

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قسنطينة 03

كلية علوم الإعلام و الاتصال والسمعي البصري

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الاتصال و إدارة الأزمات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة حالة المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية "E.N.M.T.P" فرع عين اسماة قسنطينة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة

إشراف:

أ.د/ الطاهر آجغيم

إعداد الطلبة:

- إسكندر مشاطي

- زينب عمايري

لجنة المناقشة:

رئيسا.

جامعة قسنطينة 03

أستاذ محاضر

أ/ عبد الحميد بوشوشة

مشرفا و مقررا.

جامعة قسنطينة 03

أستاذ التعليم العالي

أ.د/ الطاهر آجغيم

عضوا.

جامعة قسنطينة 03

أستاذ محاضر

أ/ عادل جربوعة

السنة الجامعية: 2014/2013

فهرس المحتويات

شكر

إهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الأعمدة البيانية

مقدمة.....أ،ب،ت،ث،ج

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة

- 1 - تحديد الإشكالية.....7
- 2 - أهمية الموضوع.....12
- 3 - أسباب اختيار الموضوع.....14
- 4 - أهداف الدراسة.....15
- 5 - الدراسات السابقة.....16
- 6 - منظور الدراسة.....24
- 7 - فرضيات الدراسة.....27
- 8 - المفاهيم الأساسية للدراسة.....29
- 9 - منهج الدراسة.....38
- 10 - مجالات الدراسة.....40
- 11 - عينة الدراسة.....46
- 12 - أدوات جمع البيانات.....47

الفصل الثاني: الاتصال وإدارة الأزمة

أولاً: مدخل إلى الاتصال

- 59..... تمهيد
- 59..... 1 - عناصر اتصال المؤسسة.....
- 63..... 2 - أنواع الاتصال.....
- 64..... 3 - أهداف الاتصال.....
- 64..... 4 - أهمية الاتصال داخل المؤسسة.....
- 65..... 5 - وسائل الاتصال داخل المؤسسة.....
- 66..... 6 - معوقات الاتصال في المؤسسة.....

ثانياً: مقومات وأبعاد الأزمة

- 67..... تمهيد
- 68..... 1 - خصائص الأزمات.....
- 69..... 2 - أسباب نشوء الأزمات.....
- 73..... 3 - أنواع الأزمات.....
- 78..... 4 - مراحل نشوء الأزمة.....
- 79..... 5 - دورة حياة الأزمة (مراحل تطور الأزمة).....
- 82..... 6 - أبعاد الأزمة.....
- 83..... 7 - مناهج تشخيص الأزمات.....

ثالثاً: إدارة الأزمات

- 88..... تمهيد
- 88..... 1 - التخطيط العلمي لإدارة الأزمات.....
- 91..... 2 - أساليب إدارة الأزمات.....

- 3 - إستراتيجيات إدارة الأزمات.....95
- 4 - مراحل إدارة الأزمات.....98
- 5 - المعلومات و إدارة الأزمات.....101
- 6 - القيادة و إدارة الأزمات.....105
- 7 - فريق إدارة الأزمات.....109

الفصل الثالث: اتصال الأزمة

تمهيد124

أولاً: مدخل إلى اتصال الأزمة

- 1 - دوافع الاهتمام باتصال الأزمة.....124
- 2 - أهداف اتصال الأزمة.....125
- 3 - أهمية اتصال الأزمة.....126
- 4 - مبادئ اتصال الأزمة.....127
- 5 - أساليب الاتصال في الأزمة.....130
- 6 - قواعد الاتصال في الأزمة.....131
- 7 - استراتيجيات اتصال الأزمة.....132
- 8 - نماذج اتصال الأزمة.....133
- 9 - وظائف اتصال الأزمة.....141
- 10 - الأسس الناجحة لخطة اتصالات الأزمة.....142

ثانياً: تخطيط الاتصال لإدارة الأزمة

- 1 - تخطيط الاتصال لمرحلة ما قبل لازمة.....144
- 2 - الاتصال و مرحلة وقوع الأزمة.....147
- 3 - الاتصال ومرحلة ما بعد الأزمة.....150

الفصل الرابع: المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

157.....	تمهيد
157.....	1 - أنواع المؤسسة.....
159.....	2 - تجربة التصنيع.....
162.....	3 - مرحلة التسيير الإداري للإقتصاد.....
165.....	4 - الإصلاحات الاقتصادية وإعادة هيكلة المؤسسات الاقتصادية.....
167.....	5 - إستقلالية المؤسسات الاقتصادية العمومية.....
169.....	6 - خصوصية المؤسسة العمومية الجزائرية.....

