة وفي ظل بيئة رقمية / افتراضية راقية.

ومن أبرز ما يقال عن تطبيقات الإدارة الرقمية في مجال الأعمال الافتراضية ما يأتي :

- تسهم الإدارة الرقمية في تعجيل الخطي باتجاه تحقيق استمرار الممارسات الفضلى وضمانها مادامت الإدارة الرقمية الأسلوب الأكثر فاعلية وكفاءة لتسيير العمل الافتراضي ( من حيث التخطيط والتنفيذ و الرقابة ).
- تتمتع الإدارة الرقمية بخاصية القدرة على تحسين الفعالية التشغيلية من خلال الاستثمار الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخبرة إلا أن الإدارة الرقمية بحكم طبيعتها الديناميكية المتجددة لا تؤمن فقط بتحسين الفاعلية التشغيلية، وإنما تسعى جاهدة لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة من خلال تحقيق أعلى مستويات الفاعلية التشغيلية وضمانها مقارنة بالمنافسين وهذا لا يتحقق بسهولة في العالم الواقعي، خصوصاً عندما لا تكون المنافسة شديدة أما في حالة المنظمات الافتراضية فإن المنافسة جدا والبقاء لا يكون إلا للأفضل دائماً مقارنة بالمنافسين الآخرين في السوق.
- إذا ما أخذنا بالحسبان حقيقة أن الممارسات الفضلى تتجسد في تقليص التكاليف وتعزيز الأداء وضمان السلامة والأمان وتحسين مستويات جودة الخدمات والسلع، فإن تجارب المنظمات الافتراضية الرائدة مثل: Amazon و e-bay وغيرها كثير، تشير - بما لا يقبل الشك - إلى أن نجاحات هذه المنظمات جاءت بفضل قوة إرادتها الرقمية المفتوحة ومثانتها .
- من أبرز خواص المنظمات الافتراضية، وكذلك الإدارات الرقمية، القدرة على تحقيق أعلى درجات المرونة والسرعة في الأداء التنظيمي وهذا من خلال أن الإدارات الرقمية تستخدم قدرات كل من التكنولوجيا والموارد البشرية إلى أقصى مدى.
- بما أن الإدارة الرقمية هي من نتاجات مرحلة معالجة المعرفة في مجال تطور تقنيات المعلومات، فإن ذلك يعني تفوقها على الإدارة التقليدية كما ونوعاً . فمرحلة معالجة المعرفة هي المرحلة التي نعيشها حالياً، حيث حدثت طفرة كبيرة في مجال الذكاء الاصطناعي، بعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبهذا أمكن وضع وحدات الذكاء الاصطناعي في أجهزة لا تستخدم كحاسبات ، مثل أجهزة التشخيص والإنذار والري والتصنيع . وأمكن الذكاء الاصطناعي ( وتطبيقاته في مجال الإدارة

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

الرقمية ذاتها ( منافسة الذكاء البشري في بعض المجالات، مثل : الميكنة وصوغ الخطط ومراقبتها وتصحيح النصوص المكتوبة وغيرها. وتناوب ذلك مع ظهور الانترنت والواقع الافتراضي Virtual Reality<sup>1</sup>.

**المطلب الثالث : المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الرقمية في صناديق الضمان الاجتماعي**  
أولاً: الإدارة التقليدية: تتميز هذه الإدارة باستخدام الطرق الإدارية التقليدية، وتعرف بأنها نظام أو علم أو فن يستطيع الفرد من خلالها الاعتماد على الوسائل وبالتكاليف المعقولة، وفي الوقت المطلوب عن طريق الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتوفرة، إضافة إلى تنظيم مجموعة معينة من الأشخاص في مؤسسة ما لنشاطات ومهام أشخاص آخرين ويقودوها بممارسة الأعمال الإدارية في وظائفهم ومؤسساتهم، ويستخدم هذا المصطلح في ذات الوقت ليعبر عن مسمياتهم الوظيفية.

ثانياً: الإدارة الرقمية: تعتمد هذه الإدارة على أساليب إدارية حديثة تحتوي على التكنولوجيا الإلكترونية، التي تهدف إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، تعتمد على استخدام الحاسوب وتطبيقات الرقمنة العصرية، وتعرف بأنها نمط جديد من أنماط الإدارة له آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها، وتعمل هذه الإدارة زيادة المرونة الإدارية في التفويض، والتمكين الإداري والاعتماد على وسائل الاتصال الحاسوبية، وتسهل عمليات التواصل بين أفراد المؤسسة الواحدة على اختلاف مناصبهم .

بتفعيل الإدارة التقليدية ومحاولة تنميتها وتطويرها، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الرقمية، يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين، أو ممانعة في الوقت.

وسنقوم بالمقارنة بالإدارة التقليدية في صناديق الضمان الاجتماعي والإدارة بعد الاعتماد على الرقمنة في مختلف معاملاتها.

<sup>1</sup> عبد القادر بودي، عبد الصمد بودي، مرجع سبق ذكره، ص12 .

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

الجدول رقم (02): مقارنة الإدارة التقليدية في صناديق الضمان الاجتماعي والإدارة بعد الاعتماد على الرقمنة في مختلف معاملاتها.

البيانات	الإدارة التقليدية	الإدارة الرقمية
الوثائق المستخدمة	تستخدم الوثائق الورقية في حفظ بياناتها.	تعتمد على التكنولوجيا في عمليات التوثيق الإلكترونية غير الملموسة
القدرة على التفاعل	تتطلب فترة زمنية طويلة للتفاعل وتحقيق أهدافها	السرعة في ارسال البيانات والتواصل مع أكبر عدد ممكن من الأشخاص في ذات الوقت وبوقت أقل
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول إلى البيانات بسرعة نظرا لكثرة الوثائق الورقية	تسهيل الحصول على البيانات بفضل توفيرها لقواعد بيانات إلكترونية
الموثوقية	لا توفر أنظمة لحماية البيانات لهذا تعد موثوقيتها قليلة	توفر الحماية للبيانات من خلال الأنظمة الذكية والأمنة لذلك تعد موثوقيتها عالية جدا .
التكلفة	تتطلب تكلفة عالية على المدى الطويل	تعد اقتصادية نوعا ما على المدى البعيد
شهادة الانتساب	كانت تستخرج في الوكالة بحضور المعني بالأمر	تستخرج عن بعد دون عناء التنقل
العوامل المرضية	تتم من خلال ملئ استمارة للإدارة وطلب عطفة	تتم عن بعد عبر تطبيق رقمي "الهناء"
بطاقة الشفاء	يكون طلب بطاقة الشفاء بإحضار الملف اللازم للوكالة	يكون الطلب عن بعد مما يسهل طلب البطاقة للمواطن.
طلب التقاعد	يكون من خلال تقديم الملف الورقي للوكالة	يتم عن بعد عن طريق فضاء "ضمانكم" وإمكانية متابعة ملفاتهم دون عناء التنقل عبر المنصة الإلكترونية .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع <https://mawdoo3.com>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه قد تميزت الإدارة الرقمية عن الإدارة التقليدية باستخدام وسائل متطورة تمثلت في الاعتماد على شبكات الاتصال الإلكترونية في كافة معاملاتها بدلا من استخدام الأوراق والملفات فكانت التكنولوجيا هي المنهج الذي تبنته الإدارة الرقمية مما ساعدها على تحقيق أهدافها من خلال

## الفصل الثاني: مساهمة الرقمنة في إدارة صناديق الضمان الاجتماعي

القدرة على التفاعل وذلك بالتواصل مع أكبر عدد ممكن من الأشخاص في ذات الوقت وبوقت أقل وبتكلفة أقل وهذا ما عزز الثقة بين الإدارة الرقمية ومستخدمي الخدمات أي بين المؤمنين ومقدمي الخدمة.

وحققت جودة عالية مقارنة مع الإدارة التقليدية فتعتمد على تطبيقات تسهل للمؤمن من الحصول على متطلبات بسرعة منها طلب شهادة الانتساب عن بعد والعطل المرضية وطلب عطلة الأمومة وأيضا بطاقة الشفاء وكذا التقاعد لكبار السن .

### الخلاصة:

انطلاقا مما سبق يمكن القول أن الرقمنة هي كل ما يعمل على تقديم خدمات رقمية مبتكرة، من خلال الابتكار الذي يعد عاملا مهما في تصميم الخدمات الرقمية بهدف كسب رضا العميل؛ وتتميز الخدمات الرقمية عن الخدمات التقليدية أنها اقرب باعتمادها الكلي على مجموعة من تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها في تنظيم وإدارة شؤون المنظمة، وذات تكاليف منخفضة حيث أن ظهور الخدمات الرقمية لم يكن إلا نتاج تطور المنظمات التقليدية.

الفصل الثالث: دراسة حالة  
الصندوق الوطني للتأمينات  
الاجتماعية للعمال الأجراء  
- وكالة بومرداس CNAS

## تمهيد:

تطرقنا في الفصل الأول إلى مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالضمان الاجتماعي وفي الفصل الثاني حول الرقمنة ودورها في تحسين الأداء في صناديق الضمان الاجتماعي، الآن في الفصل الأخير سنتطرق للجانب التطبيقي.

وسنحاول تقديم المؤسسة ومهام المديريات التابعة لها وأيضاً نحاول من خلاله التحدث عن معظم التطبيقات الجديدة التي أطلقها صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة بومرداس وإبراز نتائج دراسة حول بطاقة الشفاء وتحليلها.

## المبحث الأول: تقديم وكالة بومرداس CNAS

يعتبر صندوق الضمان الاجتماعي ركيزة مهمة في عملية بناء المجتمع، فهو عنصر أساسي بالنسبة للأفراد، فقد ولدت فكرة الضمان الاجتماعي من رغبة الطبقة العاملة في منع الكوارث، للوقاية من الأخطار الناشئة عن ظروف العمل، ما جعل هذا الوضع ضرورة التضامن بين العمال، وقصد تقريب الإدارة من المواطنين وضعت في كل ولاية وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، تهدف إلى تسهيل تنقلهم إليها وتخفيف الأضرار المختلفة التي يمكن أن تلحق بهم.

## المطلب الأول: التعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة بومرداس

نشأ صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS عن التقسيم الإداري الناتج عن إصدار القانون رقم 84-09 بتاريخ 04-02-1984 الذي يحدد تنظيمها الإقليمي، وهي مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقا للمادة 49 من القانون 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 والمادة 2 المرسوم التنفيذي 07 المؤرخ بـ 04 جانفي 1992 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، وإضافة إلى المصالح المركزية للمديرية العامة لـ CNAS يتكون من وكالات محلية أو جهوية الدفع وملحقات المؤسسة والإدارة حيث يتفرع إلى المراكز والخلايا التالية:

- خلية دفع بني عمران؛
- مركز دفع تيجلابين؛
- مركز دفع خميس الخشنة؛
- مركز دفع الرويبة؛
- خلية دفع زموري؛
- مركز دفع بودواو؛
- مركز دفع أولا موسى؛
- مركز دفع برج منايل؛
- مركز دفع الناصرية؛
- مركز دفع الرغاية؛
- مركز دفع الثنية؛
- مركز دفع دلس؛
- خلية الدفع الجامعية؛
- خلية الدفع سوناكوم؛
- خلية الدفع الولائية؛

- خلية الدفع أولاد هداج؛
- خلية الدفع بغلية؛
- خلية الدفع شعبة العامر؛
- خلية الدفع سونالغاز؛
- صيدلية.

