

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: الاقتصاد و التسيير البترولي

من إعداد الطالب: محمد ياسين جابوربي

بعنوان:

دور النظام المتكامل لإدارة (الجودة، الأمن والبيئة) في تحسين أداء
البيئي والاجتماعي في المؤسسة البترولية الجزائرية
(دراسة حالة مؤسسة الوطنية لخدمة الآبار(ENSP)2014)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 16 جوان 2014

أمام اللجنة المكونة من السادة:

(أستاذة مساعد قسم أ- جامعة قاصدي مرباح -ورقلة) رئيسا

الدكتور/زينب شتيبة

(أستاذ محاضر قسم ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتورة/ أمال رحمان

(أستاذ مساعد قسم أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)مناقشا

الدكتور/دادن عبد الغفور

السنة الجامعية 2013-2014

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة : علوم اقتصادية

التخصص : الاقتصاد و التسيير البترولي

من إعداد الطالب : محمد ياسين جابوربي

بعنوان :

دور النظام المتكامل لإدارة (الجودة، الأمن والبيئة) في تحسين أداء البيئي
والاجتماعي في المؤسسة البترولية الجزائرية
(دراسة حالة مؤسسة الوطنية لخدمة الآبار(ENSP))2014

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 16 جوان 2014

أمام اللجنة المكونة من السادة :

(أستاذة مساعد قسم أ- جامعة قاصدي مرباح -ورقلة) رئيسا

الدكتور/زينب شتبية

(أستاذ محاضر قسم ب - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتورة/ أمال رحمان

(أستاذ مساعد قسم أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)مناقشا

الدكتور/دادن عبد الغفور

السنة الجامعية 2013-2014

بسم الله الرحمن الرحيم

((اقرأ باسم ربك الذي خلق(1) خلق الإنسان من علق(2)

اقرأ و ربك الأكرم(3) الذي علم بالقلم(4)

علم الإنسان ما لم يعلم(5))

صدق الله العظيم

الآيات (1,2,3,4,5) من سورة العلق

الإهداء

إلى التي جعلت الجنة تحت أقدامها ريحانة حياتي، وبهجتها التي عمّرتني بعطفها
وأثارت لي درج حياتي بحبها، وكلما جارت علي الأيام بكيت في حضنها، وكانت لي
عونا، الصدر الحنون والقلب العطوف أعز ما أملك في الدنيا الحبيبة الطاهرة الوفية،
والملاك الصافي القريب **أمي ثم أمي ثم أمي** العزيزة الغالية حفظها الله وأطال في
عمرها.

"ربيّة"

إلى الإنسان الذي سعى جاهداً إلى تربيتي وتعليمي وتوجيهي والوقوف إلى جانبي
بكل ما أوتي أبي الحنون الغالي الطيب الودود جزاه الله خيراً وأطال الله في عمره.
"الصديق"

إلى جميع إخوتي "وفاء ومريم وأمينة وخولة وإبتهاال" وأبناء أخواتي "رهام ونورمان
ونريمان" مع تمنياتي لهم بالعمر المديد.
إلى كل الأهل والأقارب .

إلى من سهر وتعب وشاركني العمل حلوه ومره :هاني وحنة الله وخليل وزهير
إلى الأصدقاء :عبد الباسط وأمين و باديس ومحمد وطه وحسام وفاتح و يحيى .دانيال
وكامل وعبد الواحد

إلى زملاء الدرب : أسامة والعربي وهشام وبلال وعبد الغاني.

إلى كل من يحمل لقب جابوربي و بن حمودة

إلى كل من حفظهم قلبي ولم يذكرهم لساني .

محمد ياسين

تشكرات

بسم الله الرحمن الرحيم

من اجتهد وأصاب، فله أجران، ومن اجتهد وأخطأ، فله أجر واحد
الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل سبحانه والشكر له على كل نعمة
وفضله وكرمه.

تبارك الله ذو الجلال والإكرام.

نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة في إنجاز هذه
المذكرة ونخص بالذكر الدكتورة المشرفة المحترمة "أمال
رحمان" التي لم تبخل علينا بنصائحها وإرشاداتها من خلال إشرافها
على عملي خطوة خطوة وبكل جدية وتفاني.

كما نتقدم بالشكر الخاص إلى كل أساتذة وعمال جامعة قاصدي
مرباح ورقلة قسم العلوم الاقتصادية ومتابع التحصيل المهندس

جغوبي حمزة

و نشكر في الأخير كل من قدم لنا يد المساعدة، سواء من قريب
أو بعيد

الملخص :

هدفت الدراسة إلى بحث إمكانية تطبيق المؤسسات للنظام المتكامل (الجودة والأمن والبيئة) ، وتم اختيار المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) كعينة لتطبيق هذه الدراسة أين تم إجراء التريص ، حيث تم جمع المعلومات من الاطلاع الأرشيفي للتقارير السنوية والإطلاع على بعض تقارير التريص .

واختبار فرضيات الدراسة تم استعمال مجموعة من الإحصائيات ، كحوادث العمل والنفائيات للوصول إلى نتائج تساعدنا في الحكم على المؤسسة ، وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة هي : رغم تنوع وتعدد الآراء حول مفهوم النظام المتكامل (الجودة ، الأمن والبيئة) يبقى هذا النظام وسيلة لتحسين أداء المؤسسات البترولية ، وأن التقييد والاهتمام بمبادئ وأبعاد (QHSE) لا يتنافى مع أهداف وأفاق الشركات البترولية ، وأن المؤسسة محل الدراسة (المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار) تطبق و تلتزم بالنظام المتكامل (الجودة ، الأمن والبيئة) .

الكلمات المفتاحية : إدارة الأمن ، إدارة البيئة ، إدارة الجودة ، مؤسسات بترولية .

Abstract :

That study focuses on the ability to apply a completed system (quality, security, and environment) at associations. For this purpose, a petroleum national association for pits service (ENSP) was selected as a stage for training in this system in order to have a look on the annual archives and get concrete information. To set the hypothesis a list of statistics were used such as job accident and needles things to reach the purpose.

Consequently, although there are different points of view to define the completed system (QSE), it is the solution that can improve the associations performance, for that a sample petroleum association (ENSP) bases on it.

Key words:

quality mangement, security mangement, environment mangement, petroleum enterprises.

I.....	الإهداء
II.....	الشكر والعرفان
III.....	ملخص
IV.....	قائمة المحتويات
V.....	قائمة الجداول
VI.....	قائمة الأشكال
VII.....	قائمة الملحق
.....	المقدمة
	الفصل الأول: الدراسة النظرية للنظام المتكامل (الجودة، الأمن والبيئة) وتحسين أداء المؤسسة
3.....	المبحث الأول : المفاهيم الأساسية لنظام المتكامل (الجودة -الأمن - البيئة).....
11.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
	الفصل الثاني : واقع نظام (QHSE) في المؤسسة الوطني لخدمة الآبار ENSP
18.....	المبحث الأول: الطريقة والأدوات.....
20.....	المبحث الثاني : النتائج والمناقشة.....
33.....	الخاتمة.....
36.....	المراجع:.....
39.....	الملاحق :.....
42.....	الفهرس :.....

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 1.2	عدد العمال المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار حسب المديرية الفرعية خلال الفترة 2013	21
الجدول 2.2	توزيع حوادث العمل حسب الفروع المؤسسة	22
الجدول 3.2	توزيع حوادث العمل حسب الخبرة	23
الجدول 4.2	توزيع حوادث العمل حسب سن العامل	25
الجدول 5.2	إحصائيات البيئة (2006-2013)	26
الجدول 6.2	إحصائيات وضعية HSE (2007-2013)	27

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل 1.1	عناصر QHSE في المؤسسة	10
الشكل 1.2	بطاقة فنية عن المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار	19
الشكل 2.2	النظام التسيير الداخلي للمؤسسة	20
الشكل 3.2	تطور حوادث العمل والضحايا خلال فترة 2002-2013	21
الشكل 4.2	توزيع حوادث العمل والضحايا حسب الفروع بالمؤسسة	23
الشكل 5.2	توزيع حوادث العمال بالخبرة	24
الشكل 6.2	توزيع حوادث العمل حسب السن	25

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
الملحق رقم 1	شهادة الايزو العالمية للجودة	36
الملحق رقم 2	شهادة الايزو العالمية للبيئة	37





المقدمة

أولاً- توطئة:

تواجه المؤسسات الصناعية الجزائرية تحديات عديدة تستوجب عليها إتباع السبل الكفيلة لتحسين أدائها، بغية رفع القدرة التنافسية وإرضاء الزبائن وبالتالي البقاء والاستمرار لتحقيق أهدافها. و لتحسين أداء المؤسسات البترولية الجزائرية وحب تطوير أساليب وأنظمة تسيير لديها من خلال انتهاج عدة مداخل لعل أهمها مدخل النظام المتكامل لإدارة الجودة والأمن والبيئة، فالجودة تعد إحدى أهم الإستراتيجيات التنافسية التي تعتمد عليها معظم الشركات الرائدة في العالم، والتي أصبحت في الوقت الحالي شرطا ضروريا للتبادل التجاري، كما أن الاهتمام با الأمن والبيئة يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وعليه هذا الوضع فرض على المؤسسات البترولية الجزائرية مسايرة تطورات الجودة والأمن والبيئة من خلال تبنيها لأنظمة الجودة والبيئة في الإدارة بما يؤدي إلى كسب رضا الزبائن ومن ثم البقاء في السوق. إن تبني هذا النظام من أنظمة الإدارة سوف يجعل نشاط المؤسسة منظما ومتناسقا ومتكاملا بحيث تراعى فيه جميع الجوانب بما فيها جودة المنتجات والبيئة والسلامة أثناء العمل، من خلال تبني أنظمة الإدارة التي تعتمد على مجموعة من الأهداف تضعها المؤسسة وتسعى إلى تحقيقها ويتم مراجعتها دوريا. إن هذا النظام قد يساعد على تخفيض الحوادث لأنها غير مرغوبة ومكلفة، حيث أن تخفيض عددها يسمح بتخفيض تكلفتها ومن ثم فإن الاهتمام بالجودة والبيئة والأمن ذو أهمية كبيرة على المستوى الاجتماعي والمالي. وتتمثل مشكلة الدراسة في أن بعض المؤسسات البترولية الجزائرية تغفل عن تطبيق النظام المتكامل لإدارة الجودة والأمن والبيئة من جهة ومن جهة أخرى تسعى إلى تحسين مستوى أدائها. ومن خلال ما سبق نقوم بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يساهم تطبيق النظام المتكامل لإدارة (الجودة والأمن والبيئة) في تحسين مستوى أداء المؤسسات البترولية الجزائرية؟

وتفرع عن هذه التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية بمكن صياغتها على النحو التالي :

- 1- كيف يساهم استخدام الادارة للجودة في المؤسسة من رفع من مستوى أدائها؟
 - 2- هل يؤدي استخدام الادارة البيئة في الشركة محل الدراسة من تحسين أدائها في الجانب البيئي؟
 - 3- كيف يساهم استخدام الادارة الأمن في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة في الجانب الاجتماعي؟
- ثانيا-فرضيات الدراسة:** تم صياغة الفرضيات بناء على الإشكالية المطروحة :

- 1- يؤدي استخدام الادارة الجودة في المؤسسة محل الدراسة إلى رفع مستوى أداء المؤسسة؛
- 2- يؤدي استخدام الادارة البيئة في المؤسسة محل الدراسة إلى رفع مستوى أداء المؤسسة في الجانب البيئي؛
- 3- يؤدي تطبيق الادارة الأمن في المؤسسة محل الدراسة من رفع مستوى أداء المؤسسة من الناحية الاجتماعية.

ثالثا-أسباب اختيار الموضوع:

المقدمة

- حاجة المؤسسات البترولية لمثل هذه المواضيع؛
- الرغبة الشخصية في التعرف أكثر على نظام (الجودة والأمن والبيئة)؛
- معرفة مدى التزام المؤسسة الوطنية بالنظام QHSE.

رابعاً-أهداف الدراسة:

- على ضوء ما تضمنته مشكلة البحث تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي :
- التعرف على نظام (QHSE)؛
 - كيفية التنسيق بين الأنظمة الثلاثة بشكل يضمن؟ تقليل الوقت والتكلفة؛
 - معرفة مدى التزام المؤسسة الوطنية البترولية بالنظام (QHSE)؛
 - استنتاج مجموعة من التوصيات التي تمكن من تحسين الأداء الذي تقوم به المؤسسة البترولية.

