



giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



MINISTÈRE DE L'INTERIEUR
DIRECTION GENERALE DES COLLECTIVITES LOCALES



وزارة الداخلية
المديرية العامة للجماعات المحلية



استراتيجية التواصل

2021-2019

جماعة بني ملال

«النسخة النهائية»

أبريل 2019 - مراكش

تشجيع تدبير القرب بالجماعات

ترويج تدير القرب بالجماعات

Promotion de la Gestion de Proximité dans les Communes

جماعة مواطنة

جماعة مواطنة

Jamaâ Mouwatena

صياغة الإستراتيجية

تمت صياغة هاته الإستراتيجية في إطار مشروع 'جماعة مواطنة' بشراكة مع المديرية العامة للجماعات المحلية وتحت التأطير التقني للمنظمة الألمانية للتعاون الدولي وتهم الثلاث سنوات القادمة أي 2019 و2020 أو 2021.

أعدت هذه الإستراتيجية بنهج تشاركي حيث ساهم كل من الموظفون والموظفات والمنتخبون والمنتخبات في صياغتها من خلال الورشات التي تم تنظيمها بحضور جماعات أخرى والذين ساهموا في إغناءها .

قبل تحديد ما نسعى لتحقيقه فيما يخص التواصل , ارتأينا انه من الأفضل أن نلقي نظرة على ما تم تحقيقه في مجال التواصل خلال السنتين الماضيتين , على اعتبار أن هذه المرحلة مهمة لأنها تشكل أرضية لتجربة قوية ستمكننا من تحديد استراتيجياتنا للتواصل بطريقة أمثل وأفضل.

أهمية الإستراتيجية

تمكن هذه الإستراتيجية الجماعة من تحديد توجهاتها فيما يخص التواصل **(لماذا نتواصل؟ لفائدة من؟ وبأية آليات؟)** الشيء الذي سيمكن من خلق أرضية مشتركة للتداول والتعبئة حول الإدارة وكذا أرضية لمجالنا الترابي (المجتمع المدني , الفاعل الاقتصادي , المواطنون).

تمكن هذه الإستراتيجية كذلك من الإجابة على أبرز مقتضيات القانون " 13-31 " المتعلق بالحق في الحصول على المعلومة الصادر بتاريخ 22 فبراير 2018 .

وبشكل أكثر تحديدا أصبحت الجماعة أكثر قدرة على الإجابة على تطلعات المادة 10 من القانون, مع تحديد المعلومات التي يجدر بالجماعة نشرها إلى عموم المواطنين والمواطنات ونذكر منها على سبيل المثال **التواصل حول الميزانية , مهام الجماعة , القوانين وكذا الخدمات المقدمة** .

إستراتيجية وليست خطة

هذه الإستراتيجية لا تعتبر خطة مفصلة بقدر ما هي توجيهات للمواضيع التي ترغب الجماعة في التواصل بشأنها , الرسائل الرئيسية التي ترغب في إيصالها إلى العموم, الشرائح المستهدفة, الاحتياجات التي تعبر عنها هاته المواضيع والتغيير المتوقع في نتائج هذا التواصل. بالإضافة إلى ذلك, تتطرق الإستراتيجية إلى مختلف آليات وأدوات التواصل التي يمكن استعمالها في التواصل بشكل عام , كما يجب تدقيق الآليات والأدوات حسب كل موضوع ونشاط.

تحديد الأولوية

تعبّر الإستراتيجية عن المواضيع ذات الأولوية حسب الجماعة, وقد تم تحديد الأولويات في هذه المرحلة بناء على دورة قيادة مشروع من أجل تطوير مهارات الفاعلين الجماعيين في مجال تدبير المشاريع .

المراحل المقبلة في هذا الصدد

نطمح إلى تنظيم لقاءات تشاركية مع الساكنة مباشرة وكذا عن طريق منظمات المجتمع المدني وذلك لتقديم الإستراتيجية والتعرف على انتظاراتهم وأولوياتهم وكذا إغناء وتطعيم الإستراتيجية باقتراحات المواطنين والمواطنات تفعيلاً لمبادئ المشاركة المواطنية.