ولسيروورته على أحسن وجه يتوفر الصندوق على إمكانيات هيكلية معتبرة عبر كل ولايات الوطن وله مهام وصلاحيات مختلفة، نجد هياكله بحيث يتسنى للصندوق القيام بمهام على المستوى المركزي والولائي فهو يتكون من:

- مديرية عامة المقر طريق الحوضين بن عكنون؛
- 49 وكالة ولائية؛
- ما يفوق 800 هيكل دفع موزعة على كامل التراب الوطني؛
- عيادات متخصصة (الجراحة القلبية للأطفال ، العظام والتأهيل ، أمراض الأنف والأذن والحنجرة ، جراحة الأسنان)؛
- 04 مراكز جهوية للتصوير الإشعاعي؛
- مراكز للتشخيص والعلاج؛
- صيدليات تابعة للصندوق؛
- روضة أطفال؛
- مطبعة بقسنطينة؛
- مركز عائلي نو طابع اجتماعي؛
- مركبات سياحية .

حيث يعمل هذا الصندوق على حماية الأشخاص من خلال التأمين على المخاطر، التي تهدد أجسامهم أو مركزهم المالي أو الإثنين معا، المتمثلة في التأمين على المرض، الولادة، العجز، والوفاة وحوادث العمل، والأمراض المهنية والتي يتم تعويضهم عن طريق الاشتراكات المدفوعة من طرفهم، التي تعتبر كالمداخيل للصندوق، حين تساعد في تمويل مجموعة الأداءات المتمثلة في التأمينات السابقة الذكر.

- ويتمتع المركز الرئيسي للصندوق مسؤول بشكل خاص عن:
- التنظيم والتنسيق والرقابة؛
- أنشطة أجهزة الولاية والفروع الإدارية؛
- إدارة الموارد البشرية والمادية؛

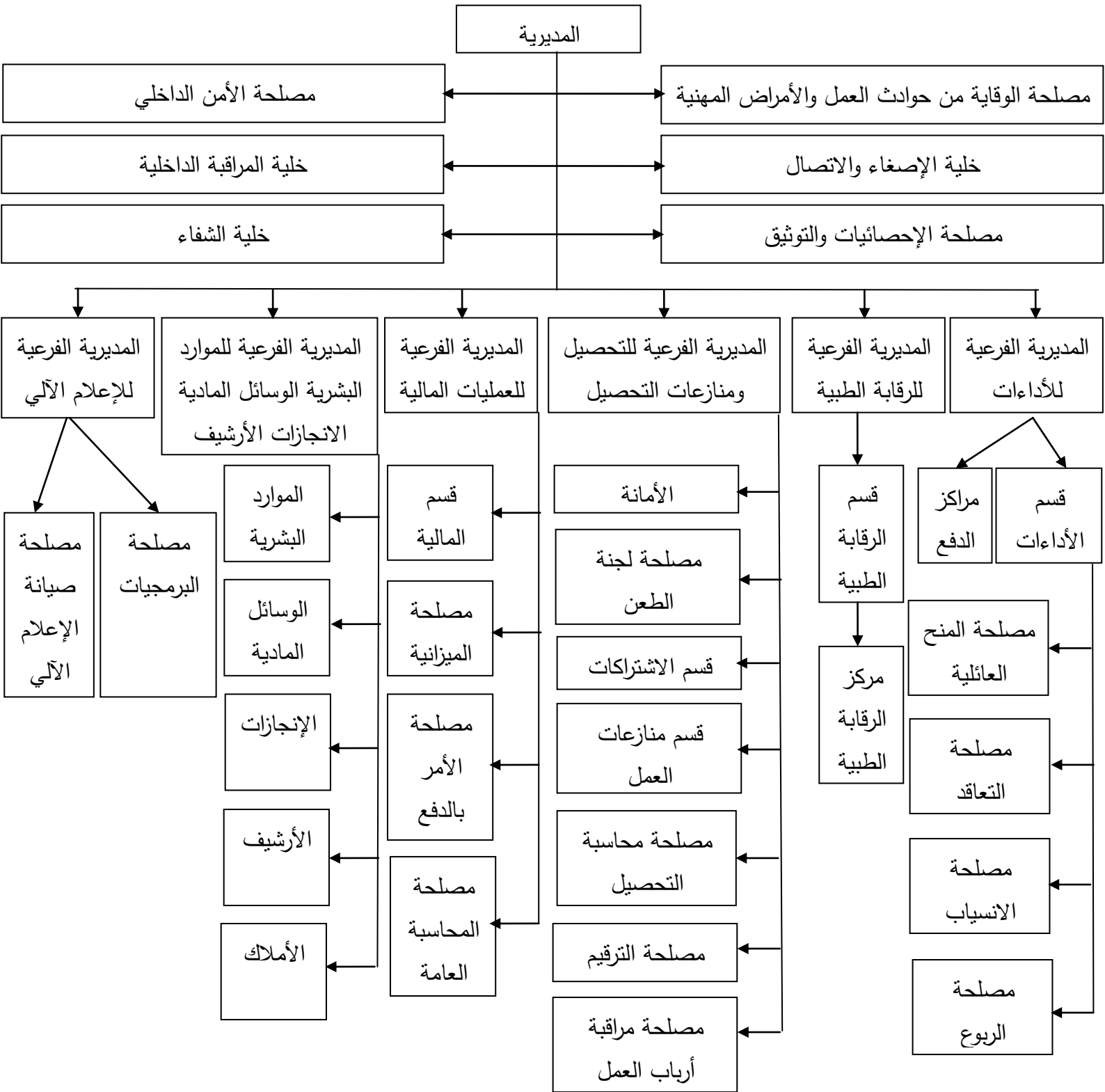
- إدارة ميزانية الصندوق وتنسيق العمليات المالية ومركزة المحاسبة العامة؛
- تنظيم الفحص الطبي؛
- تخصيص رقم تسجيل وطني للضمان الاجتماعي وأصحاب العمل؛
- تنظيم معلومات المؤمن عليهم وأصحاب العمل .

وكل هذه الصلاحيات ساعدت على التسيير الجيد لصندوق الضمان الاجتماعي CNAS.

**المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي وكالة بومرداس وأهم مهام مديرياته**

**أولاً: الهيكل التنظيمي لمركز الضمان الاجتماعي CNAS**

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لمركز الضمان الاجتماعي CNAS



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من المؤسسة.

ثانيا: مهام مديريات الهيكل التنظيمي للمؤسسة

تقديم مختلف مهام مديريات الوكالة :

- 1-المديرية : يشرف على متابعة صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة بومرداس، وتتمثل مهامه بالإشراف والمتابعة لكل المديريات طبقا لتعليمات ترسلها المديرية الرئيسية بن عكنون.
- 2-المديرية الفرعية للأداءات: هي من المصالح التي تسهل التواصل والارتباط بالمؤمنين الاجتماعيين من مختلف الفئات، سواء تعلق الأمر بمؤمن عادي أو معاق أو طالب أو مجاهد، فهي تقوم بتعويض المخاطر المختلفة كالمرض أو الأمومة أو العجز أو الوفاة، كما تسهل عملية حصول المؤمن على حقوقهم المختلفة لدى الوكالة وتنقسم إلى قسم الأداءات ومركز الدفع.
- 3-المديرية الفرعية للرقابة الطبية: يشرف على هذه المصلحة طبيب رئيس والأطباء المستشارين الآخرين، حيث يقومون على تسييرها وممارسة مهامهم المتصلة في الرقابة الطبية على الملفات الموضوعة أمامهم، والفحص الطبي، وذلك من أجل الموافقة عليها أو رفضها، وإعطاء آرائها حول الوصفات الطبية وتحديد تاريخ رجوع المرضى إلى عملهم وتحديد عطل مرضية لهم ، وهذه من أهم المهام التي تتميز بها هذه المديرية، وتنقسم إلى قسم الرقابة الطبية ومركز الرقابة الطبية.
- 4-المديرية الفرعية للتحصيل ومنازعات التحصيل: من مهامها هي تحصيل أموال الاشتراكات للضمان الاجتماعي من المؤمنين ، كما تشرف إلى النظر في منازعات التحصيل وعلى مراقبة احترام القوانين ، وتنقسم هذه المديرية إلى مصلحة لجنة الطعن وقسم الاشتراكات وقسم منازعات العمل ومصلحة محاسبة التحصيل ومصلحة الترقيم ومصلحة مراقبة أرباب العمل.
- 5-المديرية الفرعية للعمليات المالية: يقوم بمتابعة جميع العمليات التي تتم في الصندوق يوميا و تسجيلها محاسبيا.
- 6-المديرية الفرعية للموارد البشرية، الوسائل المادية، إنجازات الأرشيف والأملك: تعتبر هذه المديرية المصلحة التي تشرف على القيادة وتوجيه وتسيير إدارة العمليات المختلفة للمؤسسة وتعمل على تلبية جميع الطلبات عن طريق تدخلاتها في مختلف العمليات، وذلك قصد الوصول إلى أهدافها المسطرة، بحيث تعمل على إيجاد حلول لجميع المشاكل المطروحة، وتنقسم هذه المصلحة إلى المديرية الفرعية للموارد البشرية وقسم الوسائل المادية وقسم إنجازات الأرشيف والأملك.
- 7-مديرية الإعلام الآلي: تعمل هذه المديرية على مراقبة جميع عمل المصالح فهي تعتبر الأداة المسيطرة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ويقوم بإعطاء تعديلات وتحمل كل المعلومات من المصالح وتخزينها وتأكيد المعلومات المسجلة من طرف مصلحة الترقيم بالإضافة إلى فرز الملفات الخاصة بالضمان الاجتماعي تحت إشراف مهندسين في الإعلام الآلي فهو يحمل انسيابية عمل الصندوق مما جعل المركز

سري لا يمكن الدخول إليه إلا من لديهم الصلاحية لذلك وينقسم إلى مصلحة البرمجيات ومصلحة صيانة الإعلام الآلي.