خامساً-أهمية الدراسة

- تبرز أهمية هذه الدراسة في العديد من الجوانب، أهمها:
- يؤثر النظام المتكامل (QHSE) دوراً كبيراً في الرفع من أداء المؤسسة ؛
 - أهمية تكتل الجودة، الأمن، البيئة في تحقيق تكامل لتقليل التكاليف بالنسبة للمؤسسة؛
 - حداثة الموضوع وأهميته بالنسبة للمؤسسة البترولية.

سادساً-حدود الدراسة : تتحدد حدود الدراسة من خلال الأبعاد التالية:

- الحدود الموضوعية:** تندرج هذه الدراسة ضمن النظام المتكامل (الجودة الأمن البيئة) في المؤسسات البترولية حيث تهتم هذه الدراسة بتقييم الأداء، جودة المنتج، سلامة العمال وحماية البيئة للمؤسسات البترولية؛
- الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) حاسي مسعود من خلال دراسة ميدانية في المؤسسة؛
- الحدود الزمنية:** تمت الدراسة في شهر افريل 2014.

سابعاً - منهج الدراسة :

لدراسة هذا الموضوع ومن أجل الوصول إلى أهداف هذا البحث والإجابة على الإشكالية المطروحة استخدمنا المنهج التجريبي بهدف وصف مختلف أبعاد الموضوع وتحليل المعطيات و الوصول إلى النتائج المتوخاة من الدراسة

والذي يستند إلى دراسة الحالة الذي اعتمدها من أجل تطبيق موضوع الدراسة على المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP).

أما أسلوب البحث وجمع المعلومات فقد اعتمدنا على أسلوب المسح المكتبي وذلك بهدف التعرف على المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بموضوع دراستنا، لذلك فإن معظم المراجع المعتمدة هي عبارة عن كتب ومجلات ورقية وإلكترونية بالإضافة إلى البحوث العلمية المقدمة في المذكرات الماستر والماجستير، وكذلك الدراسات والبحوث على شبكة الانترنت.

ثامنا- هيكل الدراسة

لقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، الفصل الأول اخترنا له عنوان:

"الدراسة النظرية للنظام المتكامل (الجودة، الأمن والبيئة) وتحسين أداء المؤسسة" والذي سنحاول من خلاله الإحاطة بمفهوم الجودة والأمن والبيئة، وأشتمل على ثلاث مباحث، تم من خلالها التطرق إلى مفاهيم أساسية حول معايير ومقاييس الايزو العالمية التي يقيس عليها النظام في المؤسسة ليأتي المبحث الرابع ويبين دور النظام المتكامل في تحسين أداء المؤسسة، ومن تم إلى عرض وتحليل الدراسات والأبحاث العلمية السابقة.

أما الفصل الثاني والذي جاء بعنوان: "واقع نظام (QHSE) في المؤسسة الوطنية لخدمات

الآبار ENSP" فنههدف من خلاله إلى عرض مفصل لكيفية التسيير المتعلق بمختلف جوانب النظام (QHSE) والعوامل المؤثرة فيه، وقد اشتمل هذا الفصل على مبحثين، تطرقنا في المبحث الأول إلى عرض الطريقة والمنهجية والأدوات المستخدمة في جمع المعلومات، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى الجانب البيئي والمتمثل في النفايات والمخلفات بالنسبة للمؤسسة وجانب الأمن من خلال إحصائيات حوادث العمل والجودة في الملحق رقم (01) بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة، ومن تم الوصول إلى النتائج والمخرجات العلمية.

تاسعا- صعوبات الدراسة:

كغيرها من الدراسات الميدانية التي لا تخلوا من الصعوبات، واجه انجاز هذه الدراسة مجموعة من العراقيل والصعوبات نبرزها فيما يلي :

- قلة المراجع التي تعالج هذا الموضوع؛
- صعوبة الحصول على المؤشرات لقياس هذا الموضوع ؛
- صعوبة الحصول على المعلومة من طرف عمال المؤسسة.

الفصل الأول :

الدراسة النظرية للنظام المتكامل

(الجودة ، الأمن والبيئة) وتحسين أداء

المؤسسة

تمهيد:

تعتبر المؤسسة البترولية وحدة اقتصادية إنتاجية هدفها الأول الربح وتحقيق مداخيل ضخمة مع تحقيق أهداف رئيسية متمثلة في البقاء في السوق وضمان الاستمرارية مع مواكبة حدة المنافسة والتطور التكنولوجي السريع، هذه جملة من الأهداف التي تسعى جل المؤسسات البترولية لتحقيقها في وقت مضى، إلا أنه في وقتنا الحالي أضيف هدف آخر لتلك الجملة من الأهداف وهو جانب الجودة والأمن والبيئة التي أصبحت محور اهتمام كبرى المؤسسات البترولية، ومع زيادة الضغوط الدولية والمحلية ومن الهيئات والجمعيات تطالب المؤسسات الاقتصادية خاصة البترولية منها بتحمل مسؤولياتها تجاه البيئة والعمال؛ كما يرى البعض بأن سر نجاح المؤسسات البترولية ومفتاح الدوام والاستمرارية في السوق هو دمج العناصر الجودة والأمن والبيئة ضمن أهداف واستراتيجيات المؤسسات البترولية نظرا لمكانة هذه العناصر في وقتنا الحالي. وهذا ما سيتم التطرق إليه في المباحث التالية :

المبحث الأول : المفاهيم الأساسية لنظام المتكامل (الجودة -الأمن- البيئة)؛

المبحث الثاني : الدراسات السابقة.

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لنظام المتكامل (الجودة - الأمن - البيئة)

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب المطالب الأول يخص الإطار النظري لنظام إدارة الجودة والمطلب الثاني يخص الإطار النظري لنظام إدارة الأمن أما المطلب الثالث يخص الإطار النظري لنظام إدارة البيئة.

المطلب الأول: مفهوم نظام إدارة الجودة:

تختلف تعاريف نظام إدارة الجودة إلا إنها تتفق من حيث المبدأ والمضمون، إذا يعرف نظام إدارة الجودة هو نظام إداري يسمح بتوجيه و مراقبة المؤسسة في مجال الجودة.¹

هي مجموعة الخصائص الداخلية للمنتج أو النظام المطابقة لمتطلبات الزبائن المتطورة، والناجمة عن تطبيق المواصفات القياسية العالمية، مشاركة كل الأفراد في جميع وظائف المؤسسات من خلال تخفيض البضائع والتكاليف، أي تحسين أدائها من خلال توفير منتجات مطابقة للمواصفات القياسية ولرغبات الزبائن مما يضمن لها القدرة على البقاء والاستمرار.²

من خلال التعريفين السابقين يمكن أن نستخلص التعريف التالي :

نظام إدارة الجودة هو مجموعة من العناصر المرتبطة أو المتفاعلة التي تسمح بوضع سياسة الجودة وأهداف الجودة وبلوغ هذه الأهداف.

ولقياس موصفات نظام الجودة عالميا هناك معيار عالمي يسمى الإيزو تقاس عليه ويتخذ صفة المصادقية العالمية ومتمثل فيما يلي :

الفرع الأول : المعايير iso 9001:2000

لقد أجريت عدة تعديلات على نظام الجودة وفقا لمواصفات الإيزو منذ أول إصدار عام 1987، إذ أجري التعديل الأول سنة 1994 والثاني سنة 2000، وحاليا يتم تطبيق نظام إدارة الجودة الإيزو 9001 إصدار 2008 فقط، ويحتوي هذا الأخير على تسعة فصول من بينها العمليات الأربعة الأساسية التالية : مسؤولية الإدارة، إدارة الموارد، تحقيق المنتج وكذا القياس، التحليل والتحسين، كما أنه يقوم على ثمانية مبادئ هي: "التركيز على الزبون، القيادة، مشاركة الأفراد، مدخل العملية، مدخل النظام، مدخل الحقائق في اتخاذ القرار، التحسين المستمر وعلاقات المنفعة المتبادلة مع الموردين"³.

1 http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.html: الاثنين 19 05 2014 iso المنظمة العالمية

² - بجاوي إمام، الجودة كمدخل لتحسين الأداء البشري للمؤسسات الصناعية الجزائرية : دراسة ميدانية، مجلة الآفاق الاقتصادية، مركز البحوث والتوثيق، الإمارات العربية المتحدة، المجلد 27، العدد 107، 2006، ص 102.

³ بجاوي إمام، النظام المتكامل لإدارة الجودة والبيئة ودوره في تحسين أداء المؤسسات الصناعية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول : آفاق التنمية المستدامة في الجزائر ومتطلبات التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945 قلعة، 2010، ص 2،

ويتطلب تطبيق هذا النظام توثيقه الأمر المهم توافره لدى المؤسسات التي تسعى إلى الحصول على شهادة الأيزو فهو يساعد الإدارة على تطوير نظام الجودة، ويسمح بالتأكد من إتقان العمال لأعمالهم ويعتبر كدليل مادي للجهات المانحة للشهادة.

الفرع الثاني : التزامات المؤسسة اتجه iso 9001:2000

يستوجب على المؤسسات القيام بعملية التدقيق لهذا النظام بغية تسهيل عملية الحصول على الشهادة. وتتم عملية إدارة التدقيق بنوعيه الداخلي والخارجي وفق أربع مراحل هي: التخطيط التدقيق، تنفيذه، إعداد تقارير عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية المتخذة.⁴

وبعد توثيق النظام وتدقيقه تهتم المؤسسة بعملية تسجيله للحصول على الشهادة بإتباع مراحل متتالية تنطلق من مرحلة ما قبل التسجيل إلى غاية مرحلة ما بعد التسجيل أي المحافظة على الشهادة.⁵

وللإشارة، فإن على المؤسسات تحليل الفوائد والتكاليف المتوقعة عن عملية التسجيل للتأكد من تأمين مردود اقتصادي واجتماعي موجب قبل الانطلاق في مراحل التسجيل. إضافة إلى أنه على الرغم من الإنفاق الأولي المرتفع لتنفيذ مواصفات هذا النظام وتسجيله إلا أن التطبيق العملي قد أثبت أن المنافع قد تتجاوزها بكثير.

المطلب الثاني: مفهوم نظام إدارة الأمن

يوجد لنظام إدارة الأمن عدة تعريفات مختلفة من عديد من الباحثين إنها تتفق من حيث المبدأ والمضمون "أن إدارة أنظمة الأمن والسلامة المهنية هي الإدارة التي تقع عليها مسؤوليات وواجبات الإدارة والتوجيه والتخطيط والتنفيذ والمتابعة لكل ما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية في المؤسسة أو المنشآت ووضع القواعد والتعليمات الفنية لضمان سلامة العاملين والممتلكات والبيئة ووضع استراتيجيه سواء في برامج التدريب أو التثقيف والوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين ومستوى وضع السلامة المهنية للوصول إلى الجودة في السلامة المهنية.⁶

مجموعة من المبادئ والقواعد التي يتم بموجبها حماية الموارد البشرية على اختلاف نوعياتهم وطبيعتهم أعمالهم من أخطار المهن التي يزاولونها سواء المادية أو الفسيولوجية النفسية وذلك من خلال وضع وتنفيذ ومتابعة برنامج أمن

⁴فقدار طاهر رجب، المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000، دار الحصاد، دمشق، 1998، ص. 520.

⁵عبد الوهاب الغراوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، ط.1، دار وائل للنشر، عمان، 2002، ص.ص. 78-96.

⁶<http://kenanaonline.com/users/DrAdnanSultan/posts/95109> الاثنين 19 05 2014

وحماية مناسب يمكن بواسطته تقليل عدد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العاملون في مكان العمل أو منع حدوثها أثناء تأديتهم لأعمالهم، ويتم وضع برنامج الحماية عن طريق دراسة كل عمل وتحليله لمعرفة المخاطر أو الإصابات التي يتعرض لها الفرد، وتوفير الوسائل التي تمكن من حمايته".⁷

من خلال التعريفين السابقين يمكن أن نستخلص التعريف التالي:

هي العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان ومنع الخسائر في الأرواح كلما أمكن ذلك وهذا بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الأمراض المهنية. ولقياس مؤشر نظام الأمن عالميا هناك معيار عالمي يسمى OHSAS تقاس عليه ويتخذ صفة المصدقية العالمية ويتمثل فيما يلي :

الفرع الأول : المعايير OHSAS 18001:2000

قد تم إعداد المواصفة (OHSAS-18001) بحيث تتوافق مع مواصفات إدارة نظم الجودة والبيئة [ISO9001: 2000 الجوده ISO 14001 البيئة] ولتحقيق التكامل بين هذه النظم الثلاث (الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية).