نشير في الأخير إلى ضرورة وضع خطة تواصلية سنوية والتي تحدد بشكل مفصل الأنشطة التي سيتم تنفيذها (تحديد الأنشطة المبرمجة, الميزانية التوقعية, توزيع المهام كما يجب تحديد مراحل تنزيل المخطط ومسارات المصادقة) .

قبل تحديد الخطوات الرئيسية فيما يخص التواصل للسنوات الثلاث القادمة (2019 إلى 2021)، من الجيد والضروري تقييم ما تم إنجازه في السنوات السابقة. يغطي هذا الجدول فرز للأنشطة التواصلية التي نظمتها الجماعة خلال الفترة الممتدة من 2017 إلى 2019.

ما هي المواضيع التي نتواصل من أجلها؟	ما هي اهم الرسائل الأساسية؟	من هي الشريحة المستهدفة؟	ما هي الأنشطة التي قمنا بتنفيذها؟
ملاعب القرب	خلق مجالات للتسلية التشجيع على ممارسة الرياضة	الأطفال والشباب	لقاءات مع جمعيات الأحياء وكذا الجمعيات العملية
الضرائب على الأراضي الغير مبنية	يجب على المواطن دفع ضرائبه في الوقت المحدد	أصحاب الأراضي في المجال الحضري	سيارة متنقلة مع مكبر صوت إشعارات لافتات صفحة الفاييسبوك
فرز النفايات من المصدر	أهمية إعادة فرز النفايات من أجل التنمية الاقتصادية للمدينة	الأحياء النموذجية	اتصال مباشر مع الفئة المستهدفة مطويات وإعلانات خيمة المعلومات الخاصة بالجماعة سيارة متنقلة مع مكبر صوت تعبئة الشباب من أجل توعيتهم في الحي
اللقاءات اليومية المنظمة من طرف الرئيس مع المواطنين	تفعيل سياسة القرب	المرتفقين الذين التمسوا الاجتماعات واللقاءات مع الرئيس	التواصل المباشر
تحرير الملك العام من الباعة المتجولين	الرفع من قيمة الباعة المتجولين والحفاظ على جمال المدينة.	الباعة المتجولين	تنظيم التجار في جمعيات التوعية بأهمية تحرير الملك العام إنشاء أسواق نموذجية لفائدة الباعة المتجولين
النقط التي يمكننا تحسينها؟			
<ul style="list-style-type: none"> • البحث عن حلول لتشجيع المواطنين على عملية فرز النفايات من المصدر • وضع خطة تواصلية محينة • توثيق اللقاءات التواصلية (بنك المعلومات, سجلات) 			

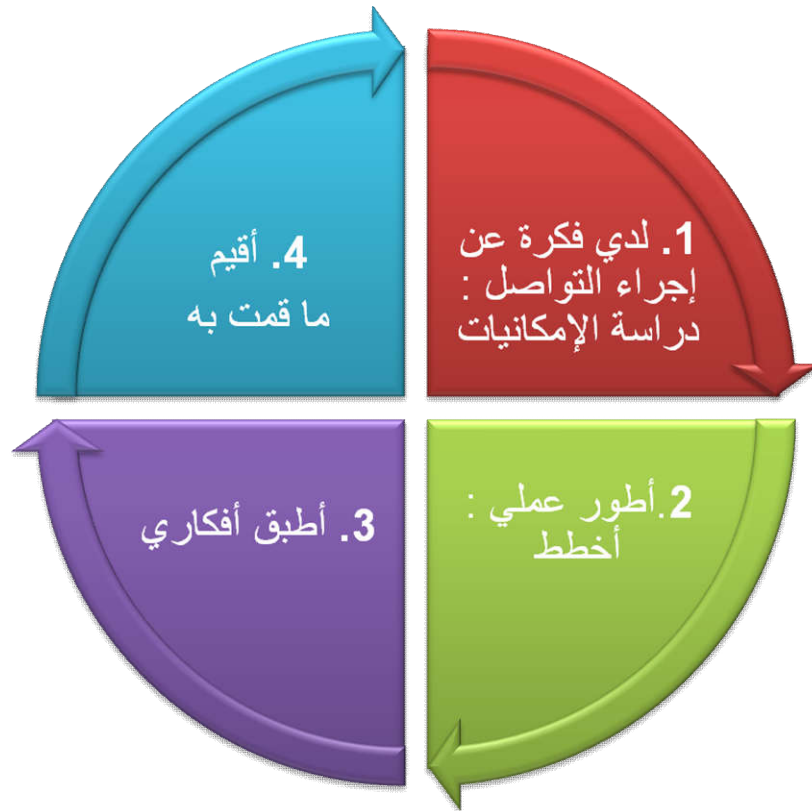
تسليط الضوء على ما يجب تحقيقه إلى سنة 2021