الفصل الخامس: المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة

173.....	1 - المعالجة الكمية والكيفية للبيانات الميدانية.....
255.....	2 - نتائج الدراسة.....
255.....	2-1- النتائج العامة.....
257.....	2-2- النتائج في ضوء الفرضيات.....
260.....	2-3- النتائج في ضوء الأهداف.....
262.....	- خاتمة.....
265.....	- المراجع.....
	- الملاحق.....
	- الملخصات.....

ملخص الدراسة

في كل دقيقة يتواصل العالم ويلتحم من خلال الاتصال بأنواعه المختلفة التقليدية منها والالكترونية، حتى صار عالماً قرية صغيرة كما قال مارشال ماكلوهان، بفضل تقنيات الاتصال ومهاراته وفنونه واتساع نطاق انتشاره من خلال وسائل الاتصال البشرية منها والآلية. فلا يمكن لأي حياة أن تستمر من دون اتصال، وكذلك هي حال المؤسسات على اختلافها، فكفاءة الاتصال صارت تحدد نجاح المؤسسات في بلوغ أهدافها، لاسيما ذلك النوع من الاتصال الذي يرافق الظروف غير الاعتيادية أو الأزمات التي تحدث بالمؤسسة، و هو ما يعرف "باتصال الأزمة" و الذي يمكن وصفه بأنه اتصال المؤسسة الذي يتم تكييفه أثناء الأزمات و يكون مصاحب لكافة مراحل التخطيط لإدارة تلك الأزمات. ولهذا فإن الهدف من وراء إجراء هذه الدراسة هو معرفة مدى مساهمة الاتصال في إدارة الأزمات بالمؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة، و خاصة أزمة جانفي 2013م التي عرفت بأزمة إضراب العمال، كما تهدف إلى تبيان مدى أهمية الاتصال في تحسين صورة وسمعة المؤسسة، و أيضاً التعرف على النماذج والاستراتيجيات الاتصالية المستخدمة في إدارة أزمة جانفي 2013 م من قبل المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة، و كذلك على كيفية توظيف الوسائل الاتصالية و التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وكيفية تطبيق المخطط الاتصالي بالمؤسسة مجال البحث في إدارتها لأزمة جانفي 2013م.

وانطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

"ما الدور الذي لعبه الاتصال في إدارة أزمة جانفي 2013م بالمؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة".

وتفرعت عن هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية على النحو الآتي:

- ما مدى أهمية اتصال الأزمة في المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة ؟
- ما هي الإستراتيجيات الاتصالية المتبناة من طرف المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة أثناء إدارتها لأزمة جانفي 2013م ؟

- ما هي الوسائل الاتصالية التي وظفتها المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية "ENMTP" فرع عين اسمارة قسنطينة في تعاملها مع جماهيرها الداخلية و الخارجية أثناء إدارتها لأزمة جانفي 2013م ؟
- هل استعملت المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة المخطط الاتصالي في إدارتها لأزمة جانفي 2013م ؟
- هل واجهت المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة معوقات خلال إدارتها لأزمة جانفي 2013م ؟

و في محاولة للإجابة على هذه التساؤلات وضعنا ثلاث فرضيات، و جاءت كالتالي:

• لعب الاتصال دور فعال في إدارة أزمة جانفي 2013م بالمؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة.

• وظفت المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة مختلف الوسائل الاتصالية في إدارة أزمة جانفي 2013م.

• واجهت المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة معوقات اتصالية خلال إدارتها لأزمة جانفي 2013م.