تهدف مؤشرات إدارة السلامة والصحة المهنية (OHSAS) إلى مساعدة المنشآت في إتاحة نظام فعال لإدارة السلامة والصحة المهنية بها، وقد حددت المواصفات عناصر هذا النظام بحيث يتكامل مع باقي متطلبات الإدارة بتلك المنشآت، ويساعد في تحقيق أهداف السلامة والصحة المهنية بها وكذا أهدافها الاقتصادية.⁸ ويتطلب تطبيق هذا النظام توثيقه الأمر المهم توافره لدى المؤسسات التي تسعى إلى الحصول على شهادة الأيزو فهو يساعد الإدارة على تطوير نظام الجودة ويسمح بالتأكد من إتقان العمال لأعمالهم ويعتبر كدليل مادي للجهات المانحة للشهادة.

الفرع الثاني : متطلبات وسياسة السلامة والصحة المهنية

يجب على المنشأة أن تؤسس نظاما للسلامة والصحة المهنية، وأن تنفذ هذا النظام و تصونه بما يؤمن ويضمن استمرارية فاعليته ، وأن تعمل على تحسينه بصفة دائمة في ضوء متطلبات هذه المواصفة، وأن تقرر وتحدد كيفية استيفاء تلك المتطلبات.

ويجب على المنشأة أيضا تحديد وتوصيف وتوثيق نظام إدارة السلامة والصحة المهنية.

⁷ عمر وصفي العقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، وجهة نظر، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص. 136

⁸ هشام محمد السيد علي، نظام إدارة السلامة والصحة المهنية، مركز الاستشاري للسلامة والصحة المهنية والبيئة، ص 2007.

- يجب على الإدارة العليا أن تحدد وتعتمد سياسة السلامة والصحة المهنية للمنشأة، وأن تعمل على ضمان وتأكيد استيفاء السياسة للضوابط التالية في إطار المجال المحدد لنظام السلامة والصحة المهنية
- ملاءمتها لطبيعة وحجم المخاطر التي تهدد السلامة والصحة المهنية للمنشأة .
 - تتضمن الالتزام بمنع الأذى والضرر الصحي، وبالتحسين المستمر لكفاءة أداء نظام السلامة والصحة المهنية.
 - تتضمن الالتزام بأن يكون الحد الأدنى لكفاءة النظام هو تطبيق القوانين واللوائح السارية الملزمة للمنشأة في مجال السلامة والصحة المهنية.
 - تمثل إطارا عاما يساعد على تحديد ومراجعة أهداف السلامة والصحة المهنية.
 - يتم توثيقها وتنفيذها وصيانتها بما يؤمن استمرارية الالتزام بتطبيقها.
 - يتم إعلام جميع الأشخاص المعنيين بها، وهم جميع الأفراد التابعين للمنشأة ويخضعون لضوابط الأداء بها بهدف توعية وإلزام كل منهم بدوره وواجبه.
 - تكون متاحة للجهات المعنية.
 - تتم مراجعتها بصفة دورية لتأكيد وتأمين استمرارية ملاءمتها للمنشأة.

المطلب الثالث: تعريف نظام إدارة البيئة:

يوجد لنظام إدارة البيئة عدة تعريفات مختلفة من عديد الباحثين إلا إنها تتفق من حيث المبدأ والمضمون فنجد الإدارة البيئية بأنها "مجموعة الإجراءات والخطوات التي تتخذها المؤسسة بهدف تقييم أثر نشاطها أو منتجاتها أو خدماتها أو كلاهما على البيئة، وذلك بهدف إنشاء النظام الإداري الذي سيعمل على تقليل هذا الأثر عبر الزمن."⁹

و تعرف على أنها " الإجراءات ووسائل الرقابة المحلية أو الإقليمية أو العالمية من أجل حماية البيئة، وهي تتضمن ذلك الاستخدام العقلاني للموارد الطبيعية المتاحة و الاستفادة الدائمة من هذه الموارد."¹⁰

من خلال التعريفين السابقين نستخلص التعريف التالي :

وهي وضع مجموعة من الخطط و الإجراءات والسياسات من أجل حماية النظام البيئي من خلال تقييم ومراجعة الآثار البيئية الناتجة عن العملية الإنتاجية للمؤسسات وتصحيحها بفرض وسائل رقابية.

⁹ رايشي طارق، الإستخدامات المتكامل للمواصفات العالمية (الايزو) في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة، ملتقى دولي، جامعة فرحات عباس سطيف 2011، ص 148.

¹⁰ فتاح مجاهدي، شراف براهيم، الإدارة البيئية كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة الصناعية، ملتقى وطني، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسنية بن بوعلوي الشلف سنة النشر مجهولة .

الفصل الأول الدراسة النظرية للنظام المتكامل (الجودة الأمن البيئة) وتحسين أداء المؤسسة

ولقياس مؤشرات نظام البيئة عالميا هناك معيار عالمي يسمى الإيزو تقاس عليه ويتخذ صفة المصادقية العالمية وتمثل فيما يلي :

الفرع الأول : المعايير ISO14000:2004

تم أول إصدار لسلسلة المواصفات الإيزو 14000 خلال سنة 1996 توضح المتطلبات العامة لتأسيس نظام إدارة البيئة وتهدف إلى تحسين الأداء البيئي والعقلانية في استخدام الموارد البيئية لتخفيض التلوث البيئي. ثم تم تعديل هذه المواصفات وفق إصدار ثاني سنة 2004.

ومن أهم العوامل المؤثرة في ظهور وتطوير المواصفات القياسية الإيزو 14000 هي : التنمية المستدامة ، الإيزو 9000 ، انتشار مواصفات قياسية وطنية غير متماثلة ، تطور الوعي البيئي ، تطور التشريعات البيئية ومشاكل البيئة العالمية.¹¹

تقسم مواصفات الإيزو 14000 إلى مجموعتين :

- الأولى تتعلق بالمنتج (تغطي مجالات تقييم دورة الحياة والملصقات البيئية و كيفية تضمين الجوانب البيئية في مواصفات المنتج).
- الثانية تخص المؤسسة (تركز على أنشطة إدارة البيئة و كيفية تدقيقها و تقويمها).

الفرع الثاني : متطلبات معيار ISO14000:2004

ويقوم هذا النظام على مجموعة من المتطلبات تهتم بتأسيس نظام إدارة البيئة وتطبق على مختلف أنواع و أحجام المؤسسات عن طريق المراجعة المستمرة والدورية لبلوغ التحسين المستمر في الأداء البيئي والتكيف مع مختلف الظروف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. تتمثل هذه المتطلبات في العناصر التالية:¹²

أ- السياسة البيئية: وهي بيان بنوايا المؤسسة ومبادئها المتعلقة بأدائها البيئي الشامل والذي يوفر إطار للعمل ووضع أهدافها وغاياتها البيئية.

¹¹ بجاوي إهام، النظام المتكامل لإدارة الجودة والبيئة ودوره في تحسين أداء المؤسسات الصناعية الجزائرية، مرجع سابق، ص 5 .

¹² الاثنى 15-03-2014 iso المنظمة العالمية: http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_14000.html

الفصل الأول الدراسة النظرية للنظام المتكامل (الجودة الأمن البيئة) وتحسين أداء المؤسسة

ب- التخطيط : يبدأ التخطيط بتحديد الجوانب البيئية وحصر أكثرها أهمية ويُجرى بعدها تحديد المتطلبات القانونية التي تتوافق معها المؤسسة ومن ثم تطوير الغايات أو الأهداف البيئية للمؤثرات وإعداد برنامج عمل لإنجازها وفق المطلوب وبما يتناسب والمعلومات المستخدمة.

ج- التنفيذ : يحتاج تنفيذ الخطة البيئية إلى موظفين مؤهلين ومدربين وإلى إجراءات موثقة وخطوط اتصالات واسعة، بالإضافة إلى ضبط الوثائق وضبط العمليات والاستعداد للطوارئ.

د- الفحص والإجراءات التصحيحية : لا بد من متابعة الأنشطة البيئية وقياسها بالإضافة إلى تحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية والاحتفاظ بالسجلات البيئية الخاصة بالأداء البيئي وإجراء تدقيق للنظام.

هـ- مراجعة الإدارة : أكدت المواصفة على المراجعة الدورية للنظام من طرف الإدارة وضرورة توثيق عمليات المراجعة لبلوغ التحسين المستمر.

المطلب الرابع: دور النظام المتكامل لإدارة الجودة والبيئة في تحسين أداء المؤسسات الصناعية الجزائرية

تعد القدرة التنافسية عاملاً هاماً في تحديد مدى استمرارية و نجاح المؤسسات ،لذلك نجدها تسعى إلى تعزيزها بالعمل على تهيئة ميزات تنافسية تتيح لها التمييز والتفوق على المؤسسات المنافسة بإتباع استراتيجيات تنافسية يمكن أن تشمل مجالات متنوعة. وإن التطبيق الناجح للنظام المتكامل لإدارة الجودة والبيئة في المؤسسة يمكن أن يؤدي إلى تطوير وتحسين أدائها ومن ثم قدرتها التنافسية في عدة مجالات أهمها:

الفرع الأول : تحسين الأداء البيئي: وذلك من خلال:

- حماية الأنظمة البيئية الطبيعية وكذلك البيئات المسكونة وحتى البراري.
- استخدام أكفأ للموارد الطبيعية كالأراضي والمياه والطاقة... وغيرها.
- تقليل كمية النفايات وإعادة استخدام المواد .
- معالجة مشكلة الاحتباس الحراري وثقب طبقة الأوزون التي أصبحت تهدد مستقبل الأجيال القادمة من خلال توفير الأسس الداعمة لتلك الجهود.

الفرع الثاني : تحسين الأداء الاجتماعي: والذي يتضح من خلال:

- تقليل المخاطر المؤثرة على صحة وأمن الإنسان والناجمة عن الانبعاثات والإصدارات الصناعية.
- تحسين صحة الإنسان في العمل والمجتمع.
- تحسين الصورة العامة للمؤسسة أمام مجتمعها وقواه الفاعلة في مجال حماية المستهلك والبيئة وتمكين المؤسسات بالتالي من كسب ودهم ودعمهم.

الفرع الثالث : تحسين الأداء البشري: من خلال:

- وجود القيادة الفعالة.
- وضوح مهام ومسؤوليات الأفراد.
- التكوين المستمر للأفراد مع توفير محيط عمل ملائم لتطوير كفاءاتهم وإنتاجيتهم.
- مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات وحل المشاكل واستخدام مهاراتهم الإبداعية.
- الاهتمام بالزبون بنوعيه الداخلي والخارجي.
- دراسة وظيفة الأفراد في شكل عمليات ونظام.
- تحسين الاتصال الداخلي من خلال سريان أفضل للمعلومات.
- التحسين المستمر الذي يؤدي إلى تطوير ثقافة الأفراد بالمؤسسة.

الفرع الرابع : تحسين الأداء المالي: الذي يتم من خلال:

- تخفيض تكاليف الوجود بالمؤسسة وذلك من خلال دراسة كيفية حساب وتحليل عناصر هذه التكاليف المتمثلة في: تكاليف الوقاية، تكاليف الكشف والاختبار(التقويم) وتكاليف المعيب (الاختلالات).