فيما يخص الثلاث سنوات القادمة (2019, 2021) تسعى الجماعة إلى تنمية تواصلها بخصوص المواضيع المطروحة في الجدول تعتمد الفكرة الأساسية على الإجابة على الأسئلة التالية : **حول ماذا يمكننا أن نتواصل؟ وعلى هذا الأساس يتم تعبئة الفئات المستهدفة؟**

لماذا نريد التواصل؟	ماهي الرسائل الرئيسية للتواصل؟	ماهي الفئات المستهدفة ذات الأولوية؟	ماهي أنواع الأنشطة التي يجب أن ننفذها	ما يحتاج إلى إجابة؟	التغيير المطلوب؟
فرز النفايات من المصدر	المساهمة في حماية البيئة والأمن الصحي. المشاركة في إعادة تدوير النفايات.	جمعيات الأحياء النساء التلاميذ والطلبة	خلق شراكات مع جمعيات الأحياء، مندوبية التعليم، مندوبية الصحة، و مندوبية الشباب والرياضة	حماية البيئة	العيش في بيئة ممتعة تحسين وضع العمال الذين يعملون في هذا القطاع وتحسين مستوى معيشتهم.
تحرير الملك العام	تعزيز جمال المدينة تحسين السير والتنقل داخل المدينة	الباعة المتجولين	إنشاء أسواق نموذجية مغطاة تستجيب لاحتياجات الباعة المتجولين	تسهيل زيارة المدينة وتنظيم النشاط الاقتصادي	تحسين مداخل الجماعة تحسين السير والجولان
برنامج التواصل لجماعة بني ملال	زيادة المداخل تحسين جودة الخدمات إشراك المواطنين في الشأن المحلي	الخدمات الخارجية المرتفقين والمرتفات	تحديد الأهداف بطريقة مفصلة مع تحديد الأولويات ، تحديد المسؤوليات والمهام خلق نظام للتبع والتقييم	إشراك المواطنين في الشأن المحلي	تحسين الخدمات العمومية

كيف تتم قيادة نشاط تواصلى , دورة القيادة

توضح هذه المرحلة الطريقة التي من خلالها يمكننا أن نطور من عملية التواصل؛ يتمثل النهج الشامل لدورة مشروع في أربعة مراحل أساسية :



في هذه المرحلة اختارت الجماعة نموذج نشاط من اجل تحديد خطوات وإجراءات قيادة النشاط التواصلى وقد تم اخيار مشروع فرز النفيات من خلال عقد إتفاقية شراكة مع عدة مندوبيات و جمعيات:

المراحل	الأنشطة	مع من؟	المصادقة, لمن؟ لماذا؟
الخطوة 1: لدي فكرة عن إجراء التواصل: الإمكانيات			
إمكانية عقد اتفاقية شراكة مع عدة مندوبيات و جمعيات مهتمة بمجال البيئة خصوصا موضوع فرز النفايات	تنظيم اجتماعات تمهيدية مع المصالح الجماعية المعنية لدراسة إمكانية عقد اتفاقية شراكة مع المندوبيات و الجمعيات المهتمة بموضوع البيئة خاصة موضوع فرز النفايات على مستوى المدينة	<ul style="list-style-type: none"> □ المدير العام للمصالح □ قسم الأشغال و الشؤون التنقية □ مصلحة المناطق الخضراء □ قسم حفظ الصحة و المحافظة على البيئة □ مصلحة حفظ الصحة □ مصلحة المحافظة على البيئة □ قسم الشؤون الإدارية و القانونية □ مصلحة الشؤون القانونية و التتبع القضائي. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المصادقة على محاضر الاجتماعات الموقعة من طرف جميع الجهات الفاعلة
	تنظيم اجتماعات أولية مع المندوبيات و الجمعيات المهتمة بموضوع البيئة لاستقراء آرائهم و مقترحاتهم حول إمكانية مشروع عقد اتفاقية شراكة بخصوص موضوع فرز النفايات	<ul style="list-style-type: none"> □ المدير العام للمصالح □ قسم الأشغال و الشؤون التنقية □ قسم الشؤون الإدارية و القانونية □ قسم حفظ الصحة و المحافظة على البيئة □ المديرية الجهوية للبيئة □ المرصد الجهوي للبيئة □ مندوبية الصحة □ مندوبية التعليم □ مندوبية الشباب و الرياضة □ ممثل مصلحة البيئة بالعمالة □ قسم الجماعات الترابية □ الجمعيات المهنية □ جمعيات الأحياء □ الجمعيات ذات النشاط البيئي. □ الشركة المفوض لها قطاع النظافة. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ المصادقة على محاضر الاجتماعات الموقعة من طرف جميع الجهات الفاعلة