### المطلب الثالث : مهام صندوق الضمان الاجتماعي وكالة بومرداس

إن وكالة CNAS بومرداس مكلفة بضمان مهام عديدة للمؤمنين مما يعزز الثقة بين الأفراد عند تقديم خدمات لهم ومن تلك المهام نجد ما يلي :

- تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؛
- تسيير المنح العائلية لحساب الدولة؛
- تسيير منح العطل المدفوعة الأجر وفقا للأنظمة المعمول بها؛
- تحصيل الاشتراكات الموجهة لتحويل الأداءات؛
- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي؛
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أرباب العمل؛
- إعلام المستفيدين وأرباب العمل بحقوقهم والتزاماتهم؛
- مراقبة تحصيل الاشتراكات؛
- الرقابة والمنازعات المتعلقة بالتحصيل؛
- إجراء الرقابة الطبية؛
- مسك المحاسبة وضمان تنفيذ العمليات المالية وتنسيقها؛
- ضمان تسيير الموارد المادية والبشرية للوكالة؛
- تنفيذ الاستثمارات الواقعة على عاتقها مثل إنشاء مراكز الدفع، الصيانة... إلخ؛
- تسيير الهياكل التابعة لها والمرتبطة باختصاصها مثل مراكز الدفع، والوحدات اللامركزية "قسم المخاطر الكبرى" مديرية الوقاية " وأيضاً تلك ذات الطبيعة الصحية " صيدلية CNAS؛
- التسيير إلى غاية الإيفاء بحقوق المستفيدين، المنح والمعاشات الموجهة للمستفيدين بموجب تشريعات " معاشات حوادث العمل والأمراض المهنية، منح العجز "؛
- ضمان المساعدة الإدارية بين الهيئات الخاضعة للإشراف في سياق تبسيط الإجراءات الإدارية؛
- إدارة جميع موارد الاتصال والمعلومات من خلال جميع الأقسام والهياكل المرتبة بالوكالة عبر الإدارة الفرعية للمعلومات .

## المبحث الثاني: التطبيقات الرقمية لعصرنة الخدمات المقدمة في صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS

بإبقاء من التطبيقات الرقمية لعصرنة الخدمات المقدمة من طرف صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لفائدة المواطنين وهذا في إطار تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية وعصرنة الخدمات وسنتطرق في هذا المبحث إلى هذه التطبيقات .

### المطلب الأول: فضاء الهناء للأجراء

#### أولاً: تعريفه

أطلقت الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء حملة إعلامية من أجل تعريف المؤمن لهم اجتماعيا وذوي حقوقهم بالفضاء الرقمي "الهناء" وهو خدمة إلكترونية متوفرة عبر الصندوق [WWW.CNAS.DZ](http://WWW.CNAS.DZ) من خلال تطبيق يمكن تحميله عن طريق الهواتف الذكية حيث بإمكان جميع المؤمن لهم اجتماعيا التسجيل عبر الموقع " EL HANAA " عن طريق تحميل تطبيق الأندرويد الإلكتروني للصندوق من الهواتف النقالة حيث يوفر الكثير من الخدمات دون عناء التنقل إلى مختلف هياكل الضمان الاجتماعي ويمكن استخدامه في أي وقت ، حيث يسمح بالاطلاع على رقم التسجيل وقائمة ذوي الحقوق ونسبة التكفل ومركز الانتساب وموقعه الجغرافي.

#### ثانياً: مزاياه

وقد بات متاحا بفضل هذه الخدمة الإلكترونية العصرية، حصول المؤمن لهم اجتماعيا على الكثير من المزايا التي يقدمها الصندوق في إطار السياسة الحكومية التي تتيحها في سبيل تحسين الخدمة العمومية وعصرنتها وتحقيق الإجراءات الإدارية عن المؤمن لهم ونذكر منها:

- الحد من تنقلهم نحو هياكل الصندوق والمراقبة والمتابعة الفورية لملفاتهم المتعلقة بطلبات الأداءات العينية والنقدية وفق التكنولوجيا الحديثة للمعلومات؛
- الإطلاع على كل تفاصيل معلوماتهم التي تحملها بطاقة الشفاء بما فيها التعرف على كل الأفراد المسجلين وتاريخ انتهاء تأمينهم ، وكذا تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة وموعد تجديدها؛
- ويسمح أيضا باستخراج شهادة الانتساب "Affiliation" وشهادة الأحقية في الأداءات؛
- معرفة مركز دفع الانتساب والعنوان؛
- نسبة تكفل وتعويض المنتجات الصيدلانية؛
- نسخ بين التعويضات اليومية .

كما يمكن للمنتسبين إلى الصندوق الإطلاع على كافة الخدمات التي يوفرها فضاء الهناء من خلال تحميلهم التطبيق على Play store أو عبر الرابط <https://elhanaa.cnas.dz> وذلك تسهيلا للإجراءات الإدارية والتخفيف من أعباء التنقل ومواكبة التكنولوجيا من أجل خدمة عمومية تابعة، حيث يندرج هذا ضمن المخطط الإستراتيجي الاتصالي للصندوق الرامي إلى عصرنه قطاع الضمان الاجتماعي وتحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن.

### ثالثا : طريقة التسجيل

التسجيل في فضاء الهناء يسمح للمؤمن له اجتماعيا من الإطلاع على ملفه عبر الانترنت دون عناء التنقل.

وسنتطرق إلى كيفية أو طريقة التسجيل لهذا الفضاء بالتفصيل:

- أولا يجب امتلاك رقم الضمان الاجتماعي الخاص بكم في حالة امتلاك بطاقة الشفاء ستجد رقم الضمان الاجتماعي في أول البطاقة في هذه الحالة يمكن التسجيل بشكل عادي؛
- وفي حالة لا توجد عندكم بطاقة الشفاء يتوجب التوجه إلى وكالة الضمان الاجتماعي حتى يتم تزويدكم برقم الضمان الاجتماعي؛
- ومن أجل التسجيل في موقع الهناء "كناس" يجب عليكم الولوج إلى منصة فضاء الهناء عبر الرابط التالي <https://elhanaa.cnas.dz> ، بعد الدخول إلى رابط التسجيل في فضاء الهناء ستظهر لكم واجهة الموقع كل ما عليكم فعله النقر على خيار التسجيل (أنظر الملحق رقم 01) ،
- وبعدها ملئ المعلومات المطلوبة منكم بشكل صحيح وبدون أخطاء كما يلي : (انظر الملحق رقم 02)
  - في الخانة الأولى تقوم بكتابة رقم الضمان الاجتماعي الخاص بكم؛
  - كتابة الاسم الأول باللغة اللاتينية؛
  - كتابة اللقب باللغة اللاتينية؛
  - الاسم باللغة العربية؛
  - اللقب باللغة العربية؛
  - تاريخ الميلاد إدخال اليوم والشهر والسنة؛
  - كتابة بريد إلكتروني من الأحسن حساب gmail التابع لجوجل.
- وبعدها نقوم بإدخال معلومات التسجيل : (انظر الملحق رقم 03)
  - أدخل نص الصورة اختبار CAPTCHA؛
  - كتابة كلمة مرور تكون قوية تحتوي على أرقام وحروف ورموز؛
  - إعادة كتابة نفس كلمة المرور أيضا؛

- كتابة رقم الهاتف النقال الخاص بكم حتى تصلكم رسالة تأكيد؛
  - التعليم على مربع أوافق على شروط الاستخدام؛
  - النقر على التحقق من الصحة؛
- بعد النقر على متابعة وفي حالة كانت المعلومات صحيحة سيتم ارسال رسالة نصية قصيرة إلى هاتفك المحمول؛
- نقوم بإدخال كود التفعيل والنقر على متابعة؛ (أنظر الملحق رقم 04).
- الآن بعد التسجيل بطريقة صحيحة سيتم فتح حساب في فضاء الهناء خاص بك يمكنك تسجيل الدخول إلى الحساب بشكل عادي كما يلي : (أنظر الملحق رقم 05).
- الدخول إلى موقع صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء فضاء الهناء عبر الرابط التالي : <https://elhanaa.cnas.dz>؛
  - كتابة اسم المستخدم وهو رقم الضمان الخاص بكم؛
  - إدخال كلمة المرور الذي قمت بإنشائها عند عملية التسجيل في فضاء الهناء؛
  - إدخال رمز الصورة بشكل صحيح؛
  - النقر على تسجيل الدخول.
- الآن تمت عملية التسجيل في موقع الهناء بنجاح يمكنك استكشاف الموقع والخدمات بأنفسكم.

### المطلب الثاني: التصريح عن بعد والدفع الإلكتروني للاشتراكات

#### أولاً: تعريفه

أطلق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء إجراء جديد يتعلق بخدمة الدفع الإلكتروني للسماح لأرباب العمل بتسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي المصروح بها بصفة فورية وبكل أمان دون أي تنقل وعلى مدار الساعة لتفادي تحججهم بأية عراقيل عبر بوابة التصريح عن بعد [teledeclaration.cnas.dz](http://teledeclaration.cnas.dz) المتوفرة طيلة أيام الأسبوع ودون أي تنقل أو تقديم أي وثيقة.

وتوفر هذه الخدمة ثلاث طرق للدفع، إما بواسطة البطاقة الإلكترونية بين البنوك "CIB" للدفع الإلكتروني والدفع بواسطة الصيرفة الإلكترونية والاقتطاع بواسطة تبادل البيانات المعلوماتية، كما يوفر الصندوق خدمة الدفع عن طريق محطات الدفع الإلكتروني المتوفرة عبر مصالحه والتي تسمح بالدفع المباشر بواسطة البطاقة البنكية.

وللعلم فإن حصص الاشتراكات المدفوعة للضمان الاجتماعي تكون كالتالي:

- 9% اشتراك العامل مقطوعة من أجرته محسوبة من أجر المنصب ( Salaire de poste )؛

- 26% اشتراك رب العمل وتكون محسوبة أيضا من أجر المنصب العامل؛
- مجموع الاشتراكات الاجتماعية هو 35% من مجموع الأجور؛

#### ثانيا: مزاياه

- القضاء على العراقيل البيروقراطية؛
- تسهيل مهمة دفع الاشتراكات من طرف أرباب العمل دون عناء؛
- عصرنة هياكل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية؛
- تبين تكنولوجيا المعلومات الحديثة في كل مجالات تعاملاته مع مختلف المتعاملين والتي تعكس بصفة واضحة إرادته الملحة في مواكبة التحولات الكبرى التي تعرفها البلاد؛

#### ثالثا: طريقة التصريح الشهري للاشتراكات

- للتصريح الشهري للاشتراكات الضمان الاجتماعي CNAS لا بد من توفر المستخدم لانترنت جيد واستعمال مستكشف برنامج chrome أو firefox والانتقال إلى الموقع التالي:  
<https://teledeclaration.cnas.dz>
  - ثم الضغط على صفحة التصريح عن بعد (أنظر الملحق رقم 06)؛
  - بعد ذلك تظهر نافذة لوضع اسم المستخدم وكلمة السر التي يتم الحصول عليها بتقديم طلب إلى مصالح الضمان الاجتماعي ؛
  - بعد إدخال المستخدم لكلمة السر الصحيحتين يمكن الوصول إلى القائمة الرئيسية للموقع الخاص بالتصريح (انظر الملحق رقم 07)؛
- حيث أن الأيقونات من "1" إلى "6" كما يلي : (انظر الملحق رقم 08)

1. التصريح لوعاء الاشتراكات DAC؛

2. الاطلاع على وعاء الاشتراكات المصر به DAC؛

3. التصريح السنوي للأجور والأجراء DAS؛

4. استخراج ملف التصريح السنوي DAS؛

5. إعدادات الحساب؛

6. جهات الاتصال في صندوق الوطني؛

#### 1- كيفية التصريح الشهري لاشتراكات الضمان الاجتماعي DAC:

عند الضغط على الأيقونة رقم "1" يمكن أن نحصل على ثلاثة حالات مختلفة تظهر في أعلى الصفحة؛

1-1 الحالة الأولى الفترة مصرح بها: وهذا يعني أن المستخدم قد سبق وصرح باشتراكات هذه الفترة وهي مسجلة في الموقع باسم المستخدم؛

2-1 الحالة الثانية تجاوز آجال التصريح وهذا معناه أنه تم تجاوز الآجال القانونية للتصريح باشتراكات العمال؛

3-1 الحالة الثالثة وهي الطبيعية حيث تظهر نافذة التصريح للفترة المناسبة.