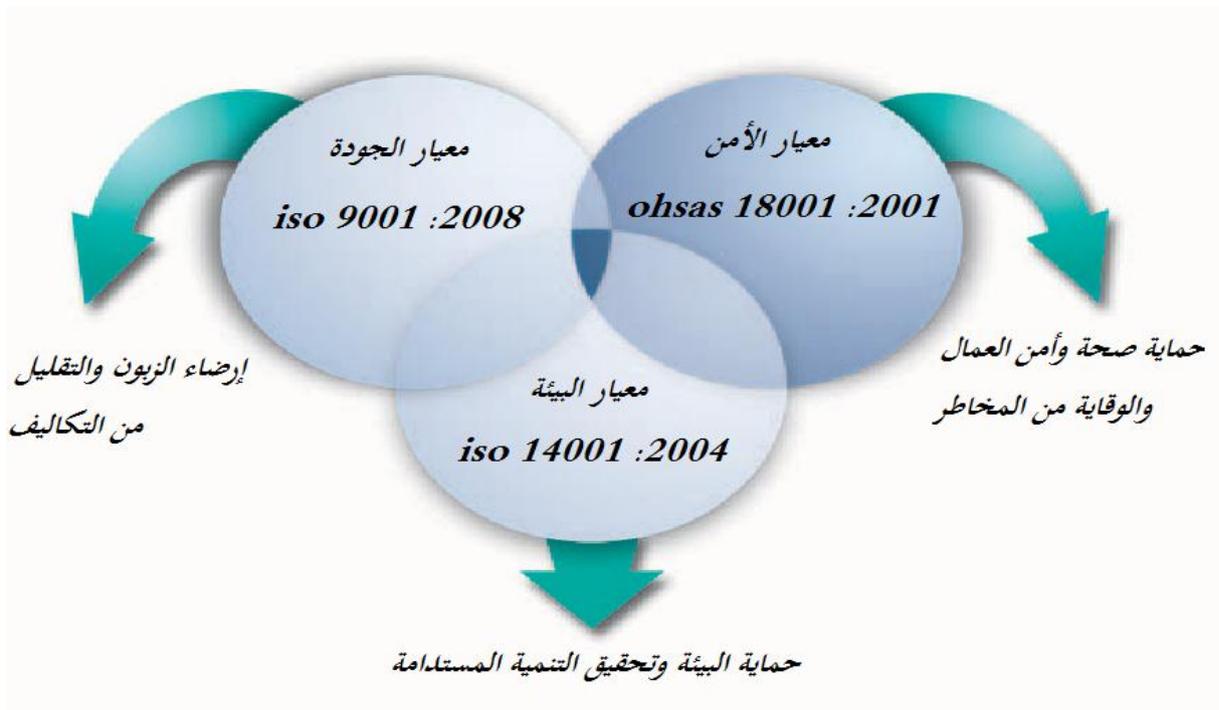
- وفورات في التكاليف البيئية منها:

- الوفورات الناتجة عن تخفيض استهلاك الطاقة والموارد الأخرى .
- الوفورات الناتجة عن إعادة دوران المنتجات، وبيع الإنتاج العرضي والمخلفات، والتخفيض في تكاليف التخلص من النفايات.
- التخفيض من الغرامات التي تفرض لمخالفات البيئة، والتخفيض في الجزاءات التي تتكبدها المؤسسة عن أنشطة مسببة للتلوث، فضلا عن تخفيض التعويضات القانونية نظير الأضرار البيئية.

- زيادة الإيرادات مثل :

- زيادة المساهمة الحدية للمنتجات الخضراء لأنها تباع بسعر أعلى من سواها.
- زيادة حصة المؤسسة لمنتجات جديدة إلى فتح أسواق جديدة لهذه المنتجات.

- الزيادة على طلب المنتجات التقليدية التي تساهم في تخفيف حدة التلوث.
 - الفرع الخامس : تحسين الأداء الإنتاجي: من خلال:
 - صنع منتجات مطابقة للمواصفات العالمية.
 - رفع كفاءة العمليات الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد الإنتاجية.
 - زيادة فعالية العمليات الإنتاجية من خلال بلوغ أهدافها الإنتاجية.
 - تلبية رغبات الزبائن لرفع حصتها السوقية وبالتالي تعزيز مكانتها التنافسية.
- ونوضح في الشكل الموالي عناصر تشكل النظام المتكامل (الجودة ،الأمن والبيئة) في المؤسسة.
- الشكل رقم(1.1) : يبين العناصر (QHSE¹³) في المؤسسة



source: chambre de commerce d'industrie et services de la Moselle
,actus qualité intérêts et enjeux Dun système de management intègre
qualité .sécurité .environnement. n4fevrier2010.

¹³ Q (Quality) الجودة - H (Health) الصحة - S (Safety) الأمن - E (Environment) البيئة .

المبحث الثاني : الدراسات العلمية :

أنجزت العديد من الدراسات والبحوث العلمية المتعلقة بالنظام المتكامل (الجودة الأمن البيئة) في قطاع المؤسسات الصناعية وغيرها، وقليل من هذه الدراسات الذي أشار إلى المؤسسات البترولية، والذي سيتم ذكره من خلال محاور هذا المبحث.

المطلب الأول : الدراسات السابقة

بعد اطلاعنا على مصادر ومراجع حول موضوع الدراسة، قمنا بعرض بعضا من هذه الدراسات بصيغ مختلفة.

الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: "تأثير المحروقات على البيئة خلال مرحلة الحفر والاستخراج"¹⁴؛

أمال رحمان، بجامعة ورقلة سنة 2008؛

تناولت الباحثة في هذه الدراسة الإشكالية : ماهو تأثير عمليات التنقيب عن المحروقات واستخراجها على البيئة؟ وما هو دور التنمية المستدامة في تعديل مفهوم هاتين المرحلتين، وقد ركزت الباحثة على تأثير المحروقات على البيئة حيث قسمت الدراسة إلى ثلاث فصول، تطرق في الفصل الأول إلى نشاط التنقيب عن المحروقات واستخراجها عالميا، أما الفصل الثاني فقد تم التركيز على الجانب البيئي وأنجازات والبرامج المتبعة لحماية البيئة في الجزائر، أما الفصل الأخير فقد تطرقت إلى الدراسة التطبيقية في المؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR بركاوي 2008، وعلاقة هاته الدراسة مع محور دراسي تتلخص في ضرورة إتباع النظام المتكامل الجودة الأمن البيئة لتفادي الوقوع في المخاطر.

- من أجل إنجاز الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام بعض إحصائيات و التمثيلات البيانية، أما أدوات جمع المعطيات فقد شملت الكتب والبحوث الجامعية والوقائع التظاهرات العلمية والمنشورات والمراسيم والجرائد والمجلات، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :
- أن حماية البيئة يتطلب قوانين وتشريعات وكذا وسائل اقتصادية كضرائب والرسوم... وغيرها؛
- إجراء الجزائر العديد من القوانين لحماية البيئة ؛
- انهيار بركاوي 1986 واجراءت التي اتبعتها سوناطراك للحد من هذه الكارثة .

¹⁴أمال رحمان، تأثير المحروقات على البيئة خلال مرحلة الحفر والاستخراج، مذكرة ماجستير، قاصدي مرياح، جامعة ورقلة، سنة 2008.

الدراسة الثانية: النظام المتكامل لإدارة الجودة والبيئة ودوره في تحسين أداء المؤسسات الصناعية الجزائرية.¹⁵

الملتقى الوطني الأول حول : آفاق التنمية المستدامة في الجزائر ومتطلبات التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية، إلهام يحيوي، (2006).

تناولت الدراسة النظام المتكامل (الجودة-الأمن-البيئة) في المؤسسة الصناعية الجزائرية حيث ركزت الإشكالية على كيف يساهم تطبيق النظام المتكامل لإدارة الجودة والبيئة في تحسين مستوى أداء المؤسسات الصناعية الجزائرية في ظل التنمية المستدامة؟ في الفترة الزمنية (1997-2005) المؤسسة الصناعية الجزائرية والمنهج المتبع المنهج الوصفي التحليلي، أما أدوات جمع المعطيات فقد شملت الكتب والبحوث الجامعية والوقائع التظاهرات العلمية والمنشورات والمراسيم والجرائد والمجلات، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ضرورة اعتماد البيئة والجودة كسلاحين تنافسيين يساهمان في تشجيع المؤسسات على تحسين أدائها.
- ضرورة تبني المؤسسات لفكرة أن الاهتمام بالبيئة والجودة يعبر عن الانتماء الوطني وأنه يساهم في تطوير الاقتصاد الجزائري.
- ضرورة متابعة هذه المؤسسات باستمرار لتطورات أنظمة الجودة العالمية تماشيا مع تطورات محيطها.
- ضرورة تعزيز المؤسسات لمكانتها السوقية.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1- تسيير الجودة وأمن والبيئة¹⁶ (QSE)

Julien DI GIULIO :Le management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement (QSE).

مذكرة ماستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ريمس شومبان ، (2010-2011).

تناولت الدراسة تسيير الجودة وأمن والبيئة في المؤسسة حيث ركزت الإشكالية ما إذا كان تنفيذ (QHSE) هو الوسيلة اكتساب ميزة التنافسية للمؤسسة، وأن امتثال لهذا النظام هو ليس لإرضاء الهيئة والنقابات البيئة والعمال وإنما زيادة في المنافسة، أما الفترة الزمنية فكانت في (2010-2011)، والمكانية هي مقارنة بين مؤسستين، والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي والمقابلة، أما أدوات الجمع المعطيات فقد شملت الكتب والبحوث الجامعية والوقائع التظاهرات العلمية والمنشورات والمراسيم والجرائد والمجلات.

¹⁵ إلهام يحيوي، النظام المتكامل لإدارة الجودة والبيئة ودوره في تحسين أداء المؤسسات الصناعية الجزائرية، مرجع سابق .

¹⁶ Julien DI GIULIO، Le management de la qualité, de la sécurité et de l'environnement (QSE)، Master ، université de rems champagne. France.2011.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

-الجودة جاءت لأجل إلحاح الزبون عليها وهناك هيئات تبحث عن تطوير نظام إدارة الجودة الشاملة من أجل التقليل من التكاليف؛

- جانب الأمن جاء في شكل قوانين في إطار حماية صحة وأمن العامل والوقاية من مخاطر سمح بتقليص حوادث العمل مما أدت إلى تطوير شروط العمل و زيادة الفعالية.

-يرى أن إدارة البيئة مرتبطة بعدد من القوانين من طرف الزبائن الذين هم مسجلين (المسؤولية البيئية والاجتماعية للمؤسسة)، وأن نظام إدارة البيئة هي أداة تسعى لتحقيق ربح للرفع من مستوى التنمية المستدامة.

- QHSE مرتبط برغبة المؤسسة لإرضاء كل أطراف متعلقة بالمؤسسة وهو معيار للمؤسسات التي ترغب في الحصول على مكانة في السوق.

2- تشخيص نظام إدارة الجودة والأمن والبيئة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المغربية¹⁷

Diagnostic du Système de Management Intégré Qualité, Sécurité, Environnement des PME/PMI Marocaines

. DAKKAK، وY. CHATER، وآخرون، 16 ماي 2013.

تناولت الدراسة تسير الجودة والأمن والبيئة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المغرب حيث ركزت الإشكالية عن تقييم مستوى فعالية QHSE في المؤسسات المغربية، حيث كانت الفترة الزمنية سنة 2013 و على عدد من المؤسسات (20) في قطاعات مختلفة، والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي استبيان، أما أدوات الجمع المعطيات فقد شملت الكتب والبحوث الجامعية والوقائع التظاهرات العلمية والمنشورات والمراسيم والجرائد والمجلات، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ضرورة إتباع هذا النظام في المؤسسات المغربية؛

- الاهتمام بالموارد البشري لأنه يعتبر العنصر الاساسي و الفعال لتطوير فاعلية مردودية المؤسسة للوصول إلى النتائج المرجوة.

¹⁷ B. DAKKAK Diagnostic du Système de Management Intégré Qualité, Sécurité, Environnement des PME/PMI Marocaines, article, hal-00823160, version 1 - 16 May 2013

المطلب الثاني: المقارنة

- 1- بلغ المدى الزمني للدراسات السابقة ثمانية سنوات (08) سنوات، إذ كان بين عامي 2006 (دراسة إلهام يجياوي) ، و2011 (دراسة Abdennebi TALBI) ، أما دراستنا فقد تمت خلال المدة المحصورة بين 2007-2013 وكانت في البيئة الجزائرية.
 - 2- تمت معالجة الدراسات السابقة بأدوات كالمقابلة تتمحور معظمها حول عينة واحدة ممثلة في المؤسسات الصناعية، إلا أن دراستنا تم معالجتها بدراسة حالة المؤسسة البترولية ENSP.
 - 3- هدفت جل الدراسات السابقة إلى معرفة الطريقة التي يتم بها التسيير الجيد والأمثل للعملية (الجودة الأمن البيئة) في أحسن الظروف بغية الرفع من أدائها، وبالتالي الرفع من مردودية المؤسسة؛
 - 4- هناك تباين في الأهداف التي أعدت من أجلها تلك الدراسات مقارنة بدراستنا هذه، فدراسة (Julien)، فقد ركزت على جانب الميزة التنافسية للمؤسسة ، ودراسة، إلهام يجياوي التي غلب عليها جانب كيفية تحسين أداء المؤسسة الصناعية، وكما أضاف B. DAKKAK، المورد البشري كضرورة حتمية ، وأضافت دراسة أمال رحمان بعدا تقنيا للعملية من خلال دراسة عمليات الحفر واستخراج النفط وتأثيرها على أداء (QHSE)؛
- هدفت دراستنا إلى تبين أهمية هذا النظام في المؤسسة ومدى تحسين أدائها.

خلاصة الفصل الأول:

إن تطبيق نظام إدارة الجودة والأمن والبيئة يسمح للمؤسسة بتحقيق عدة مزايا وفوائد تغطي مختلف الجوانب البيئية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية وغيرها.