أهمية الموضوع: تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة تستمدها من خلال إبراز دور الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية خاصة مع تزايد الأزمات التي أصبحت تمثل صورة للمؤسسات الحديثة.

أسباب اختيار الموضوع: من بين الأسباب التي دفعت الباحثين إلى دراسة هذا الموضوع: نقص وانعدام الدراسات في هذا المجال في الجزائر، والتناقض الذي تشهده المؤسسات الجزائرية، فرغم تزايد الأزمات التي تتعرض لها فإن مستوى تحضيرها ورد فعلها يبقى ضعيفا، إن لم نقل منعدما.

مفاهيم الدراسة: حيث تم تحديد أهم المفاهيم من خلال التركيز على المفاهيم الأساسية و بعض المفاهيم الثانوية وهي: الاتصال، الأزمة، اتصال الأزمة، إدارة الأزمة، المؤسسة الاقتصادية.

منهج الدراسة: المنهج المتبع في توجيه هذه الدراسة هو منهج "المسح بالعينة" الذي يندرج ضمن الدراسات الوصفية، وهو الأنسب لهذا النوع من الدراسات لأنه يعتمد على التفسير و تحليل المعطيات

الكمية و الكيفية، كما يتيح فرصة الاستعانة ببعض الأدوات المنهجية لجمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة، واعتمدنا الأدوات التي تتلاءم مع هذا المنهج والتي تخدم موضوع الدراسة وتمثلت في: الملاحظة و الاستمارة و المقابلة.

مجالات الدراسة: جرى تحديد مجالات الدراسة وضبطها حيث وقع الاختيار على المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة، وامتدت من بداية جانفي إلى غاية 14 أبريل من خلال زيارات متكررة للمؤسسة.

عينة الدراسة: شملت الجمهور الداخلي للمؤسسة حيث تم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية، و قمنا بتقسيم مجتمع البحث إلى طبقات متجانسة اعتمادا على الوظيفة أو مجال العمل فكانت كالتالي:

- فئة الإطارات :وعددهم 86 فردا.

-فئة التحكم :وعددهم 71 فردا.

-فئة التنفيذ : 43 فردا

وبذلك فقد تشكلت ثلاث طبقات، ولتحديد حجم العينة على أساس نسبة إختيار 35% كان الحجم المحدد هو : 70 فرد، تم توزيعهم على الطبقات توزيعا تناسيبيا كما يلي :فئة الإطارات 30 فرد، فئة التحكم 25 فرد، فئة التنفيذ 15 فرد.

نتائج الدراسة: كشفت الدراسة على جملة من النتائج من بينها:

- يحتل الاتصال موقع ومكانة مهمتين بالنسبة للمؤسسة من خلال موقعه في أعلى مستوى الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وهذا يظهر من خلال الاستراتيجيات التي تسعى المؤسسة جاهدة لرسمها و تطبيقها في الواقع.

- تعتمد المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية فرع عين اسمارة قسنطينة على الاتصال بنسبة كبيرة في مواجهة وإدارة أزماتها، وهو دليل على أن المؤسسة لديها قناعة ووعي بأهمية الاتصال أثناء الأزمات، ويظهر هذا من خلال تنفيذ الخطط الاتصالية التي يتم إعدادها في مرحلة ما قبل الأزمة.

- إن المؤسسة غالبا ما تنتهج إستراتيجية الكتمان و الإستراتيجية التحفظية في معالجتها لأزماتها، و قليلا ما تتبنى إستراتيجيتي التبرير و الاعتذار أو الشفافية، وهذا يرتبط بالأسس التي تلتزم بها المؤسسة في عمليات التخطيط لاتصال الأزمة.

- توظف المؤسسة وسائل الاتصال المختلفة (حديثة وتقليدية) في إدارة الأزمات التي تواجهها وتؤكد هذا من خلال إدارة المؤسسة لأزمة جانفي 2013م بالاعتماد على هذه الوسائل.