حيث تمر عملية التصريح بعدة مراحل متسلسلة لإتمام العملية.

أ- تسجيل عدد العمال ووعاء الاشتراكات:

نضغط على الأيقونة " cotisation " ونسجل عدد العمال والوعاء الخاص بالاشتراكات الاجتماعية ، كذلك نسجل الوعاء الخاص بالعمل ذوي الاحتياجات الخاصة ثم نضغط على التالي suivant .

ب- تسجيل حالة حركة العمال:

عند كل تصريح يجب المرور إجباريا على حركة العمال وذلك بشكل نظامي حتى ولو لم يكن أي تغيير في عدد العمال الداخليين أو الخارجيين من الشركة أو من صاحب العمل.

ت- التأكد من المعطيات المسجلة:

في هذه النافذة يمكن مراقبة المعطيات المصرح بها من قبل من حيث وعاء الاشتراكات وحركة العمال؛

ويمكن تأكيد التصريح عن طريق الضغط على الأيقونة enregistret DAC.

ح- تأكيد التصريح:

لتأكيد تصريح اشتراكات العمال نضغط على Valider؛

وفي الأخير بعد التأكيد يمكن تحميل التصريح على الحاسوب بالضغط على أيقونة télécharger .

ج- اختبار طريقة الدفع:

في هذه النافذة يمكن اختيار إحدى طرق الدفع التالية:

• الدفع عن طرق البطاقة البنكية؛

• الدفع عن طريق شيك بنكي؛

• الدفع عن طريق الانترنت؛

2- الإطلاع على وعاء الاشتراكات المصرح به DAC .

يمكن للمستخدم الاطلاع على جميع التصريحات التي قام بها خلال فترات سابقة وذلك بالضغط على

أيقونة " consultation DAC " .

### 3- التصريح السنوي للأجور والأجراء DAS:

من خلال الواجهة الرئيسية للموقع نضغط على (DAS) déclaration annuelle des salaires حيث يمكن من خلال هذه النافذة تحميل التصريح السنوي للاشتراكات (ملف txt) والقيام بعملية المراقبة للأجور والبيانات المدخلة سابقا والقيام بالتصحيحات اللازمة. ويجب القيام بالتصحيحات اللازمة ليتم قبولها في مصالح الضمان الاجتماعي.

### 4- استخراج ملف التصريح السنوي DAS:

بعد القيام بالتصريح السنوي للأجور والأجراء بإتباع الخطوات اللازمة، ثم في الأخير نقوم باستخراج الملف المتعلق بالتصريح السنوي DAS وهذا بالضغط على consulter et télécharger.

### المطلب الثالث: بطاقة الشفاء

تمت المقابلة مع رئيسة مصلحة بطاقة الشفاء و مهندس الإعلام الآلي من خلال طرح أسئلة (وهي في الملحق رقم 09).

### أولا: عرض نتائج الدراسة

#### 1- عموميات حول بطاقة الشفاء

##### 1-1 ما هي بطاقة الشفاء؟

تعتبر بطاقة الشفاء أحد العناصر الأساسية لمشروع مبتكر يهدف إلى تحديث الضمان الاجتماعي من خلال إدخال تكنولوجيا متطورة لإدارتها وعلاقتها مع شركائها.

##### 1-2 من يستفيد من بطاقة شفاء؟

تمنح بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا من طرف هيئة الضمان الاجتماعي المنتسب إليه ويمكن أن تكون عائلية يرمز لها بـ " F " للمؤمن اجتماعيا ولذوي الحقوق (الزوجة والأولاد) يرمز له بـ " A "، ويمكن أن تكون فردية يرمز لها بـ " I " مكتوبة على يمين البطاقة، وتستعمل في حالات معينة عندما يطلب من المستفيد استخدام بطاقته بشكل متكرر وفي حالة عدم وجود المؤمن عليه على سبيل المثال المستفيدين من مرض مزمن المؤمن عليه (الاستخدام المتكرر للرعاية) والمستفيدين من حاملي وثائق التأمين المهاجرين (المستقرون غير المقيمين بشكل دائم مع حامل الوثيقة) .

##### 1-3 هدف بطاقة الشفاء بالنسبة لهيئات الضمان الاجتماعي؟

- سيطرة أكبر على النفقات الصحة التي يسددها الضمان الاجتماعي بفضل إنشاء قواعد بيانات موثوقة؛
- تبسيط وتشريع إجراءات السداد للأشخاص المؤمن عليهم الشركاء؛

- تحسين الإنتاجية للتعامل بسرعة مع الزيادة في عدد الملفات الغامضة للسداد.

#### 1-4 هدف بطاقة الشفاء بالنسبة للمؤمنين؟

التعرف على هوية المؤمن وذوي الحقوق ، وتسهيل الحصول على حقوقهم وأيضا الحصول بسرعة على التعويضات عن الأداءات بدون أن يضطر المعني لتقديم ورقة العلاج كما يساعد على الاستمرار في الاستفادة من نظام الدفع دون الحاجة إلى تقديم دفتره.

#### 1-5 نسبة تعويضات بطاقة الشفاء؟

يستفيد حامل بطاقة الشفاء من تعويضات ورسوم المسبقة في الصيدليات وأيضا عند جميع الأطباء المتعاقدين مع الصندوق (CNAS) ومع جميع المؤسسات الصحية التي يتم التعاقد معها فيما يتعلق بالأدوية.

بالنسبة للأمراض المزمنة 100 %

أما بالنسبة للفئة الثانية 80% تخص الأشخاص العاديين المؤمنين له اجتماعيا أما 20% المتبقية فهو المطالب بسدادها.

أما إذا كان منتسبا لدى إحدى التعااضيات المتعاقد معها، فيتم إعفاؤه من هذه النسبة 20% حيث يقوم بتسديد مبلغ الأدوية غير القابلة للتعويض فقط.

#### 2-آلية استعمال بطاقة الشفاء:

##### 2-1 كيفية استعمال بطاقة الشفاء:

- بالنسبة للطبيب: يقدم المريض البطاقة الخاصة به، حيث يقوم الممارس بإدخالها في قارئ البطاقة مما يسمح له بالتحقيق من أن المريض مؤمن عليه، بعدها يقوم باستشارة المريض ليحرر الفاتورة الالكترونية ويحدد وصفة طبية، إذا لزم الأمر، ثم يعيد له البطاقة ويشرع الممارس في إرسال الفواتير التي أعدها إلى CNAS.

- بالنسبة للصيدلي: يقدم المؤمن له للصيدلي البطاقة الخاصة به والوصفة الطبية الموصوفة من طرف الطبيب ويقوم الصيدلي بإدخال بطاقة الشحن المؤمن عليه في القارئ للمعرفة إذا كان يحق له الحصول على المزايا ومعرفة مدى حقوقه بعدها يعيد له البطاقة ويعطيه الدواء وهذا بعد أن يقوم بفصل الملصقات، ويقوم هو أيضا بإرسال الفواتير الالكترونية التي حددها إلى " CNAS " ويرسل إلى Caisse الوصفات الطبية التي وضع عليها أختام المنتجات التي يتم صرفها.

##### 2-2 الخصائص التقنية لبطاقة الشفاء:

هي بطاقة معالج دقيق، جسمها مصنوع من مادة " البولي إيثيلين تيريفنالات " و يبلغ عمرها الافتراضي 5 خمس سنوات، لها ذاكرة كبيرة بقدرة استعاب 32 كيلو بايت، مما يسمح لها بتخزين كمية كبيرة من المعلومات فهي مطابقة لمقاييس إيزو ( ISO ) ( 7810,7816 ).

### 2-3 مختلف استعمالات بطاقة الشفاء:

تستعمل بطاقة الشفاء في مراقبة حقوق المؤمن لهم اجتماعيا في أداءات الضمان الاجتماعي ومراقبة استهلاكهم للمنتجات الصيدلانية وكما تستعمل في إعداد الأوتوماتيكي للفاتورة الإلكترونية ( ورقة علاج ) وللتأكد من هوية حامل البطاقة.

### 2-4 المستعملين الأساسيين لبطاقة الشفاء:

- الصيادلة؛
- مخابر التحاليل الطبية؛
- المؤسسات العمومية للصحة؛
- الأطباء المستشارين من قبل الصندوق؛
- مختلف أعوان الصندوق؛
- المؤسسات الاستشفائية الخاصة المتعاقدة مع هيئات الضمان الاجتماعي ( عيادات جراحة القلب ...).

### 2-5 كيفية إنتاج بطاقة الشفاء:

لإنتاج بطاقات الشفاء يوجد في مركز التخصيص والمسؤول عن إدخال معلومات المؤمن عليه الذي يتمتع بمهمة وطنية، آلات وبرامج للإنتاج بطاقات التأمين الإلكترونية وما تسمى بطاقة الشفاء وكذلك مفاتيح للعاملين في الرعاية الصحية البطاقات القادمة من المصنع مخصصة مسبقا لأنها تحتوي بالفعل على تسريحة ومختومة بشعار CNAS.

### 3- إستراتيجية بطاقة الشفاء عبر الانترنت:

#### 3-1 كيفية الحصول على بطاقة الشفاء من الانترنت:

يجب امتلاك رقم الضمان الاجتماعي والتسجيل في فضاء الهناء بعدها الدخول إلى حساباتكم في فضاء الهناء وستظهر لكم لوحة التحكم تقوم بالنقر على زر طلباتي ويظهر لنا:

- بطاقة الشفاء.
- طلب جديد.

تختار بطاقة الشفاء أي ننقر عليها ستظهر لنا واجهة خاصة بطلب بطاقة الشفاء كل ما عليكم فعله إدخال المعلومات المطلوبة منكم بشكل صحيح ( رقم الضمان الاجتماعي، الاسم، اللقب، زمرة الدم ).

بعدها إضافة صورة وينصح التوجه إلى مصور وتزويده بمواصفات الصحيحة ، بعد الحصول عليها يمكن رفعها وتعديلها.