فمن الضروري توفر الأنظمة الثلاثة إذ أن التنفيذ المنفصل لأي منها هو ضياع للجهد والوقت والمال، لذلك تم إنشاء نظام متكامل الإدارة يضم كل من الجودة والبيئة والأمن ويسمى QHSE، حيث شكلت الدراسات السابقة من خلال ما تم تحليله واستنتاجه نظرة عن موضوع دراسة خاصة ما تعلق بالنظام المتكامل الجودة الأمن والبيئة.

إن السياسات والأهداف التي تضعها المؤسسات البترولية لتحقيق النظام المتكامل للجودة، الأمن والبيئة، تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب مهامها التنظيمي، والمحيط الذي تعمل فيه وكذا قدراتها المالية لتحقيق هذه السياسة، والذي سنتطرق إليه من خلال الدراسة الميدانية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP.

الفصل الثاني :

واقع نظام (QHSE) في المؤسسة

الوطنية لخدمات الآبار ENSP

تمهيد:

بعد أن تم تقديم الإطار النظري للنظام المتكامل (الجودة الأمن البيئة) وتوضيح كيفية التزام المؤسسات البترولية بتطبيق هذا النظام جاء دور الجانب الميداني على إحدى المؤسسات البترولية المتمثلة في المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار (ENSP) لمعرفة وتقييم واقع ممارسة والالتزام المؤسسة من خلال دراسة ميدانية حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية :

المبحث الأول : الطريقة والأدوات؛

المبحث الثاني : النتائج و المناقشة.

المبحث الأول الطريقة والأدوات

ضمن الدراسة المعروضة في هذا الفصل اتبعنا مقاربة مبنية على النظريات والدراسات التي شملها الفصل الأول بعد انتقادها من أجل بناء هيكل عام لقياس أداء يتناسب مع عينة الدراسة وبيئتها. سنقوم في هذا المبحث بتوضيح الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة، حيث نقوم بتعريف الدراسة والمتمثلة في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار مع تبيين الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في الدراسة .

المطلب الأول: منهجية الدراسة

الفرع أول : مجتمع وعينة الدراسة

أجريت الدراسة عن المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) وهي من أهم الفروع التابعة للمؤسسة الأم (سوناطراك)، تعود نشأتها (ENSP) إلى الفاتح من أوت عام 1981 ، حيث تزاوّل نشاطها في المجال البترولي أين تكمن مهمتها الأساسية في توفير خدمات ذات طابع بترولي¹⁸ . تحتوي هذه المؤسسة على مديرية ل QHSE حيث تنقسم إلى ثلاث أقسام قسم البيئة وقسم الأمن وقسم الجودة تسهر هذه الأقسام على :

- تنفيذ برامج الحماية الصناعية والتي تتماشى مع السياسة المتبعة في المؤسسة لاسيما تلك الموافقة عليها عالميا والتي تدخل ضمن (سلامة العمال، الذمة المالية، المحافظة على البيئة والعمل على الصحة)؛
 - تحسين بصفة دائمة نوعية الخدمات المقدمة والعمل على إرضاء المتعاملين داخليا وخارجيا.
- تم اختيار عينة الدراسة على أساس أنها إحدى مؤسسات قطاع التخصص للباحث (القطاع البترولي)، ضف إلى ذلك تعتبر من أوائل المؤسسات البترولية الجزائرية التي اعتمدت تطبيق هذا النظام ولتحقيق هذه الدراسة أجرينا تريبا بالمؤسسة لمدة 14 يوما خلال شهر افريل من عام 2014.

الفرع ثاني : تحديد المتغيرات، قياسها و طريقة جمعها

دراستنا عبارة عن تطبيق لمجموعة من المؤشرات وإسقاطها على عينة الدراسة ومن أجل جمع المعلومات اتبعنا طريقة مبنية على :

- وضع مخطط عمل للتربص يضم مراحل ونوعية المعلومات المراد الحصول عليها منه؛
- تقديم المعلومات المتعلقة بحوادث العمل والنفايات كما يلي :

¹⁸ www.enspgroup.com 28.04.2014

— التقرير السنوي المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار؛

— مديرية الوقاية والأمن الصناعي ؛

— الاطلاع على بعض تقارير التربص التي أجريت على قسم QHSE.

الفرع الثالث : تلخيص المعطيات المجمعة :

بعد القيام بجمع المعطيات قمنا بتصنيفتها و تحليل ومقارنتها مع النتائج المتوصل إليها في الدراسات السابقة ،ويمكن

عرض هذه المعطيات في الشكل التالي :

الشكل رقم (2-1) : بطاقة فنية عن المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار.

-اسم الشركة وغرضها الاجتماعي : المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (م.و.خ)(ENSP)

-الشركة الأم : سوناطراك 100%

-الشكل القانوني : مؤسسة اقتصادية ذات طابع خدماتي (epe/spa)

-رأس المال الاجتماعي : شركة ذات أسهم برأس مال اجتماعي 8000.000.000 دج بما يعادل 80.000 سهم

-عدد العمال : أكثر من 2.500 عامل .

-رقم الضريبي : 099930012254543

-رقم السجل التجاري : 9980122445 بتاريخ 12/07/2009

-عنوان ومقر الشركة : المنطقة الصناعية ص. ب83 ،حاسي مسعود 30500 ،ولاية ورقلة.

-المقر الرئيسي : الجزائر/حاسي مسعود.

-موقعها على الانترنت : www.enspgroup.com

المصدر: من إعداد الطالب بناء على تقارير المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار 2013.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في تجميع المعلومات

اعتمدنا في عملية جمع المعلومات على الأدوات التالية :

- الفرع الأول : الاطلاع على الأرشيف : يكمن في الاطلاع على مايلي :

-التقارير السنوية والشهرية لقسم الوقاية وأمن الصناعي سواء الورقية أو الالكترونية؛

- إحصائيات حوادث العمل و نفايات و إحصائيات وضعية HSE في المؤسسة؛

-الكتب والبحوث وتقارير التربص التي أجريت بالمؤسسة.

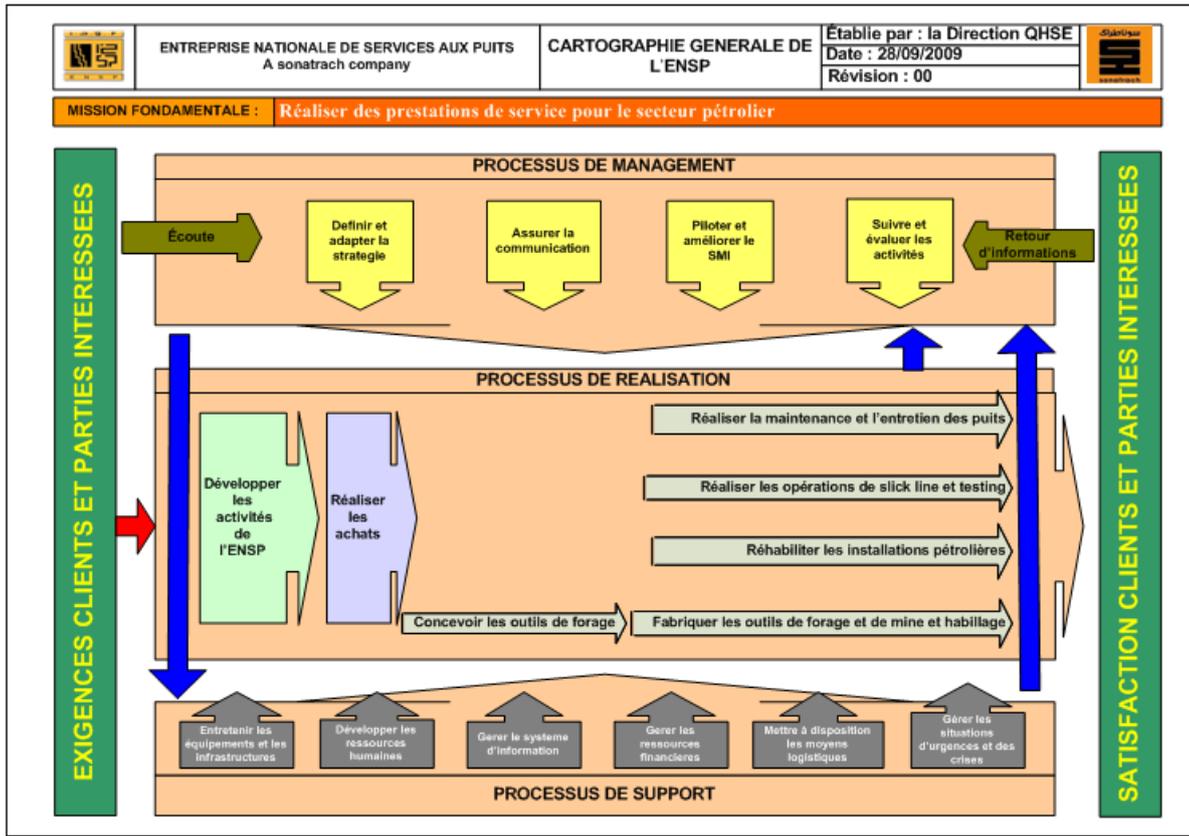
المبحث الثاني : النتائج والمناقشة .

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة التطبيقية المتوصل إليها من دراسة الحالة ومناقشتها ومقارنة النتائج مع الدراسات السابقة.

المطلب الأول : النتائج

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى عرض نتائج كل من الأمن والمتمثل في حوادث العمل و وضعية HSE في المؤسسة وجانب البيئة والمتمثل في النفايات ،والجودة ،حيث تتجلى أبعاد تطبيق المؤسسة لهذا النظام في النظرة المستقبلية المبنية على نظام التسيير الداخلي للمؤسسة :

الشكل الرقم (2-2): نظام التسيير الداخلي للمؤسسة



المصدر : التقرير المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار 2013

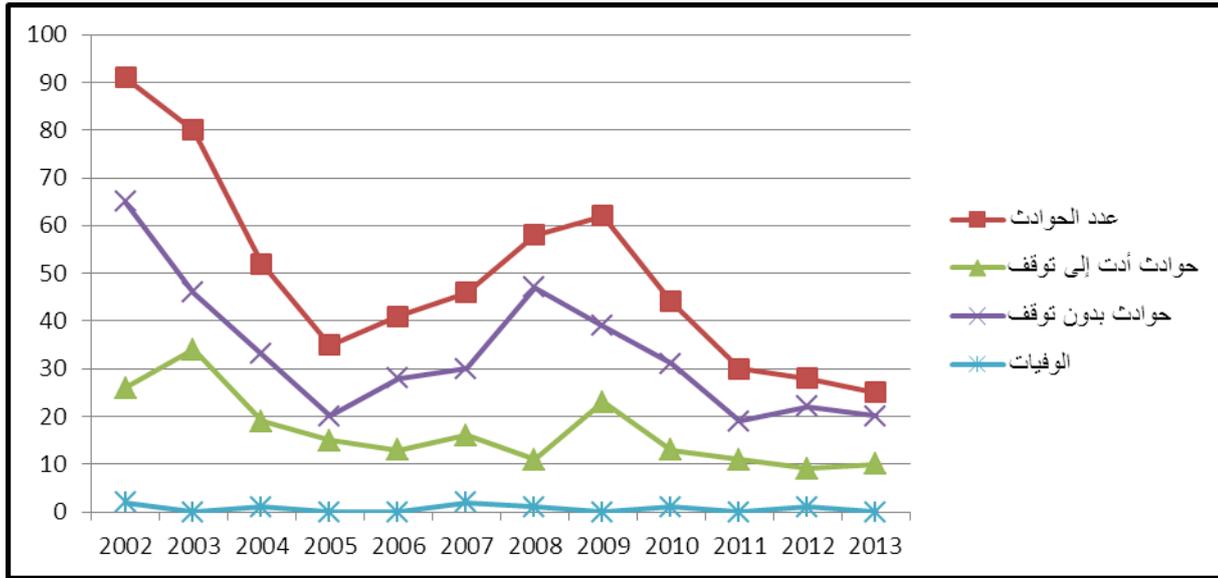
الفرع أول: جانب الأمن

- هناك تركيز للمستخدمين مديرية الزجر(يقصد بعملية الزجر عملية من عمليات صيانة المعدات الآبار) ومديرية القياس والأعمال اللاسلكية من حيث عدد العمال ،كونها يمثلان أهم المديريات من حيث

النشاط الاستغلالي وطبيعة المؤسسة المتمثل في صيانة وخدمات الآبار، وأن من ضروريات تطبيق هذا النظام توفر العنصر البشري بأعداد كبرى لتطبيق هذا النظام.