- واجهت المؤسسة معوقات اتصالية خلال مراحل إدارتها لأزمة جانفي 2013م، مما خفض من فاعلية الاتصال والتي من بينها ضعف المهارات الاتصالية لذا الموظفين، و أيضا قدم تجهيزات الاتصال بسبب عدم تحديثها، وكذلك سوء اختيار المصطلحات اللغوية و تفسيرها مما يتسبب في سوء فهم المتلقي للرسالة في بعض الأحيان، زد على ذلك العوامل النفسية كالارتباك والتوتر والانفعال. و قد تألفت الدراسة من خمسة فصول على النحو التالي:

- ❖ الفصل الأول: "الإطار المفاهيمي و المنهجي للدراسة"، وقد تضمن تحديد الإشكالية، أهمية موضوع الدراسة و أسباب اختياره، أهداف الدراسة، فرضيات الدراسة، المفاهيم الأساسية للدراسة، منهج الدراسة، مجالات الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات.
 - ❖ الفصل الثاني: "الاتصال و إدارة الأزمة"، وتضمن مدخل للاتصال، مقومات الأزمة و أبعادها، إدارة الأزمة.
 - ❖ الفصل الثالث: "اتصال الأزمة"، وتمحور حول دوافع الاهتمام باتصال الأزمة، وأسسه و أساليبه و أهميته، أهدافه، استراتيجياته، نماذجه و وظائفه و أيضا تخطيط الاتصال لإدارة الأزمة.
 - ❖ الفصل الرابع: "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"، حيث تضمن أنواع المؤسسة، تجربة التصنيع في الجزائر، مرحلة التسيير الإداري للاقتصاد، الإصلاحات الاقتصادية وإعادة هيكلة المؤسسات الاقتصادية، استقلالية المؤسسات الاقتصادية العمومية، خصوصية المؤسسة العمومية الجزائرية.
 - ❖ الفصل الخامس: "المعالجة الكمية و الكيفية للبيانات الميدانية ونتائج الدراسة"، وقد تضمن المعالجة الكمية والكيفية للبيانات، النتائج العامة، النتائج في ضوء الفرضيات، النتائج في ضوء الأهداف و أفاق الدراسة.
- كما اشتملت الدراسة إضافة إلى ما سبق ذكره على مقدمة وقد قام الباحثان بتحديد أفاق الدراسة، فرغم أهمية الجوانب التي تم التطرق إليها في هذه الدراسة فقد تعسر عليهما الإلمام بجميع جوانب الموضوع، الذي مازال يحتاج إلى دراسات أخرى لتشمل جوانب عدة لها من الأهمية الكثير.

Abstract

Every minute the world communicates through the various types of traditional and electronic communication, until our world has become a small village, as Marshall McLuhan said, Thanks to communication techniques, skills, arts and the widespread use via human and automatic communication, since there is no life without communication, and this is the case for institutions, as communication Efficiency determines the success of institutions in achieving their goals, especially that sort of communication that accompanies the unusual circumstances or crises occurring in the institution, Which is known as " crisis communication," and that can be described as institution communication that is adapted during crises in order to accompany all Planning phases for the management of these crises. Therefore, the purpose of this study is to find out how communication contributes to crisis management within the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine, and especially January 2013 crisis, known as workers' strike crisis. The study also aims at demonstrating the importance of communication in improving the image and the reputation of the institution, as well as identifying models and communication strategies used in the management of January 2013 crisis by the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine. In addition to determining how to employ the means of communication, and media & communication modern technologies. Moreover, this study shows how to apply communication plan in the institution, in question, with regards to the management of January 2013 crisis.

This study was initiated through the following main question :

" What is the role played by communication in the management of January 2013 crisis within the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine ?"

This main question has resulted in other sub-questions, are as follows :

- What is the importance of crisis communication the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine ?.
- What are the communication strategies adopted by the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine during the management of January 2013 crisis?.
- What are the means of communication used by the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine in dealing with

its internal and external audience during the management of January 2013 crisis?.

- Did the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine use the communication plan during the management of January 2013 crisis?.
- Has the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine faced obstacles during the management of January 2013 crisis?.

In an attempt to answer these questions, We have developed three hypotheses, are as follows:

- Communication played an effective role in January 2013 crisis management within the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine .
- the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine employed various means of communication for the management of January 2013 crisis.
- the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine has faced communication obstacles during the management of January 2013 crisis.