في حالة كل شيء صحيح سيتم قبول طلب بطاقة الشفاء ستظهر لكم رسالة الموافقة على طلبها من الانترنت ويمكنكم الانتظار مدة أسبوع أو أكثر وستصلكم إلى مركز الضمان الاجتماعي والذهاب لاستلامها.

### 3-2 معلومات صورة بطاقة الشفاء:

- يجب أن تكون صورة شمسية؛
- يجب أن تكون صورة واضحة دون آثار أو علامات؛
- اختيار صورة من نوع ( PNG-JPG )؛
- حجم الصورة بعرض 63 مم وارتفاع 72 مم من أسفل الذقن إلى أعلى الجمجمة؛
- حجم الوجه من 44 مم أي 70 إلى 80 مم من حجم الصورة؛
- الخلفية بيضاء والرأس بدون قبعة أو نظارات شمسية؛
- الرأس مستقيم وموجه نحو الأمام؛

### 3-3 المعايير التي تواجهها مصلحة الشفاء:

- عدم التزام المؤمنين بالحفاظ على بطاقة الشفاء وضياعها بشكل متكرر ما يلزم من المصلحة إعادة تجديدها؛
- عدم التزام المؤمنين بتجديد بطاقة الشفاء عند انتهاء مدة صلاحيتها؛
- صعوبة التسجيل في فضاء الهناء لكبار السن أي عدم استعمال البطاقة عن بعد؛
- عدم التزام المؤمنين بالشروط اللازمة لصورة بطاقة الشفاء؛

### 3-4 إيجابيات بطاقة الشفاء:

- تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية ( الصيادلة، الهياكل الصحية، الأطباء )؛
- مكافحة كل أشكال الغش والتجاوزات؛
- التحكم في القوة الإنتاجية والدقة في المراقبة؛
- تبسيط الإجراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات؛
- تنظيم التعويضات وامتيازها بالسرعة؛
- تسهيل الحصول على حقوق المؤمنين؛

### 3-5 سلبيات بطاقة الشفاء:

- الاستعمال المفرط لبطاقة الشفاء ينجم عنه خسائر بالنسبة لمصالح الصندوق؛
- الاستعمال الغير شرعي للبطاقة.

### 4- إحصائيات حول بطاقة الشفاء في وكالة بومرداس:

#### 4-1 عدد طالبي بطاقة الشفاء قبل فضاء الهناء لسنة 2020:

الجدول رقم (03): عدد طالبي بطاقة الشفاء قبل فضاء الهناء لسنة 2020

الفصل الثالث: دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية-وكالة بومرداس CNAS

طالبى بطاقة الشفاء	05/31	←	المدة 01/01
1627			جانفي
1298			فيفري
1547			مارس
883			أفريل
853			ماي
6208			مجموع

المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن في بداية العام كان عدد طالبي البطاقة يصل إلى 1627 طلب ثم نقص بعض الشيء في الشهرين المواليين أي فيفري ومارس حيث كان العدد 1298 طلب لشهر فيفري و 1547 طلب لشهر مارس يعني الأشهر الأولى من عام 2020 شهد حضور غفير من المواطنين لطلب بطاقة الشفاء لكن بعد شهر مارس بدأت الطلبات تنخفض بسبب تفشي فيروس كورونا مما منع من التنقل في الخارج حيث وصلت إلى 883 طلب في شهر أفريل و 853 طلب في شهر ماي .

4-2 عدد طالبي بطاقة الشفاء عند إطلاق فضاء الهناء لسنة 2021 :

4-2-1 عدد طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء:

الجدول رقم(04): عدد طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء سنة 2021

طالبى بطاقة الشفاء	12/31	←	المدة 01/01
8			جانفي
9			فيفري
6			مارس
16			أفريل
26			ماي
42			جوان
15			جويلية
15			أوت
19			سبتمبر
22			أكتوبر
21			نوفمبر
25			ديسمبر
224			مجموع

المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

## الفصل الثالث: دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية-وكالة بومرداس CNAS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن بطاقة الشفاء في السنة الأولى من إطلاق التطبيق الجديد "فضاء الهناء" كان عدد الأشخاص الذين استخدموه في الأشهر الأولى قليلة حيث في شهر جانفي وفيفري ومارس كانت الطلبات 8 ، 9 ، 6 على التوالي لكن بعد شهر مارس بدأ المواطنون يتعرفون على هذا التطبيق ويلجؤون إلى استعماله حتى يصل إلى 25 طلب خلال الشهر الأخير ديسمبر، وجمع عدد الطلبات خلال السنة الكاملة نجد أنها تصل إلى 224 طلب.

### 4-2-2 عدد طالبي بطاقة الشفاء دون فضاء الهناء (في الوكالة):

الجدول رقم (05): عدد طالبي بطاقة الشفاء دون فضاء الهناء (في الوكالة) سنة 2021

طالبي بطاقة الشفاء	المدة 01/01	12/ 31
1193	جانفي	
1181	فيفري	
1553	مارس	
1414	أفريل	
718	ماي	
2532	جوان	
1668	جويلية	
2623	أوت	
2319	سبتمبر	
1739	أكتوبر	
1744	نوفمبر	
1528	ديسمبر	
20212	مجموع	

المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

نلاحظ في الجدول أعلاه أن طلبات بطاقة الشفاء عبر الوكالة تتزايد في هذه السنة خاصة في شهر سبتمبر حيث تصل عدد الطلبات إلى 2623 طلب فهو الشهر الذي يتزامن مع العودة إلى العمل أي نهاية العطلة الصيفية وكذا التحاق الطلبة الجدد إلى الجامعة وطبعاً لديهم الحق الكامل في اكتسابها مما يعني تزايد الطلبات في الوكالة في هذه الفترة وبعدها تبدأ بالانخفاض في الأشهر التي تليها أي كل من أكتوبر ونوفمبر إلى أن تصل 1528 طلب في نهاية ديسمبر.

3-4 عدد طالبي بطاقة الشفاء للسنة الحالية 2022:

1-3-4 عدد طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء :

الجدول رقم (06): عدد طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء سنة 2022

طالبي بطاقة الشفاء	05/31	← المدة 01/01
20		جانفي
21		فيفري
43		مارس
181		أفريل
385		ماي
650		مجموع

المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أن طلبات بطاقة الشفاء في فضاء الهناء لهذا العام تتزايد كل شهر مما يبين لنا أن هذا التطبيق بدأ يتطور من ناحية عدد المستعملين وأصبح معترف به من قبل فئة قليلة من المواطنين ففي شهر جانفي وفيفري كان عدد الطلبات 20 و 21 على التوالي وتتزايد في الأشهر الأخيرة إلى طلبات كثيرة حيث تصل في شهر مارس إلى 43 طلب عن بعد ثم تتزايد في شهر أفريل إلى 181 وشهر ماي تصل إلى 385 طلب أي هناك تحسن ملحوظ.

4-3-2- عدد طالبي بطاقة الشفاء دون فضاء الهناء :

الجدول رقم (07): عدد طالبي بطاقة الشفاء دون فضاء الهناء سنة 2022

طالبي بطاقة الشفاء	05/31	← المدة 01/01
1976		جانفي
2416		فيفري
2415		مارس
1540		أفريل
2936		ماي
11283		مجموع

المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أن طلبات بطاقة الشفاء لهذا العام تتزايد وتتناقص في كل شهر إلى أن تصل في شهر ماي إلى أعلى عدد من الطلبات حيث تصل إلى 2936 طلب وكانت عدد الطلبات الكاملة لهذا العام من شهر جانفي إلى شهر ماي تصل إلى 11283 طلب.

4-4- عدد طالبي بطاقة الشفاء قبل وبعد فضاء الهناء 2020 و2022:

الجدول رقم(08): عدد طالبي بطاقة الشفاء قبل وبعد فضاء الهناء 2020 و2022

المدة 01/01 ← 12/31	قبل فضاء الهناء 2020	بعد فضاء الهناء 2022
جانفي	1627	1976
فيفري	1298	2416
مارس	1547	2415
أفريل	883	1540
ماي	853	2936
<b>مجموع</b>	<b>6208</b>	<b>11283</b>

المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد الطلبات لم تتغير خلال السنتين 2020 و2022 أي حتى بعد فضاء الهناء لازالت الوكالة تكتظ بالمواطنين الذين ينتقلون من أجل طلب تلك البطاقة مما يعني أن التطبيق لم ينتشر بكثرة للتعرف عليه.

ونلاحظ أيضا أن في العام الحالي كثرت عدد الطلبات مقارنة بعام 2020 فلا بد أن تكون جائحة كورونا هي السبب في ذلك، فكان العام الأول لظهورها مما سبب تعطيل لجميع النشاطات والتقليل من طلب الخدمات أو تقديمها، مقارنة مع سنة 2022 التي تعتبر سنة العودة إلى الحياة العملية العادية مما يعني عودة المواطنين إلى مواصلة طلب الخدمات.

4-5 عدد المؤمنين الذين يمتلكون بطاقة الشفاء المستعملة وغير المستعملة لسنة 2022:

الجدول رقم (09): عدد المؤمنين الذين يمتلكون بطاقة الشفاء المستعملة وغير المستعملة لسنة 2022

المدة 01/01 ← 05/31	المستعملة	غير المستعملة
	228689	202368
<b>مجموع</b>	<b>431057</b>	

المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أن المؤمنين الذين يمتلكون بطاقة الشفاء للسنة الحالية 2022 يقدر بـ 431057 مؤمن في المدة 01 جانفي إلى 31 ماي.

وتنقسم إلى قسمين أشخاص يستعملونها عند الحاجة وأشخاص لا يستعملونها رغم امتلاكهم لها، حيث نلاحظ أن البطاقات المستعملة أكبر من البطاقات غير المستعملة حيث تتراوح البطاقات المستعملة إلى 228689 بطاقة، والبطاقات غير المستعملة 202368 بطاقة، يعني أن المؤمنين رغم

حيازتهم لهذه البطاقة لا يستعملونها لأسباب معينة كالنسيان أو عدم المبالاة وأيضا عدم التعرض للأمراض تلزمهم استعمالها.

## ثانيا: مناقشة الدراسة

### 1- استنتاج الأسئلة الأولى للمقابلة: ملامح حول بطاقة الشفاء:

سعيانا من خلال المقابلة التي أجريت إلى معرفة ملامح بطاقة الشفاء التي انتهجتها وكالة بومرداس ، حيث نستنتج من خلال تحليلنا للأسئلة الأولى، أن بطاقة الشفاء هي عبارة عن بطاقة ذات شريحة إلكترونية تقوم باستخدام التكنولوجيا وهي تعمل على تحسين الإنتاجية والسرعة في التعويضات وخدمة المؤمنين، فنلاحظ أن بطاقة الشفاء مهمة جدا.

ومن خلال المبادئ التي وضعتها وكالة بومرداس يستفيد من بطاقة الشفاء كل شخص ينسب للهيئة الضمان الاجتماعي بحيث يستفيد المؤمن من تعويضات بنسبة 100 % بالنسبة للأمراض المزمنة و 80% للفئة الثانية للأشخاص العاديين.