- توجد علاقة جد هامة بين الحوادث التي تقع في محيط المؤسسة وجانب الأمن إذ أن انخفاض حوادث العمال في السنوات الأخيرة هو راجع إلى تطبيق المؤسسة للنظام (QHSE)

الشكل (3.2) : توزيع حوادث العمل حسب السنوات (2002-2013)



المصدر : المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (مديرية الوقاية والأمن الصناعي)

من خلال النتائج أظهرت 2002-2005 عدد الحوادث قد أنخفض من السنة 2002 إلى سنة 2005 بنسبة 32.98% أي ما يعادل 60 حادث عمل، أما عدد القتلى فقد انخفض بنسبة 90% ما يعادل قتيلاين أما فيما يخص 2009-2013 فعدد الحوادث قد انخفض من سنة 2009 إلى سنة 2013 بنسبة 6.89% أي ما يعادل 37 حادث عمل، أما عدد القتلى فقد انخفض بنسبة 30% ما يعادل 3 وفيات، وعدد الحوادث التي أدت إلى التوقف فقد انخفضت بنسبة 70.09% ما يعادل 13 حادث، أما عدد الحوادث بدون توقف انخفض بنسبة 17.02% أي ما يعادل 27 حادث هذا راجع إلى السياسة المتبعة من طرف المؤسسة (QHSE).

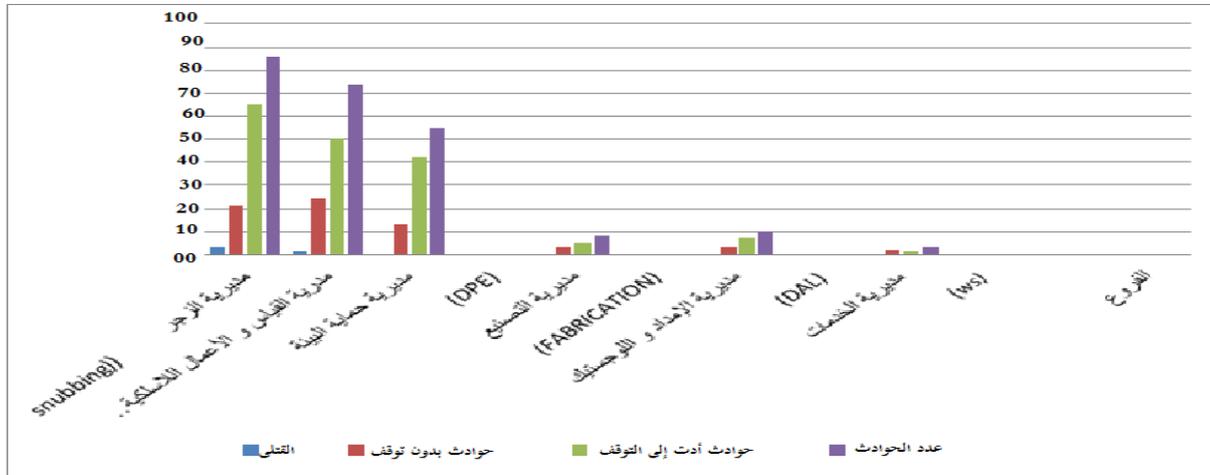
تحتل مديرية الزجر (يقصد بعملية الزجر عملية من عمليات صيانة معدات الآبار) المرتبة الأولى على المستوى المؤسسة من حيث عدد الحوادث، وهذا وتأتي مديرية القياس والأعمال اللاسلكية في المرتبة الثانية، ثم تأتي باقي الفروع بنسب متفاوتة هذا راجع إلى طبيعة نشاط كل مديرية.

الجدول رقم (2.2) : توزيع حوادث العمل حسب فروع المؤسسة

وفيات	حوادث أدت إلى التوقف		حوادث بدون توقف		عدد الحوادث		الفروع	
	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد		
75.00	4	49.09	29	40.24	56	45.66	05	مديرية الزجر
25.00	9	45.45	26	21.69	60	49.46	46	مديرية القياس والأعمال اللاسلكية (wl-wt)
00.00	0	91.51	94	26.40	62	24.40	66	مديرية حماية البيئة D.P.E
00.00	0	6.66	4	2.16	6	4.40	0	مديرية التصنيع (FABRICATION)
00.0	0	6.66	4	6.99	4	6.24	90	مديرية الإمداد واللوجستيك (DAL)
00.0	0	4.04	2	0.60	9	9.24	4	مديرية الخدمات (WS)

المصدر : المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (الوقاية والأمن الصناعي)

الشكل رقم (4.2) : يمثل توزيع حوادث العمل والضحايا حسب الفروع بالمؤسسة



المصدر : مخرجات exel بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (4.2)

حسب إحصائيات حوادث العمل للفترة الممتدة ما بين 2007_2013 ومن خلال الجدول نجد أن مديرية الزجر تحتل المرتبة الأولى على مستوى المؤسسة من حيث عدد الحوادث 86 حادث من أصل 236 حادث، وهو ما تمثل نسبة 36.44%، وهذا تأتي مديرية القياس والأعمال اللاسلكية في المرتبة الثانية بنسبة 31.30% ما يعادل 55 حادث، ثم تأتي باقي الفروع بنسب متفاوتة هذا راجع إلى طبيعة نشاط كل مديرية.

الجدول رقم (3.2) : توزيع حوادث العمل حسب الخبرة :

النسبة %	عدد الحوادث	الخبرة
23	124	أقل من سنة
41.94	226	من 1 إلى 5
25.23	136	من 5 إلى 10
9.83	53	أكثر من 10

المصدر : المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (مدرية الوقاية والأمن الصناعي)

أكبر عدد لحوادث العمل في المؤسسة يتسبب فيها الأشخاص الذين تتراوح خبرتهم ما بين 1 إلى 5 ، ويليهم الأشخاص الذين تتراوح خبرتهم ما بين 10 إلى 5 سنوات ، ومن ثم يأتي الأشخاص الذين تقل خبرتهم عن سنة، وفي الأخير يأتي الأشخاص الذين تفوق خبرهم عن 10 سنوات فكلما زادت خبرة العامل قلت نسبة الحوادث بالمؤسسة

إن الشريحة الأكثر تعرضا لحوادث العمل تبقى الشريحة العمرية الأقل من 05 سنة وتليها الشريحة العمرية بين 05 و10 سنة وفي الأخير الشريحة العمرية الأكثر من 10 سنة وهذا الانخفاض في عدد الحوادث راجع إلى أنها الأكثر نضجا وخبرة ونظرا لطبيعة فئات الشباب الاندفاعية .

الشكل رقم (5.2) : يمثل توزيع حوادث العمل حسب الخبرة :



المصدر : مخرجات exel بالاعتماد على معطيات الجدول رقم(04)

أكبر عدد لحوادث العمل في المؤسسة يتسبب فيها الأشخاص الذين تتراوح خبرتهم ما بين 1 إلى 5 سنوات بنسبة 41.94% وهذا ما يعادل 226 حادث ، ويليهم الأشخاص الذين تتراوح خبرتهم ما بين 1 إلى 5 سنوات

بنسبة 25.23% أي ب 136 حادث، ومن ثم يأتي الأشخاص الذين تقل خبرتهم عن سنة بنسبة 23 بما يعادل 124 حادث، وفي الأخير يأتي الأشخاص الذين تفوق خبرهم عن 10 سنوات بنسبة 9.18% أي 53 حادث.

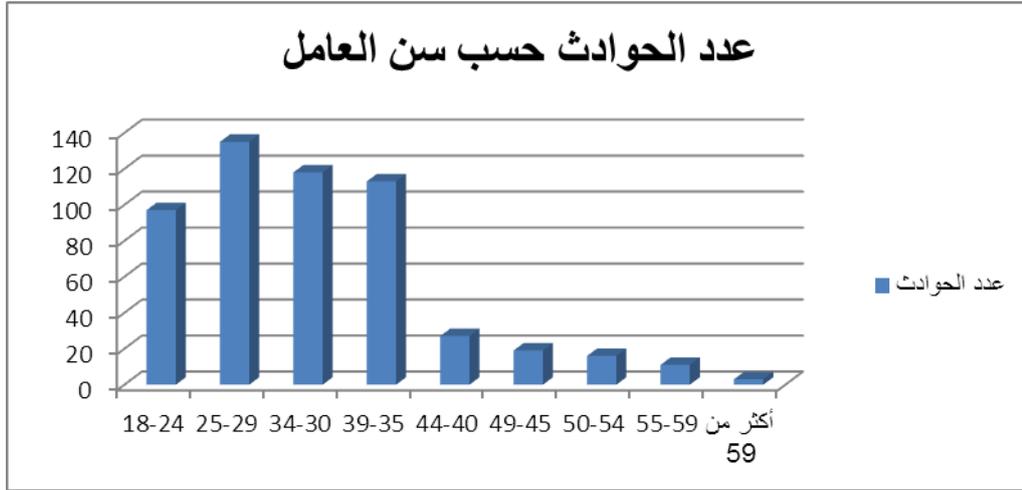
الجدول رقم (4.2) : توزيع حوادث العمل حسب سن العامل :

السن	عدد الحوادث	النسبة %
24-18	97	17.99
29-25	135	25.04
30-34	118	21.89
35-39	113	20.96
40-44	27	5.01
45-49	19	3.52
54-50	16	2.04
59-55	11	2.04
أكثر من 59	3	0.55

المصدر : المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (مديرية الوقاية والأمن الصناعي)

إن الشريحة الأكثر تعرضا لحوادث العمل تبقى الشريحة العمرية الأقل من 30 سنة وتليها الشريحة العمرية بين 30 و40 سنة وفي الأخير الشريحة العمرية الأكثر من 40 سنة وهذا الانخفاض في عدد الحوادث بالنسبة لهذه الأخيرة مقارنة بالفئة العمرية الأقل من 40 سنة راجع إلى أنها الأكثر نضجا وخبرة ونظرا لطبيعة فئات الشباب الاندفاعية .

الشكل رقم (6.2) : توزيع حوادث العمل حسب سن العامل



المصدر: مخرجات exel بالاعتماد على معطيات الجدول رقم(05)

نلاحظ أن الشريحة الأكثر تعرضا لحوادث العمل تبقى الشريحة العمرية الأقل من 30 سنة بنسبة 25.04% ما يعادل 135 حادث أما الشريحة العمرية بين 30 و40 سنة فقد سجلت 21.89% ما يعادل 113 حادث وفي الأخير الشريحة العمرية الأكثر من 40 سنة فقد سجلت نسبة 14.08% أي ما يعادل 76 حادث وهذا الانخفاض في عدد الحوادث بالنسبة لهذه الأخيرة مقارنة بالفئة العمرية الأقل من 40 سنة راجع إلى أنها الأكثر نضجا وخبرة.

إن النسب لوضعيات HSE في المؤسسة ماهي إلى دلالة على أن المؤسسة تتخذ إجراءات صارمة في عمليات الوقاية والأمن الصناعي وذلك لحماية العمال من الوقوع في الحوادث.

الجدول رقم (5.2) : إحصائيات وضعية HSE (2007-2013)

المؤشر	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	N°
مراقبة أماكن العمل	60	79	80	86	85	87	84	1
مراقبة أماكن إيواء وإطعام	1	3	4	5	4	5	5	2
مراقبة مصاريف المياه	5	6	5	07	7	5	6	3
مراقبة تقنية العتاد	4	7	6	06	5	8	7	4
تمارين محاكاة حالة الطوارئ	5	7	9	10	10	11	10	5
دراسة الخطر	0	1	1	03	3	3	3	6
مراجعة الداخلية	3	3	4	05	5	6	5	7

29	30	34	32	23	22	20	تكوين في HSE	8
15	18	16	17	14	10	10	تحقيق في الحادث	9
41	43	40	43	43	40	43	توعية في HSE	10
04	03	04	04	03	01	00	اجتماع أعضاء لجنة HSE	11
01	00	00	00	00	01	00	تقويم مطابقة القوانين	12
112	121	111	111	100	91	90	بطاقة التوقف	13

المصدر : من إعداد الطالب بناء على التقرير السنوي 2013.

من خلال الجدول الرقم (5.2) : نلاحظ أن النسب متفاوتة بين المؤشرات فمثلا مراقبة أماكن العمل في سنة 2006 ب 60 مرة وتبدى في الإرتفاع لتصل إلى 87 مرة سنة 2012، وكذلك باقي المؤشرات هي في حالة ارتفاع دائم.