Importance of the subject: this study is of paramount importance derived by showing the role of communication in crisis management in the Algerian economic enterprise particularly with the increase in crises which became represent the image of the modern enterprise.

Reasons for choosing the theme : among the reasons that have led researchers to study this subject: Shortages and lack of studies in this field in Algeria, The contradiction that the Algerian institutions know, despite the increase in crises which exposed the level of preparedness and response remain low, if not non-existent.

Study concepts: the most important concepts were identified by focusing on basic concepts and some secondary ones, namely: communication, crisis, crisis communication, crisis management, economic institution.

Study methodology : the approach used in this study is "sample survey approach" which falls within the descriptive studies, given that it is the most suitable for this type of study because it depends on interpreting and analysing quantitative and qualitative data. This approach also provides an opportunity to use some of the methodological tools to collect data for the subject of study, as

we have adopted the tools which are appropriate to this approach and serve the subject of the study. These tools are as follows: observation, questionnaire and interview.

Study sample : included the internal audience of institution, where the study was based on a stratified random sampling by which we divided the research community into homogeneous categories depending on the job or the work area, Which are as follows:

- Managers category : 86 individual.
- Control category : 71 individual.
- Execution category : 43 individual.

Thus, three categories were formed, and in order to determine the sample size; on the basis of a selection rate estimated at 35%, we reached the following specified size: 70 individual were divided proportionally into categories as follows:

- Managers category : 30 individual.
- Control category : 25 individual.
- Execution category : 15 individual.

Study results :

The study has revealed a set of results, including :

- the communication occupies an important position at the top of the Hierarchical organization of the institution under the supervision of managers in charge, and this is reflected in the strategies that the institution strives to draw up and apply on the ground.
- the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine relies significantly on communication in the face of crises and managing them, which indicates that the institution has conviction and awareness of the importance of communication during crises (regardless of the nature of its practice), and This is demonstrated by Executing the communication plans set up at the pre-crisis .
- The institution often pursues a confidentiality and cautiousness strategy in dealing with crises, and rarely adopts justification and apology or transparency strategies, and this is linked to the principles that are committed by the institution in crisis communication planning processes.
- The institution employs various means of communication (modern and traditional) in managing crises it is facing, and this what was confirmed by managing the January 2013 crisis, depending on these means.

- the National Company for public Works Equipments - Ain Smara-Constantine has faced communication obstacles during the phases of January 2013 crisis management, thereby reduced the effectiveness of communication, including : employees communication skills are weak; communication equipment are outdated in the absence of modernization ; poor selection and misinterpretation of linguistic terms, sometimes causing a misunderstanding of the message by the recipient; Moreover, the psychological factors such as confusion, tension and emotion.

The study consists of five chapters as follows:

- **Chapter I:** "Conceptual framework and systematic study", It included: Identify problematic, The importance of the subject of study, And the reasons for his choice, Objectives of the study, Hypotheses of the study, The basic concepts of the study, Methodology of the study, Areas of study, The study sample, Data collection tools.
- **Chapter II:** "Communication and crisis management", include : Entrance to communication, Elements of the crisis and its dimensions, Crisis management.
- **Chapter III:** "crisis communication", focused About Motivated interest in crisis communication, foundations of crisis communication And methods, Its importance, Objectives, Strategies, Models and functions And also communication planning for crisis management.
- **Chapter IV:** "Algerian economic enterprise", Where include: types of Foundation, manufacturing experience in Algeria, step of the administrative management of the economy, economic reforms And restructuring of economic institutions, Economic independence of public institutions, Privatization of Algerian public enterprise.
- **Chapter V:** "Quantitative and qualitative processing of field data and study results", it includes: Quantitative and qualitative data processing, general results, Results in the light of assumptions, Results in light of the objectives, the study perspectives.

The study also included Add foregoing: Introduction and the researchers have required prospects of study. despite the important aspects that have been addressed in this study ,they could not be knowledgeable in all aspects of the topic, which still needs to other studies to include Several aspects have a lot of importance.