وذلك قصد تحقيق أهدافها المتمثلة في تحسين نوعية الأداءات والعلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحة والتحكم في التسيير عن طريق الدقة في المراقبة.

### 2- استنتاج الأسئلة الثانية للمقابلة: آلية استعمال بطاقة الشفاء:

نستنتج من خلال تحليلنا للأسئلة الثانية أن وكالة بومرداس حددت استعمال بطاقة الشفاء بالنسبة للطبيب والصيدلي المتعاقد معها من أجل تقديم الخدمات اللازمة للمؤمنين.

ويقوم مركز التخصيص بإنتاج هذه البطاقات لأنه يحتوي على آلات وبرامج متطورة خاصة ببطاقات التأمين ويجب أن تتميز بخصائص معينة مثلا قدرة استعمالها يجب أن تكون 32 بايت لتخزين كمية كبيرة من المعلومات.

وتستعمل في تسهيل للمؤمن لهم مراقبة حقوقهم وكذا إلغاء إجراءات التعويض على مستوى مراكز الضمان الاجتماعي.

ومن المستعملين الأساسيين لهذه البطاقة لدينا كل من الأطباء والمتعاقدين مع صندوق الضمان الاجتماعي وكذا مخابر التحليل والصيدلة وهذا قصد تقليل المصاريف للمؤمنين ومساعدتهم على العلاج واقتناء الدواء بقيمة أقل.

### 3- استنتاج الأسئلة الثالثة للمقابلة إستراتيجية بطاقة الشفاء عبر الإنترنت:

نستنتج من خلال تحليلنا للأسئلة الثالثة أن بطاقة الشفاء تطورت إلى الأحسن فبعدما كانت تقدم خدماتها بطريقة تقليدية أصبحت في الآونة الأخيرة بعد جائحة كورونا تتماشى بطريقة حديثة وهذا عبر الدخول إلى فضاء الهناء والتسجيل فيه وإتباع الخطوات اللازمة للوصول إلى الرغبات المطلوبة في

بطاقة الشفاء وخاصة يجب التقيد بالشروط اللازمة والضرورية لوضع الصورة الخاصة بالبطاقة، والاستفادة من مزاياها العديدة.

لكن رغم هذا فلا يخلو هذا النظام من سلبيات ليست عديدة لكنها تؤثر نوعا ما ، فمنها الاستعمالات غير الشرعية لها مما تؤدي إلى خلق مشاكل عديدة أما بالنسبة للمصلحة فهي تواجه معوقات كالتجديد المستمر للبطاقة بسبب الضياع.

#### 4- استنتاج الأسئلة الرابعة للمقابلة: إحصائيات حول بطاقة الشفاء لوكالة بومرداس

نستنتج من الإحصائيات السابقة حول عدد طالبي بطاقة الشفاء للسنوات الأخيرة أنها تتزايد خاصة في الآونة الأخيرة، فيحصى صندوق الضمان الاجتماعي لولاية بومرداس 11203 معني استفاد منها خلال شهر جانفي إلى نهاية شهر ماي، هذا نظرا للامتيازات الجديدة التي أقرتها لهم الدولة للمستفيدين من منحة البطالة في السنة الحالية في إطار سياسة الحماية الاجتماعية، و التي شرع في تطبيقها في الأشهر الأخيرة أبريل وماي مما تبين لنا في الجداول السابقة أن في شهر ماي زادت عدد الطلبات إلى 2935 طلب عبر الوكالة و385 طلب عبر فضاء الهناء، الذي أطلقته وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بغرض تعزيز الوقاية والحماية من خطر تفشي وباء فيروس كورونا المستجد، فلاحظنا في الجداول السابقة أن في سنة 2020 في الأشهر التي انتشر فيها هذا الوباء نقص عدد الحاضرين إلى مقرات ووكالات الهيئات التابعة للقطاع عبر التراب الوطني حيث يشجع هذا التطبيق الحصول على الخدمات والأداءات عن بعد 7أيام/7أيام 24سا/24سا.

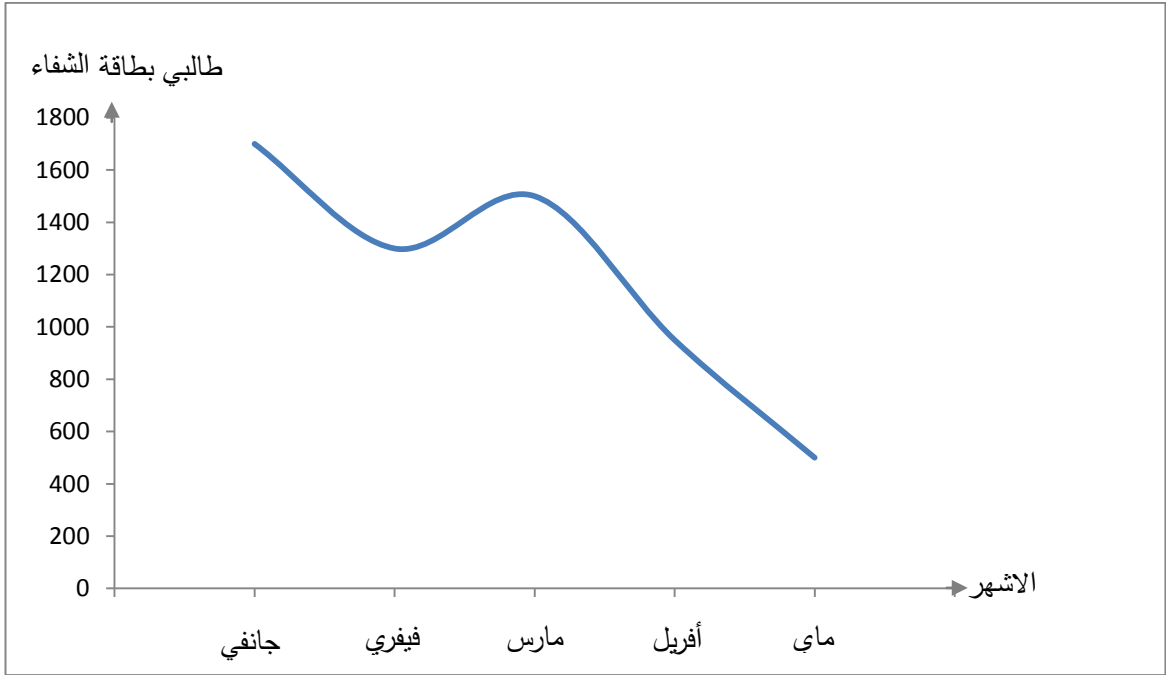
وأطلق في سنة 2021 حيث لاحظنا أن عدد مستعملين كان قليل جدا في الأشهر الأولى أمر عادي طبعا وراجع لكونه تطبيق جديد لم ينتشر بعد بكثرة، لكن رغم ذلك فكانت الأعداد تتزايد شهر تلو الآخر إلى أن يصل إلى 25 طلب في شهر ديسمبر و224 طلب كلي في السنة الكاملة 2021.

وفي بداية 2022 عرفت تزايد مما يعني أنه انتشر التطبيق عبر المواطنين وأصبح معروفا وهناك من يختار استعماله عن بعد أحسن من التنقل، فتزايد في شهر مارس الحالي ليصل إلى 43 طلب ثم شهر أبريل إلى 181 طلب، وأما شهر ماي وصل إلى 385 طلب وهذا يعني أن كل ما ازداد الوقت كلما أصبح التطبيق الأكثر استعمالا في المستقل القريب مما يؤدي إلى نقص الاكتظاظ في الصندوق.

كما قمنا بالمقارنة بين المؤمنين الذين يمتلكون بطاقة الشفاء ويستعملونها عند الحاجة، وبين المؤمنين الذي يمتلكونها لكنهم لا يستعملونها فوجدنا أن الفئة الأكبر هي الفئة التي يستعملها وهذا من خلال السنة الحالية من بدايتها أي شهر جانفي إلى شهر ماي فكان عدد الاستعمالات 228689، أما الغير مستعملة فكانت 202368 لا يوجد فارق كبير بينهم مما يعني أن هناك احتمالات عديدة لعدم استعمالها فمثلا: نسيانها أو عدم المبالاة رغم تذكرها فيختار المؤمن شراء الدواء بقيمته الأصلية ولا يستعملها وإلا منهم عدم الإصابة بمرض يعني لم تكون هناك فرصة لاستعمالها.

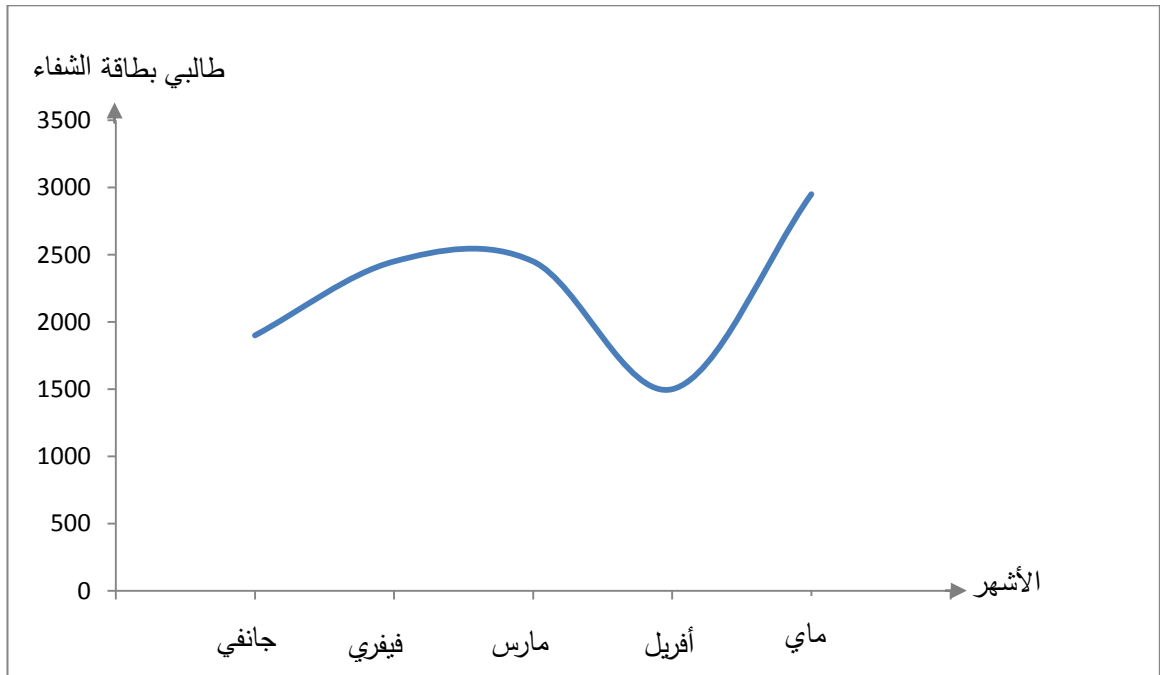
ومن خلال ما ذكرناه نستنتج المنحنيات التالية:

الشكل رقم (07):منحنى حول طالبي بطاقة الشفاء في وكالة بومرداس لسنة 2020.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

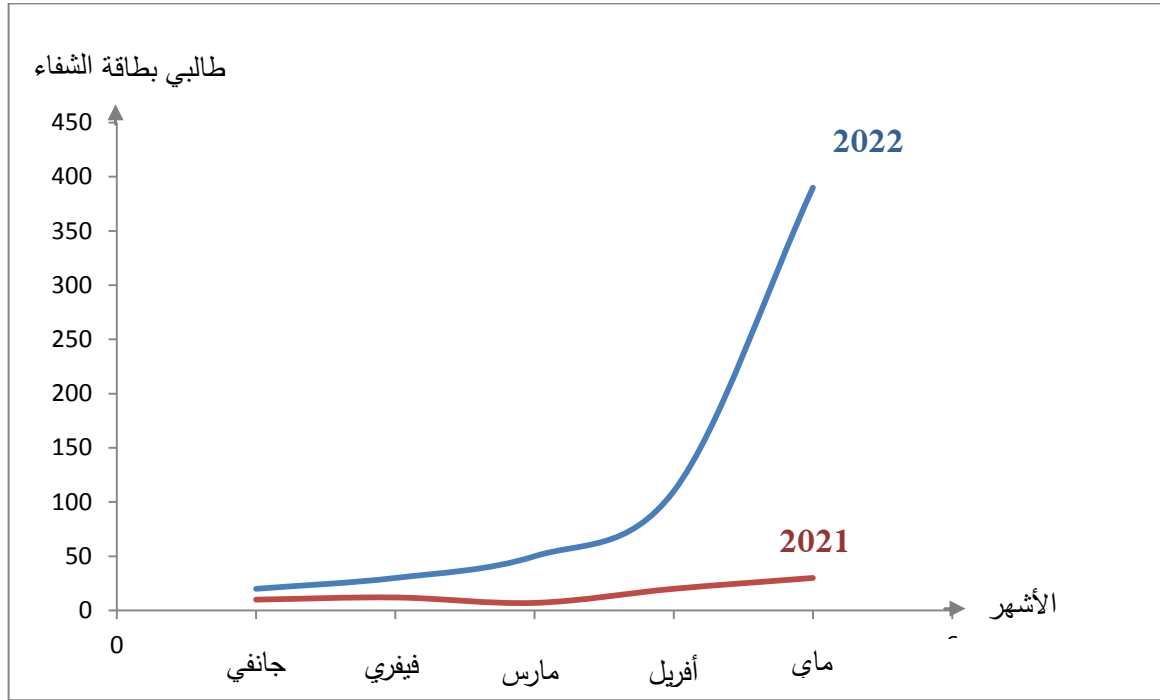
الشكل رقم(08):منحنى حول طالبي بطاقة الشفاء في وكالة بومرداس لسنة 2022



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

من خلال المنحنيات نلاحظ أن منحى طالبي بطاقة الشفاء لسنة 2020 كان في تناقص مقارنة مع منحى بطاقة الشفاء لسنة 2022 كان متزايد.

**الشكل رقم (09):** منحى حول عدد طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء خلال سنتي 2021-2022.



**المصدر:** من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أنه في سنة 2021 كان الإقبال على فضاء الهناء متناقص حيث كان في الأشهر الأولى لا يتعدى 16 طلب، ليتزايد بعض الشيء في شهر ماي ليصل إلى 26 طلب مقارنة مع منحى سنة 2022 الذي شهد إقبال كبير على طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء، فقد كان في تزايد من شهر جانفي حيث وصل إلى 20 طلب وفي شهر أفريل وصل إلى 181 طلب وبقي في تزايد حتى شهر ماي ليصل إلى 385 طلب، ومنه نستج أن طالبي بطاقة الشفاء عبر فضاء الهناء كان مرتفع في السنة الحالية 2022 .

### الخلاصة:

تناولنا في هذا الفصل دراسة حالة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS من حيث مدى تأثير التطبيقات الرقمية لعصرنة الخدمات المقدمة في صندوق الضمان الاجتماعي، وطرق التصريح عن بعد والدفع الإلكتروني وكذا حول فضاء الهناء.

ولقد قمنا أيضا في هذا الفصل بإجراء مقابلة والتعرف على كل ما جاء حول الشريحة الإلكترونية أو ما تسمى بطاقة الشفاء التي بدورها قامت بتسهيل عمليات الدفع وتشجيع الاستفادة من خدمات صندوق الضمان الاجتماعي.

خاتمة

---



## خاتمة

### خاتمة:

يعتبر الضمان الاجتماعي محور أساسي بالنسبة للأفراد، وهذا بالنظر للأهمية التي يحتلها لكونه يسعى إلى توفير الحماية الاجتماعية لمختلف فئات المجتمع ضد المخاطر التي قد يتعرضون لها، فكلما تطورت المجتمعات وازداد عدد الأفراد كلما زادت الحاجة إلى الاحتماء والتأمين ضد الخطر.

حيث يعد جوهر جهود العصرية التي أطلقتها الدولة الجزائرية لتحسين الخدمة التأمينية المقدمة من قبل مرافقها عاملا هاما في التأمينات الاجتماعية، ومن خلال الإشكالية ما هي خصوصيات قطاع التأمينات الاجتماعية و ما مدى مساهمة الرقمنة في إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء" التي حاولنا من خلالها تسليط الضوء على بعض التطبيقات الهامة التي عمل بها الضمان الاجتماعي ودراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء في وكالة بومرداس.

### تقييم صحة الفرضيات:

- من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى تقييم صحة الفرضيات التي تم الانطلاق منها لدراسة هذا الموضوع:
- تتمثل خصوصيات الضمان الاجتماعي في أنه تأمين إجباري وأن المؤمن لا يتحمل في حالة التأمينات الاجتماعية كل الأقساط المفروض دفعها والتي تكفي لتغطية التعويضات اللازمة، وتساهم الدولة بجزء كبير في تحديد مبلغ التأمين الذي يراه ملائم وهنا وجدنا أن الفرضية خاطئة؛
  - تمثلت أساليب الرقمنة في شكل صورة وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا من الرغم أنها تمثل مساحة كبيرة في التخزين والرقمنة في شكل نص الذي يعني حفظ الوثائق غير القابلة للتحويل يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة وبالتالي هذه الفرضية صحيحة؛
  - عملت الرقمنة على تسهيل التواصل بين المؤمنين والمؤمن له من خلال تحسين العلاقات ما بين مقدمي الخدمات والمؤمنين وتحسين نوعين الأداءات إذن هذه الفرضية صحيحة.
- وبالتالي يمكننا القول أن بعض الفرضيات لهذه الدراسة كانت صحيحة وبعضها الآخر كانت خاطئة.

### النتائج:

ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا إلى معرفة بعض التطبيقات حديثة النشأة التي عملت بها صناديق الضمان الاجتماعي بخصوص صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بوكالة بومرداس CNAS " كفضاء الهناء " الذي سهل طلبي بطاقة الشفاء، وفيما يتعلق بالنتائج المستخلصة من هذا البحث فيمكن الوصول إلى جملة من النقاط يمكن ذكرها كما يلي:

## خاتمة

- يعتبر الضمان الاجتماعي من أهم الأسس الذي يقوم على الحماية الاجتماعية لمختلف أفراد المجتمع ضد المخاطر التي قد يتعرضون لها؛
- يهدف الضمان الاجتماعي على المحافظة على القوة العاملة في المجتمع إذن يساعد علانمو الاقتصادي وبالتالي زيادة الإنتاج ورفع مستوى الأجور وزيادة فرص العمل؛
- عملت الرقمنة على الحفاظ على التوازن المالي لهيئات الضمان الاجتماعي عن طريق الإدارة العصرية التي ساهمت في إصلاح آليات تحصيل اشتراكات وتمويل الضمان الاجتماعي؛
- ساهمت أيضا الرقمنة في تحسين الخدمات الإدارية بإستراتيجية عصرية عن طريق تخفيض العبء عن المواطنين عن طريق تسهيل التواصل بين المؤمن والمؤمن له؛
- سهلت التطبيقات الجديدة المبتكرة من طرف الضمان الاجتماعي "فضاء الهناء" في وكالة بومرداس إلى الحد من تنقل المؤمنين إلى هياكل الصندوق والمراقبة الفورية لملفاتهم المتعلقة بطلبات الأداءات العينية والنقدية والإطلاع على كل تفاصيل معلوماتهم؛
- عمل تطبيق فضاء الهناء على تسهيل استعمال بطاقة الشفاء التي عملت على تبسيط الإجراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات وتقديم التعويضات بشكل منتظم وسريع.

### المعيقات:

- وبالرغم من التطورات العصرية التي مست صندوق الضمان الاجتماعي إلا أنه تلقي بعض المعيقات عند تقديمها لخدمات نجد منها :
- نقص الثقافة الالكترونية عند بعض الأفراد والفئات مما صعب استخدام هذه التقنية؛
  - عدم المبالاة بالتطبيقات الإلكترونية المعاصرة؛
  - إتلاف وتضييع بطاقة الشفاء عند البعض.

### الاقتراحات:

- ولمواجهة مثل هذه المعيقات والتقليل منها نقترح بعض الاقتراحات كحلون نرجو أن تحقق في المستقبل ومنها:
- زيادة مبلغ تجديد البطاقة أي أكثر من 400 دج؛
  - فيجب وضع إعلانات تشجع استعمالها وتبين أهميتها بطرق سهلة تمكن من فهم التطبيقات المعاصرة؛
  - اختصار المعلومات الطبية الموضوعة في بطاقة الشفاء ووضعها في بطاقة التعريف الوطنية البيومترية لتفادي كثرة البطاقات والاعتماد عليها في حالة ضياع بطاقة الشفاء؛
  - رفع تكلفة إعادة بطاقة الشفاء للالتزام بها وعدم تضييعها؛

## خاتمة

---

– من خلال الدراسة عن العصرية الجديدة في بطاقة الشفاء نقترح أيضا وسيلة أخرى تتمثل في إدخال وصفة الدواء في بطاقة التعريف البيومترية بدلا من استعمال الأوراق لتسهيل العمل للطبيب والصيدلي وكذا المؤمن.

وفي الختام نستخلص أن إدارة صناديق الضمان الاجتماعي في ظل الرقمنة كان لها أثر واسع على تسيير الهياكل الإدارية وتسهيل المعاملات وتقديم الخدمات للمؤمنين.

### آفاق البحث:

بعدها تطرقنا إلى هذه الدراسة المتواضعة نقترح آفاق يمكن دراستها والتطرق إليها مستقبلا:

- عوامل تأثير التكنولوجيا على المشاكل الإدارية للصناديق الضمان الاجتماعي؛
- مداخل الرقمنة على التأمينات الاجتماعية؛
- تطبيقات الرقمنة وأهميتها في قطاع التأمينات الاجتماعية.