الفرع ثاني : جانب البيئة

في هذا الفرع سوف نتطرق إلى جانب البيئة والمتمثل في النفايات التي تخلفها المؤسسة إذ كلما كانت المخلفات كبيرة زادت الضرائب على المؤسسة هذا يعتبر عبء على المؤسسة لهذا تعمل المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار على تخفيض نسبة النفايات سواء كانت الاستهلاكية أو العامة .

الجدول رقم (6.2) : إحصائيات البيئة 2006-2013

الاستهلاك	وحدات القياس	السنوات								Total
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
المازوت	m3	45	40	39	38	37	37	35	34	305
البنزين	m3	42	40	39	32	30	32	33	35	283
كل الزيوت	m3	0	0	0.06	0	0	0	0	8	8.6
تشهيم	Kg	10	10	12	12	13	21	20	47	145
ماء الصيانة	m3	0	0	0	0	0	0	0	83	83
ماء مقطر	m3	19	22	21	19	20	23	21	20	165
ماء معدني	m3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
طاقة كهربائية	(KWH)	0	0	X	0	0	0	0	0	0
نفايات العامة										
زيت المستعمل	m3	3	2	4	3	2	4	4	3	25

مدرية المحاكات	Tonne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
بقايا مطبخ العمال	Tonne	10	12	15	12	16	14	13	17	109
زيت المعالج	m3	4	5	4	1	1	2	3	4	24
تلحيم	Tonne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
بلاستيك	Tonne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
معدن	Tonne	0	1	2	0	0	0	1	2	6
العدوى	Kg	2	1	1	2	2	1	1	2	12
مصفاة الزيت	unité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
استخدام الدواب	unité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
تجهيزات مكان	Kg	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Patins de frein contenant l'amiante	unité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
بطاريات مستخدمة	unité	0	0	1	0	0	0	0	0	1
نجارة الخشب	Tonne	0	0	0	0	0	0	0	0	0
مشع الشائع	unité	0	0	0	0	0	0	10	10	20
مشعل مشع	unité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
طوابع	unité	0	0	0	0	0	0	0	0	0
فريق أعداد (HCFC (HFC ou	unité	0	0	0	0	0	0	0	0	0

المصدر : المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (مدرية الوقاية والأمن الصناعي)

من خلال الجدول رقم (6.2) نلاحظ أن أكثر ما تستهلكه المؤسسة هو المازوت ب 305 م3 يليها البنزين ب 282 م3 ليأتي التشحيم في الدرجة الثالثة 145 كغ ثم تأتي البقية بنسب متفاوتة وذلك حسب طبيعة الاستهلاك أما النفايات العامة فقد تتصدر النفايات بقايا مطبخ العمال المرتبة الأولى ب 109 طن تليها الزيوت المستعملة ب 20 م3 والزيت المعالج ب 24 م3 ليصل المشعل الشائع إلى 20 طن كما تأتي بقية النسب متفاوتة ومنها المنعدمة وذلك حسب طبيعة المخلفات لدى المؤسسة .

الفرع الثالث : جانب الجودة

فيما يخص جانب الجودة فإن المؤسسة تعتمد في تقنياتها على أحسن الوسائل المستعملة وأحدث الآلات المصاحبة للبيئة في عمليات الصيانة ، وقد تم تحصلها على شهادة الإيزو 9001 فيما يخص الجودة وذلك سنة 2013(الملحق رقم 01) هذا دلالة على الأداء الذي تقوم به المؤسسة اتجاه الجودة.

الفرع الرابع : دور النظام QHSE في المؤسسة

يلعب دور النظام المتكامل في المؤسسة أهمية كبيرة إذ أن مشكل الحوادث العمل (الجدول رقم 02) والنفايات البترولية (الجدول رقم 07) التي تخلفها المؤسسة قد تراجعت بشكل كبير وحصولها على شهادة الايزو لموصفات الجودة العالمية هذا انعكس بالإيجاب على تحسن أداء المؤسسة.

المطلب الثاني : المناقشة

- الفرع الأول : تفسير والتحليل

أولاً - الأمن

- هناك تركيز للمستخدمين مديرية الزجر ومديرية القياس والأعمال اللاسلكية من حيث عدد العمال ، كونها يمثلان أهم المديریات من حيث النشاط الاستغلالي وطبيعة المؤسسة المتمثل في صيانة وخدمات الآبار، هذا يجعل المؤسسة تهتم أكثر بهذا الجانب من العمال وأن من ضروريات تطبيق هذا النظام توفر العنصر البشري بكميات كبيرة في أماكن العمل.
- توجد علاقة جد هامة بين الحوادث التي تقع في محيط المؤسسة وجانب الأمن إذ أن انخفاض حوادث العمال في السنوات الأخيرة هو راجع إلى تطبيق المؤسسة للنظام (QHSE) والنظر إلى أبعاده المستقبلية بالنسبة للمؤسسة.
- تحتل مديرية الزجر المرتبة الأولى على المستوى المؤسسة من حيث عدد الحوادث ، وهذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة، وتأتي مديرية القياس والأعمال اللاسلكية في المرتبة الثانية، ثم تأتي باقي الفروع بنسب متفاوتة هذا راجع إلى طبيعة نشاط كل مديرية وبرغم من تطبيقها للنظام QHSE.
- أكبر عدد الحوادث العمل في المؤسسة يتسبب فيها الأشخاص الذين تتراوح خبرتهم ما بين 1 إلى 5 سنوات وهذا راجع إلى نقص الخبرة لديهم ضف إلى ذلك طبيعة العامل اندفاعية وحبه الاكتشاف ، ويليهم الأشخاص الذين تتراوح خبرتهم ما بين 1 إلى 5 سنوات ، ومن ثم يأتي الأشخاص الذين تقل خبرتهم عن سنة ، وفي الأخير يأتي الأشخاص الذين تفوق خبرهم عن 10 سنوات فكلما زادت خبرة العامل قلت نسبة الحوادث بالمؤسسة؛
- إن النسب لوضعيات HSE في المؤسسة ما هي إلى دلالة على أن المؤسسة تتخذ إجراءات صارمة في عمليات الوقاية والأمن الصناعي وذلك لحماية العمال من الوقوع في الحوادث إذ أن كلما زادت حدة وصرامة وضبط القوانين زادت نسبة الأمان وقلت نسبة الخطر بالنسبة للعامل يعني زيادة في التحفيز.

ثانيا : جانب البيئة

- تعمل معظم الشركات البترولية على جعل أنشطتها الإنتاجية غير مضرّة بالتوازن البيئة ،وهي في سعيها لذلك تقوم بالسيطرة على نفاياتها إذ كلما كانت المخلفات كبيرة زادت الضرائب على المؤسسة هدا يعتبر عبء على المؤسسة لهذا تعمل المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار على تخفيض نسبة النفايات العامة لديها.

ثالثا : جانب الجودة

- ساعد حصول المؤسسة على شهادة الإيزو 9001 و اعتمادها وتطبيقها لنظام إدارة الجودة التأثير الايجابي في أهم شيء ألا وهو إرضاء الزبون ،مما ساهما في تحسين أداء المؤسسة.

رابعا: دور النظام QHSE في المؤسسة

-تعتبر التكاليف هي الشغل الشاغل بالنسبة للمؤسسات البترولية إذ أن أهم التكاليف لدى المؤسسة البترولية هي النفايات والمتمثلة في الضرائب والرسوم والتأمينات والمتمثلة في الحوادث العمال والمشتريات والمتمثلة في شراء معدات ،حيث يلعب دور النظام المتكامل في المؤسسة أهمية كبيرة إذ من أبعاد هدا النظام الاستخدام الأمثل للموارد والتقليل من التكاليف هدا أدى إلى تحسين أداء المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار.

الفرع الثاني :ربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها:

انطلاقا للفرضيات المطروحة في مقدمة الدراسة ،سنقوم بربطها بالنتائج المتوصل إليها في الدراسة ومقارنتها معها من خلال النقاط التالية :

-من بين أسباب نجاح المؤسسة البترولية هي التقليل من التكاليف وزيادة أرباحها وهذا ما نصت عليه الفرضية الأولى؛

-تقضي الفرضية الثانية على التزامات المؤسسة البترولية بنظام(QHSE)لإسكات الجمعيات النقابية المؤيدة للبيئة والعمال ،وبينت نتائج الدراسة أن لجوء هذه المؤسسات لمثل هذه الأنظمة هو لإرضاء جميع الأطراف وهي الزبون وتقليل التكاليف لتحسين أداء المؤسسة؛

-إن المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار تلتزم بأبعاد النظام المتكامل هدا ذال على حصولها على شهادة الإيزو للمواصفات العالمية في جانب الجودة والبيئة.

الفرع الثالث: الإستنتاجات والحلول:

- حصول المؤسسة على شهادة موصفات الايزو العالمية في الجودة والبيئة دلالة على التزام المؤسسة بالنظام المتكامل (الجودة والأمن والبيئة)؛
- أن التقليل من حوادث العمل وتسير الحسّن للنفايات جعل للمؤسسة تستفيد من هذا النظام بشكل جدي من حيث التكاليف؛
- أن الالتزام بهذه الأبعاد يعد تكلفة تقع على عاتق الشركة؛
- عدم وجود ثقافة راسخة للشركة البترولية حول أبعاد (QHSE)؛
- أن التقيد والاهتمام بأبعاد (QHSE) لا يتنافى مع أهداف وأفاق الشركات البترولية؛
- أن المؤسسة محل الدراسة تملك مقومات وإمكانيات الالتزام ب (QHSE)؛
- غياب ثقافة والوعي من أسباب تخلف المؤسسة عن النظام.

خلاصة الفصل :

نستنتج من الدراسة الميدانية الذي أجريت على المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) أن المؤسسة لديها مصالح ومكاسب في جميع مجالات النظام المتكامل (الجودة الأمن والبيئة) كمصلحة التقليل من الحوادث و التقليل من ضرائب البيئية وغيرها ، كما لديها مديرية خاصة بالنظام (QHSE) ، وإملاكها أدوات ووسائل إلا أن الحوادث رغم انخفاضها إلا أنها لاتزال عائقا على المؤسسة ، و تبقى التزاماتها ضعيفة وذات قصور لأسباب تبقى مجهولة سواء من الجانب البيئي أو الأمن وأما أبعاد نظام (QHSE) لم تتجلى بعد في المؤسسة بصفة تامة حسب نتائج دراسة التي قمنا بها.



الخاتمة

تهدف الدراسة إلى دور النظام المتكامل الجودة والأمن والبيئة في تحسين أداء المؤسسة البترولية إذ مع تزايد نشاط وحجم الشركات البترولية وفي ظل الظروف البيئية وشدة المنافسة و الاضطرابات الاقتصادية من أزمات عالميه أصبح من الضرورة التوجه نحو الاهتمام بالأبعاد الثلاثة الجودة والأمن والبيئة، نظرا لما تجنبه هذه الشركات من مكاسب اقتصادية واجتماعية وكذلك ثقافية، فلكسب المصدقية التي تحققها هذه الشركات يكون من خلال زيادة الأرباح و المداخيل وتحسين سمعة الشركة من خلال كسب رضا الزبون و ولاء العمال وهو ما يعرف بالربح أو المكسب الاجتماعي الذي يأتي من تلبية حاجتهم و رغبتهم ففي السابق كان جل اهتمام الشركات منصب على تحقيق الأرباح من خلال تحويل مدخلات من مواد أولية إلى مخرجات من سلع وخدمات ثم تقديمها للبيع دون مراعاة للجوانب البيئية والأمنية المحيطة بالشركة سواء الداخلية أو الخارجية التي تستفيد منها الشركة في عملياتها الإنتاجية إلا أنه أثبتت التجارب فشل وضعف هذه السياسة لأن قدرة الشركة على مواجهة الأزمات ومجارات شدة المنافسة لن يكون إلا بخلق بيئة مناسبة للعاملين وسلامتهم مع المساهمة في معالجة جل القضايا البيئية.

كما حاولنا معالجة الإشكالية المطروحة و الأسئلة الفرعية التي جاءت في التوطئة الدراسة التي كان السؤال الرئيسي فيها **كيف يساهم تطبيق النظام المتكامل لإدارة (الجودة والأمن والبيئة) في تحسين مستوى أداء المؤسسات البترولية الجزائرية ؟**

من خلال فصول الدراسة وانطلاقا من الفرضيات الأساسية وباستخدام الوسائل والأدوات المشار إليها يمكن عرض الاستنتاجات من الفرضيات و التوصيات المقدمة فيما يلي:

1 - نتائج الفرضيات : من خلال ما سبق عرضه نصل إلى الاستنتاجات التالية حيث تم إثبات الفرضيات الثلاث التالية:

أ-بالنسبة للفرضية الأولى : يؤدي استخدام الادارة الجودة في المؤسسة محل الدراسة إلى رفع مستوى أداء المؤسسة ،حيث ساهم اعتماد وتطبيق المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار لمواصفات الإيزو 9000 والحصول على شهادة المطابقة في التأثير الإيجابي على الاقتصادية سنة الحصول على الشهادة 2013.