Résumé

Chaque minute le monde communique par le biais de différents types de communication traditionnelle et électronique, jusqu'à ce que notre monde est devenu un petit village, comme Marshall McLuhan a dit, grâce aux techniques de communication, compétences, arts et l'utilisation répandue au moyen de communication humaine et automatique, car il n'y a pas de vie sans communication, et cela est le cas des entreprises, alors que l'efficacité de communication détermine le succès des entreprises à atteindre leurs objectifs, en particulier ce genre de communication qui accompagne les circonstances inhabituelles ou les crises survenant dans l'entreprise, qui est connu par «communication de crise», et qui peut être décrite comme communication de l'entreprise adaptée en cas de crise afin d'accompagner toutes les étapes de planification pour la gestion de ces crises. Par conséquent, le but de cette étude est de savoir comment la communication contribue à la gestion de crise au sein de l'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine, et surtout la crise du Janvier 2013, qui est connu par la crise de la grève des travailleurs. L'étude vise également à démontrer l'importance de la communication dans l'amélioration de l'image et la réputation de l'entreprise, ainsi que l'identification de modèles et stratégies de communication utilisées dans la gestion de crise du Janvier 2013 par l'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine. En plus de déterminer comment utiliser les moyens de communication, et les technologies modernes des médias et de communication. En outre, cette étude montre comment appliquer le plan de communication dans l'entreprise, en question, en matière de la gestion de crise du Janvier 2013.

Cette étude a été initiée par la question principale suivante:

"Quel est le rôle joué par la communication dans la gestion de crise du Janvier 2013 au sein de l'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine?".

Cette question principale a donné lieu à d'autres sous-questions, sont comme suit:

- Quelle est l'importance de la communication de crise au sein de l'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine?.

- Quelles sont les stratégies de communication adoptées par l'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine au cours de la gestion de crise du Janvier 2013?.
- Quels sont les moyens de communication utilisés par l'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine dans le traitement de sa audience interne et externe au cours de la gestion de crise du Janvier 2013?.
- Est-ce que l'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine a utilisé le plan de communication au cours de la gestion de crise du Janvier 2013?.
- Est-ce que l'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine rencontré au cours de la gestion de crise du Janvier 2013?.

Dans le but de répondre à ces questions, nous avons développé trois hypothèses, sont comme suit:

- La communication a joué un rôle efficace dans la gestion de crise du Janvier 2013 au sein de l'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine.
- L'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine a employé divers moyens de communication pour la gestion de crise du Janvier 2013.
- L'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine a connu des obstacles de communication au cours de la gestion de crise du Janvier 2013.

Importance du sujet : cette étude a une importance primordiale dérivée par montrer le rôle de communication en matière de gestion de crise dans l'entreprise économique algérienne particulièrement avec l'augmentation des crises qui est devenu représentent de l'image de l'entreprise moderne.

Raisons de choisir le thème: Partant de l'importance d'étudier la communication en général et la communication de crise en particulier, parmi les raisons qui ont poussé les chercheurs à étudier ce sujet : Pénurie et manque d'études dans ce domaine en Algérie, la contradiction que les institutions algériennes connaissent, en dépit de l'augmentation des crises Qui a exposé le niveau de préparation et sa réaction rester faible, si ce n'est pas inexistante.

Concepts d'étude: les concepts les plus importants ont été identifiés en mettant l'accent sur des concepts de base et d'autres secondaires, à savoir: communication, crise, communication de crise, gestion de crise, entreprise économique.

Méthodologie de l'étude: l'approche utilisée dans cette étude est «l'approche d'enquête par sondage" qui s'inscrit dans les études descriptives, étant donné qu'il est le plus approprié pour ce type d'étude, car il dépend de l'interprétation et l'analyse de données quantitatives et qualitatives. Cette approche permet également d'utiliser certains outils méthodologiques pour collecter des données au profit de l'objet d'étude, lorsque nous avons adopté les outils qui conviennent à cette approche et servent l'objet de l'étude. Ces outils sont les suivants: observation, questionnaire et entretien.