## قائمة المراجع:

### ➤ الكتب:

1. احمد التيجاني بلعروسي ووائل رشيد، " قانون الضمان الاجتماعي"، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، 34 من الابروبار، بوزريعة، الجزائر، 2004.
2. جورج ريجدا، "مبادئ إدارة الخطر والتأمين"، دار المريح للنشر، المملكة العربية السعودية، 2006.
3. جون ماكنزي أوين، "المقالة العلمية في عصر الرقمنة"، ترجمة وتقديم حشمت قاسم، 2011.
4. حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، "أحكام الضمان الاجتماعي"، دار الجامعة، بيروت.
5. حسين عبد اللطيف حمدان القاضي، "الضمان الاجتماعي أحكامه، وتطبيقاته دراسة تحليلية الشاملة"، منشورات الحلبي الحقوقية.
6. السعيد صادق مهدي، "العمل والضمان الاجتماعي في الإسلام دراسة مقارنة"، مطبعة المعارف، بغداد، العراق، ط1، 1971.
7. الطيب السماتي، "التأمينات الاجتماعية في مجال الضمان الاجتماعي"، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2014.
8. محمد جودت ناصر، "إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق"، دار مجد لاوي للنشر، عمان، 1998.
9. مختار محمود الهانسي وإبراهيم عبد النبي حمودة، "مبادئ الخطر والتأمين"، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001.
10. معراج جديدي، "مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري"، ديوان المطبوعات الجزائرية، 1999.

### ➤ المجلات:

1. زهير بضياف، "دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات"، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 2021.
2. عبد السلام عبد اللاوي، "أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر" مجلة صوت القانون، العدد 7، ج 1، 2017.
3. فاطمة رحي وفريدة زليني، "دور التسيير الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل تحديات الرقمنة في المنظمة"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 2022.
4. هبة ملحم، "إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام، في المكتبات ومراكز الأرشيف"، مجلة الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات، الاتحاد العربي للمكتبات/ والمعلومات، 2013.
5. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد 9، العدد 2، 2021.

## ➤ المذكرات:

1. حاجو عمارة وسعاد تيلوث، "تسيير صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر، 2016.
2. سعاد مصييح، "تسيير صناديق الضمان الاجتماعي في الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر. جامعة هواري بومدين، أم البواقي، 2020.
3. صالح لبعير، "اثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020.
4. عياش درار ومبارك لسوس، " تفعيل نظام التأمين الاجتماعي وإمكانية تكييفه مع متطلبات شريعة الإسلامية"، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الدكتوراه، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2012.
5. هناء دخافي وسمير فرزابري وعمر شابونة، " الرقمنة في المكتبات الجامعية وإشكالية الاستخدام المشروع للمصنفات الأدبية"، جامعة قلمة، 2021.

## ➤ ملتقيات:

1. عبد القادر بودي وعبد الصمد بودي، "الإدارة الرقمية كإبداع وتميز منظمات الأعمال"، ملتقى دولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة، 2010.

## ➤ القوانين :

1. الجريدة الرسمية رقم 8 الصادرة في تاريخ 1997/2/5.
2. المادة 01 و 02 من القانون رقم 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية المعدل والمتمم المؤرخ في 2 جويلية 1983.
3. المادة 13 من القانون 96-434 من الجريدة الرسمية رقم 74 الصادرة في 1996.
4. المادة 3 من القرار المؤرخ في 14 أوت 2004، المتضمن التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للعمال المدفوعة الأجر والبطالة الناجمة عن سوء الأحوال الجوية.
5. المادة 3 من القرار المؤرخ في 15 يناير، يحدد التنظيم الداخلي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء من الجريدة الرسمية العدد 17 الصادرة بتاريخ 2015.
6. المادة 7 من المرسوم التنفيذي رقم 94-188 التضمن القانون الأساسي للصندوق الوطني للتأمين على البطالة.
7. المادة 92 من القانون رقم 83-11 المعدل والمتمم في الجريدة الرسمية العدد 05.

## ➤ المراجع الإلكترونية:

1. مجلة الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مركز هردو لدعم التميز الرقمي Hardoccnier، القاهرة، 2016، على الموقع الإلكتروني <https://hordoegypt.org> تم الاطلاع عليه يوم 07 ماي 2022.
2. محمد علواني، "4 مميزات للتحويل الرقمي"، مجلة رواد الأعمال، 2020، على الموقع الإلكتروني <https://rowadalaamal.com> تم الاطلاع عليه يوم 5 ماي 2022.
3. الموقع الإلكتروني <http://www.cnas.com.dz> تم الاطلاع عليه يوم 15 افريل 2022.
4. موقع وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي <https://www.metss.gov.dz> تم الاطلاع عليه يوم 05 ماي 2022.

## ➤ محاضرات ومطبوعات:

1. حمزة زرقاق مريم، "الرقمنة والأرشفة الإلكترونية"، المحاضرات والتطبيقات ، السنة أولى ماستر، علم الأرشيف، 2017.
2. قميري جميلة، " قانون التأمينات"، مطبوعة بيداغوجية، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، 2015.

الملاحق:

الملحق رقم(01): واجهة موقع الهناء

الملحق رقم(02): ملئ المعلومات المطلوبة

### الملحق رقم(03): إدخال معلومات التسجيل

7444

CAPTCHA اختيار  
أدخل نص الصورة صورة

كلمة السر  
أحرف على الأقل 7 قفل

أكد كلمة المرور  
أكد كلمة المرور قفل

رقم هاتف  
هاتف X-X-X-X-X-X-X-X على سبيل المثال: 05

أوافق على شروط الاستخدام

للتحقق من صحة

إرجاع

awrasaljazair.com

### الملحق رقم(04): إدخال كود التفعيل والنقر على متابعة

تأكيد

سوف تتلقى رسالة نصية قصيرة على هاتفك المحمول بمجرد تسجيل الدخول , تحقق من معلوماتك الشخصية

تأكيد الكود

أكد

awrasaljazair.com

الملحق رقم(05): تسجيل الدخول إلى الحساب

awrasajazair.com

### المصادقة

رقم الضمان الاجتماعي شخص

كلمة السر قفل

3z6p3

أدخل نص الصورة صورة

يتصل

الملحق رقم(06): صفحة التصريح عن بعد

awrasajazair.com

### تصريح عن بعد

ACCORD | LAZISSA | SERVICES | FORMES COURTES | RECHERCHER

#### TÉLÉDECLARATION

Le DMS offre aux employeurs la possibilité d'effectuer les déclarations des cotisations de sécurité sociale à distance via le portail télé déclaration.

ALLER SUR LA PAGE

#### E-PAIEMENT

Le service E-paiement permet aux employeurs d'effectuer leurs cotisations de sécurité sociale via le portail de la Télé déclaration.

ALLYER SUR LA PAGE

#### ELHANAA

Offre aux assurés sociaux la possibilité de s'inscrire en ligne à un compte personnel en utilisant les différentes informations personnelles et traitement de vos données.

ALLER SUR LA PAGE

PRENDRE EN COMPTE VOTRE ACCORD

اضغط هنا

الملحق رقم(07): إدخال المعلومات اللازمة

The image shows a login form titled 'CONNECTION' on a blue background. It contains three input fields: 'Nom utilisateur' (circled in red), 'Mot de passe' (circled in red), and 'Entrez le texte de l'image' (with a red arrow pointing to a CAPTCHA image). Below these is a yellow 'SE CONNECTER' button. Red arrows point from the labels to the corresponding fields: 'اسم المستخدم' to 'Nom utilisateur', 'كلمة السر' to 'Mot de passe', and 'ادخال رمز الصورة' to 'Entrez le texte de l'image'. A green arrow points from 'اتصال' to the 'SE CONNECTER' button.

الملحق رقم(08): القائمة الرئيسية لموقع télédéclaration

The image shows the main menu of the CNAS télédéclaration website. A vertical menu on the left is highlighted with a red box and labeled 'Touches du menu vertical'. The main content area displays user information and a grid of service buttons. The buttons are numbered 1 through 6 with red arrows pointing to them: 1. Déclaration d'Assiette des Cotisations, 2. Consultation du D.A.C 700 Déclaré, 3. Déclaration Nouvelle des Salaires, 4. État des déclarations de la D.A.S, 5. Paramètres de profil, 6. Gestion des déclarations. The top navigation bar includes 'Télédéclaration' and 'Toute'.

المحلق رقم(09): أسئلة المقابلة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة امحمد بوقرة \_ بومرداس  
كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم المالية والمحاسبة  
تخصص: مالية وتأمينات

نحن اليوم " يوم 2022/05/17 على الساعة 10:00 " سنقوم بإجراء مقابلة مع السيدة "قندوزي ليلة"  
رئيسة مصلحة الشفاء والسيد "بوشقور الهادي" مهندس الإعلام الآلي لإتمام متطلبات البحث الميداني "إدارة  
صناديق الضمان الاجتماعي في ظل الرقمنة"، دراسة ميدانية لوكالة بومرداس.

تحت إشراف الأستاذة(ة):

قنان براهيم

من إعداد الطلبة:

أوبراهم حنان

قيدوم زينب

السنة الجامعية: 2022/2021 م

## الأسئلة:

### 1- عموميات حول بطاقة الشفاء:

- 1-1 ما هي بطاقة الشفاء؟
- 2-1 من يستفيد من بطاقة الشفاء؟
- 3-1 هدف بطاقة الشفاء بالنسبة لهيئات الضمان الاجتماعي؟
- 4-1 هدف بطاقة الشفاء بالنسبة للمؤمنين؟
- 5-1 نسبة تعويضات بطاقة الشفاء؟

### 2- آلية استعمال بطاقة الشفاء:

- 1-2 كيفية استعمال بطاقة الشفاء؟
- 2-2 الخصائص التقنية لبطاقة الشفاء؟
- 3-2 المستعملين الأساسيين لبطاقة الشفاء؟
- 4-2 كيفية إنتاج بطاقة الشفاء؟

### 3- إستراتيجية بطاقة الشفاء عبر الإنترنت:

- 1-3 كيفية الحصول على بطاقة الشفاء من الإنترنت؟
- 2-3 معلومات صورة بطاقة الشفاء؟
- 3-3 المعوقات التي تواجهها مصلحة الشفاء؟
- 4-3 إيجابيات بطاقة الشفاء؟
- 5-3 سلبيات بطاقة الشفاء؟

### 4- إحصائيات حول بطاقة الشفاء في وكالة بومرداس:

- 1-4 عدد طالبي بطاقة الشفاء قبل فضاء الهناء 2020 ؟
- 2-4 عدد طالبي بطاقة الشفاء عند إطلاق فضاء الهناء 2021؟
- 3-4 عدد طالبي بطاقة الشفاء للسنة الحالية 2022؟
- 4-4 عدد طالبي بطاقة الشفاء قبل وبعد فضاء الهناء؟
- 5-4 عدد المؤمنين الذين يمتلكون بطاقة الشفاء المستعملة وغير المستعملة لسنة 2022؟