ب-بالنسبة للفرضية الثانية: أظهرت نتائج الدراسة التطبيقية تأكيد لما جاء في الفرضية الثانية (يؤدي استخدام الادارة البيئة في المؤسسة محل الدراسة إلى رفع مستوى أداء المؤسسة من الجانب البيئي)، حيث ساعد تطبيق المؤسسة محل الدراسة لنظام الإدارة البيئة وفقا للمواصفة iso14000 التأثير الإيجابي على أهم المؤشرات البيئية المتعلقة بالمؤسسة خلال الفترة (2007-2013)، من خلال تقليل من النفايات والتلوث البيئي.

ج-بالنسبة للفرضية الثالثة : كذلك يمكن تأكيد الفرضية الثالثة الموضوعية (يؤدي تطبيق ادارة الأمن في المؤسسة محل الدراسة من رفع مستوى أداء المؤسسة من الناحية الاجتماعية) ،حيث أدى حصول المؤسسة سنة 2013 على شهادة ohsas18000 إلى التأثير الإيجابي على الأداء الاجتماعي للمؤسسة في ما يخص مواردها البشرية ،

من خلال التحسين المحقق في أهم المؤشرات المعبرة عن ذلك وخاصة في مجال السلامة والصحة المهنية (إنخفاض عدد حوادث العمل لديها).

وتأسيسا على النتائج السابقة المتوصل إليها يتضح أن الإستخدام المتكامل لمواصفات الإيزو في المؤسسة الوطنية لخدمات الأبار أدى إلى التأثير الإيجابي على تحسين أدائها، وذلك من خلال التحسين المحقق في الجوانب الإقتصادية والبيئية والإجتماعية للمؤسسة، وذلك بعد سنة 2008 (عام تطبيق النظام في المؤسسة) وحصولها على شهادة الإيزو 9000 لإدارة الجودة وشهادة ohsas18000 لإدارة السلامة والصحة المهنية.

توصيات الدراسة:

وبناء على هذه الاستنتاجات نقترح التوصيات التالية التي يمكن أن تكون مساعدة على ترسيخ ثقافة الالتزام بمبادئ النظام المتكامل الجودة الأمن و البيئة لدى الشركة البترولية عامة وللشركة محل الدراسة خاصة بما يحقق الربح والنمو والتطور للشركة .

- القيام بوضع مبادئ و أبعاد QHSE ضمن الأهداف التي تسعى المؤسسة لتطبيقها كسعيها للربح والبقاء في السوق؛
- الإعداد والتنظيم الجيد من أجل تحقيق هذا الهدف من خلال اعتماد المؤسسة على مسيرين أكفاء وذوي أخلاق حسنة؛
- إعداد المؤسسة لتقارير دورية و السنوية من أجل معرفة وضعها تجاه جانب QHSE؛
- الاستفادة من خبرات المؤسسات الكبرى في المجال لتفعيل QHSE ولعلى أهم المؤسسات المتفوقة في مجال QHSE في الجزائر هي مؤسسة ENAFOR؛
- ضرورة قيام المؤسسة بعمليات الإفصاح عن نشاطها من جانب البيئي والأمني؛
- إجراء تغييرات جوهرية في بيئة ثقافة المؤسسة لتوفير أرضية مناسبة لتطبيق النظام المتكامل لإدارة الجودة والبيئة بفعالية؛
- ضرورة متابعة هذه المؤسسات باستمرار لتطورات أنظمة الجودة العالمية تماشيا مع تطورات محيطها.

1- أفاق الدراسة:

عند خوضنا في دراسة هذا الموضوع لاحظنا أن هناك جوانب هامة جدية بالدراسة والبحث ونقترحها لتكون إشكاليات بحوث ودراسات في المستقبل نذكر منها :

- فعاليات أداء العاملين في المؤسسة البترولية؛
- دراسة المسؤولية البيئية والاجتماعية في المؤسسة البترولية؛
- التكاليف المالية الناجمة عن المخلفات البترولية.



أولاً: المراجع باللغة العربية

أ-الكتب:

1. عمر وصفي العقيلي ،مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ،وجهة نظر ،ط1 ،دار وائل للنشر ،عمان ،2001.

2. قدار طاهر رجب ،المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 ،دار الحصاد ،دمشق ،1998.

3. عبد الوهاب العزاوي ،أنظمة إدارة الجودة والبيئة ،ط.1 ،دار وائل للنشر ،عمان ،2002.

ب-مذكرات والماجستير وأطروحة دكتوراه:

1. يحيوي إلهام ،الجودة كمدخل لتحسين الأداء البشري للمؤسسات الصناعية الجزائرية ،دراسة ميدانية، مجلة الآفاق الاقتصادية ،مركز البحوث والتوثيق ،الإمارات العربية المتحدة ،المجلد 27 ،العدد 107 ،2006.

2. أمال رحمان ،تأثير المحروقات على البيئة خلال مرحلة الحفر والاستخراج ،مذكرة ماجستير ،جامعة ورقلة ،سنة 2008.

3. فتاح مجاهدي ،شرف براهيم ،الإدارة البيئية كمدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة الصناعية ،ملتقى وطني ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة حسيبة بن بوعلي ،الشلف .

ج-المجلات والدوريات والتقارير الإحصائية:

1. الجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار،مجلة العدد الأول،الجزائر،.2010

2. تقارير المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار(مديرية الوقاية والأمن الصناعي) 2013

د-الوقائع التظاهرات العلمية (المؤثرات والملتقيات والأيام الدراسية):

1. يحيوي إلهام ، النظام المتكامل لإدارة الجودة والبيئة ودوره في تحسين أداء المؤسسات الصناعية الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول : آفاق التنمية المستدامة في الجزائر ومتطلبات التأهيل البيئي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة 08ماي 1945 قلمة.

2. هشام محمد السيد علي، نظام إدارة السلامة والصحة المهنية، لمركز الاستشاري للسلامة والصحة المهنية والبيئة، 2007.

3. راشي طارق ،الاستخدامات المتكامل للمواصفات العالمية (الايزو)في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة،ملتقى دولي ،جامعة فرحات عباس سطيف 2011.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

-Thèses Doctorales et Magistères :

1. Julien DI GIULIO 'Le management de la qualité' de la sécurité et de l'environnement (QSE) 'Master 'université de rems champagne. France.2011.

Revues' Rapports' Articles et Autres Documents:

1. B. DAKKAK Diagnostic du Système de Management Intégré Qualité' Sécurité' Environnement des PME/PMI Marocaines' article ' hal-00823160' version 1 - 16 May 2013

.2 .chambre de commerce dindustriebet services de la Moselle 'actus qualité intérêts et enjeux Dun système de management intègre qualité .sécurité .environnement. n4fevrier2010.

موقع الانترنت

www.enspgroup.com28.04.2014

http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.html: المنظمة العالمية iso

<http://kenanaonline.com/users/DrAdnanSultan/posts/95109>02.01.2014



الملاحق

Certificat d'enregistrement

Intertek

Le Système de Management de la Qualité de :

ENSP

Site principal : BP 83, Zone Industrielle Hassi Messaoud 30500, Algérie.

Direction Fabrication Siège Réghaia: BP 109 Zone Industrielle Réghaia, Wilaya de Boumerdès, Algérie.

Bases de travail Hassi Messaoud : BP 83 Zone Industrielle Hassi Messaoud, Algérie.

District Hassi R'Mel : BP 85 Zone Industrielle Hassi R'Mel, Algérie.

District In Aménas : BP 36 Zone Industrielle In Aménas, Algérie.

District Ourhoud : BP 83 Zone Industrielle Hassi Messaoud, Algérie.

a été audité par Moody International Certification et approuvé conforme à la norme :

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité est applicable à :

*Conception, fabrication et commercialisation d'outils de forage. Réalisation de services aux puits :
mesure et tests, entretiens maintenance, contrôle et nettoyage.*

Numéro de certificat : 2012113064
Date d'émission du certificat : 01 février 2013
Date d'expiration du certificat : 31 janvier 2016

Bernard Lesprit, Directeur Général
Moody International Certification – 67, boulevard Bessières 75017 Paris - FRANCE



L'émission de ce certificat n'engage la responsabilité d'Intertek/Moody International Certification envers aucun tiers autre que le client, et uniquement selon les termes définis par le contrat. La validité du présent certificat est soumise au maintien de la conformité du système de l'organisation par rapport aux règles de certification de système d'Intertek. Sa validité peut être confirmée par email sur demande.

Ce certificat est la propriété de Moody International Certification, à qui il devra être retourné en cas de demande. Ed. 2 Rév.0.



الفهرس

I.....	الإهداء
II.....	الشكر والعرفان
III.....	ملخص
IV.....	قائمة المحتويات
V.....	قائمة الجداول
VI.....	قائمة الأشكال
VII.....	قائمة الملحق
أ.....	المقدمة
أ.....	أولاً- توطئة:
أ.....	ثانياً-فرضيات الدراسة :
ب.....	ثالث-أسباب اختيار الموضوع:
ب.....	رابعاً-أهداف الدراسة:
ب.....	خامساً-أهمية الدراسة.....
ب.....	سادساً-حدود الدراسة.....
ب.....	سابعاً-منهج و هيكل الدراسة:
ج.....	ثامناً- صعوبات الدراسة:
.....	الفصل الأول: الدراسة النظرية للنظام المتكامل(الجودة، الأمن والبيئة).....
2.....	تمهيد.....
3.....	المبحث الأول : المفاهيم الأساسية لنظام المتكامل (الجودة -الأمن - البيئة).....
3.....	المطلب الأول: مفهوم نظام إدارة الجودة.....
3.....	الفرع الأول: المعايير iso 9001:2000
4.....	الفرع الثاني : التزامات المؤسسة اتجه iso 9001:2000.....
4.....	المطلب الثاني: مفهوم نظام إدارة الأمن
5.....	الفرع الأول : المعايير OHSAS 18001:2000.....
5.....	الفرع الثاني : متطلبات وسياسة السلامة والصحة المهنية.....
6.....	المطلب الثالث: تعريف نظام إدارة البيئة.....
7.....	الفرع الأول : المعاييرISO14000:2004.....
7.....	الفرع الثاني : متطلبات معيارISO14000:2004.....

المطلب الرابع: دور النظام المتكامل لإدارة الجودة والأمن والبيئة في تحسين أداء المؤسسات الصناعية	
الفرع الأول : تحسين الأداء البيئي	8
الفرع الثاني : تحسين الأداء الاجتماعي	9
الفرع الثالث : تحسين الأداء البشري	9
الفرع الرابع : تحسين الأداء المالي	9
الفرع الخامس : تحسين الأداء الإنتاجي	10
المبحث الثاني: الدراسات العلمية	11
المطلب الأول: الدراسات السابقة	11
الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية	11
الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية	12
المطلب الثاني : التعليق والمقارنة	13
خلاصة الفصل	15
الفصل الثاني : واقع نظام (QHSE) في المؤسسة الوطني لخدمة الآبار ENSP	
تمهيد	17
المبحث الأول : الطريقة و الأدوات	18
المطلب الأول: منهجية الدراسة	18
الفرع الأول- اختيار مجمع الدراسة و العينة	18
الفرع الثاني -تحديد المتغيرات، قياسه وطريقة جمعها:	18
الفرع الثالث- تلخيص المعطيات المجمعة	19
المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في تجمع المعلومات	19
الفرع الاول :الاطلاع على الأرشيف :	19
المبحث الثاني : النتائج والمناقشة	20
المطلب الأول : النتائج	20
الفرع الأول: جانب الأمن	20
الفرع الثاني- جانب البيئة	26
الفرع الثالث-جانب الجودة	28

28.....	الفرع الرابع - دور النظام QHSE في المؤسسة
28.....	المطلب الثاني : المناقشة
28.....	الفرع الأول : تفسير والتحليل
28.....	أولاً- الأمن
29.....	ثانيا : جانب البيئة
29.....	ثالثا : جانب الجودة
29.....	رابعا: دور النظام QHSE في المؤسسة
30.....	الفرع الثاني : ربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها:
30.....	الفرع الثالث: الاستنتاجات والحلول
31.....	خلاصة الفصل
33.....	الخاتمة
36.....	المراجع:
39.....	الملاحق :
42.....	الفهرس :