Échantillon d'étude: inclus l'audience interne de l'entreprise, où l'étude a été basée sur un échantillonnage aléatoire stratifié par lequel nous avons divisé la communauté de la recherche en catégories homogènes en fonction de l'emploi ou le domaine du travail, qui sont comme suit:

- Catégorie des cadres: 86 individus.
- Catégorie de contrôle: 71 individus.
- Catégorie d'exécution: 43 individus.

Par conséquent, trois catégories ont été formées, et afin de déterminer la taille d'échantillon; sur la base d'un taux de sélection estimé à 35%; la taille spécifiée a été: 70 individus ont été répartis proportionnellement en catégories comme suit:

- Catégorie des cadres: 30 individus.
- Catégorie de contrôle: 25 individus.
- Catégorie d'exécution: 15 individus.

Résultats de l'étude:

L'étude a mis en évidence un ensemble de résultats, y compris:

- La communication occupe une position importante au sommet de l'organisation hiérarchique de l'entreprise sous la supervision des cadres responsables, et cela se reflète dans les stratégies que l'entreprise s'efforce d'élaborer et d'appliquer sur le terrain.

- L'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine s'appuie significativement sur la communication en face de ses crises et leur gestion, ce qui indique que l'entreprise a la conviction et la conscience de l'importance de la communication au cours de crise (quelle que soit la nature de sa pratique), et Cela est démontré par l'exécution des plans de communication établi à l'avant-crise.
- L'entreprise poursuit souvent une stratégie de confidentialité et de prudence dans la gestion des crises, et adopte rarement les stratégies de justification des excuses ou de transparence, et cela est lié à des principes qui se sont engagés par l'entreprise dans les processus de planification de la communication de crise.
- L'entreprise emploie divers moyens de communication (moderne et traditionnelle) dans la gestion des crises auxquelles elle est confrontée, et ce qui a été confirmé par la gestion de crise du Janvier 2013, en fonction de ces moyens.
- L'Entreprise Nationale de Matériel de Travaux Publics - Ain Smara Constantine a connu des obstacles de communication durant les phases de la gestion de crise du Janvier 2013, ce qui réduit l'efficacité de la communication, y compris: les compétences communicatives du personnel sont faibles; les équipements de communication sont démodés en l'absence de modernisation; mauvais choix et mauvaise interprétation des termes linguistiques, causant parfois une incompréhension du message par le destinataire; En outre, les facteurs psychologiques tels que: la confusion, la tension et l'émotion.

l'étude comprend cinq chapitres Comme suit:

- ❖ **chapitre I** : "Cadre conceptuel et étude systématique inclus" : identification de problématique, L'importance de l'objet d'étude Et les raisons de son choix, objectifs de l'étude, ses hypothèses, Les concepts de base de l'étude, méthodologie de l'étude, Les domaines d'études, l'échantillon de l'étude, Outils de collecte de données.
- ❖ **Chapitre II** : "Communication et gestion de crise inclus" : Introduction au communication, les Composantes de la crise et ses dimensions, gestion de crise.
- ❖ **Chapitre III**: "communication de crise", axé sur des motifs d'intérêt de communication de crise, ses bases, ses méthodes, son importance,

ses objectifs, stratégies, ses types et fonctions ainsi que la planification de communication pour la gestion de crise.

- ❖ **Chapitre IV:** "Entreprise économique algérienne", où il inclus types d'Entreprise, L'expérience de la fabrication en Algérie, étape de la gestion administrative de l'économie, Les réformes économiques et la restructuration des institutions économiques, L'indépendance économique des institutions publiques, La privatisation de l'entreprise publique algérienne.

Chapitre V :" Traitement quantitatif et qualitatif des données de terrain et les résultats d'étude", celle-ci inclus : Traitement quantitatif et qualitatif des données, Résultats généraux, Résultats à la lumière des hypothèses, Résultats à la lumière des objectifs, les perspectives d'étude

L'étude comprenait également pour ce qui précède : introduction, et les chercheurs ont déterminer les perspectives de l'étude. Malgré l'importance des aspects qui ont été abordés Dans cette étude les chercheurs n'étaient pas en mesure d' exposer tous les aspects du sujet, qui a encore besoin d'autres études pour inclure d'autre aspects avoir beaucoup d'importance.