الخطوة 2: أطور عملي: أخطط			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ المصادقة على الاتفاقية بتوقيعها من طرف جميع الشركاء 	<ul style="list-style-type: none"> □ جميع الشركاء الفاعلين في الاتفاقية 	<ul style="list-style-type: none"> ○ تحديد موضوع الاتفاقية و بنود و التزامات الاتفاقية مع تحديد الشركاء و المسؤولين و المهام بشكل مفصل 	<ul style="list-style-type: none"> تخطيط و تحديد معالم و النقط المتضمنة للاتفاقية
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تحديد مدة الاتفاقية 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ خلق لجنة الإشراف و التتبع و التقييم 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تحديد النقطة الخاصة بتسوية الخلافات ○ تحديد النقطة المتعلقة بمراجعة الاتفاقية 	
الخطوة 3: أطبق أفكارى			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ المصادقة على محاضر اجتماعات و أشغال الشركاء المغنيين و الملزمين بتنزيل بنود الاتفاقية 	<ul style="list-style-type: none"> □ جميع الشركاء الفاعلين في الاتفاقية 	<ul style="list-style-type: none"> ○ توفير المعدات و اللوازم لتنزيل و تفعيل بنود الاتفاقية (الإعتمادات المادية و اللوجيستكية....) 	<ul style="list-style-type: none"> تفعيل و تنزيل بنود الاتفاقية
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تشكيل و تنظيم فرق العمل 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ وضع خطة عمل لكل بند من البنود المتفق عليها 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تتبع و تقييم خطة عمل كل بند و إلتزام 	
الخطوة 4: أقيم ما قمت به			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ المصادقة على محاضر التتبع و التقييم ✓ المصادقة على تقرير التقييم الذاتي 	<ul style="list-style-type: none"> □ لجنة الإشراف و التتبع و التقييم □ فرق العمل 	<ul style="list-style-type: none"> ○ حضور اللجنة و تتبعها جميع مراحل أشغال فرق العمل. 	<ul style="list-style-type: none"> تقييم بنود الاتفاقية من طرف لجنة الإشراف و التتبع و التقييم
		<ul style="list-style-type: none"> ○ تنظيم اجتماعات و لقاءات دورية قبل و أثناء و بعد أشغال فرق العمل. 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ إعداد تقرير التقييم 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ نشر و توزيع تقرير التقييم على جميع الشركاء و الأطراف المعنية 	

تفعيلا لما تضمنته ورشة مراكش يومي 11 و 12 أبريل 2019 التي تم من خلالها صياغة استراتيجية التواصل ، نظمت جماعة بني ملال يوم 22 ماي 2019 بمقر الغرفة الفلاحية لقاء تشاركيا مع المواطنين و المواطنات عن طريق ممثلي المجتمع المدني حول هذه الإستراتيجية، بخصوص المواضيع التي تريد الجماعة أن تتواصل بشأنها خلال الثلاث السنوات القادمة (2019-2020-2021) وهي " **فرز النفايات من المصدر , تحرير الملك العام , برنامج التواصل لجماعة بني ملال** " وذلك بغرض استقاء آراء و مقترحات المواطنين و المواطنات حول هذه المواضيع الثلاث كما هو مبين في الجدول التالي .

لماذا نريد التواصل؟	ما هي الرسائل الرئيسية للتواصل؟	من هي الفئات المستهدفة ذات الأولوية؟	ما هي أنواع الأنشطة التي يجب أن ننفذها؟	ما يحتاج إلى إجابة؟	التغيير المطلوب؟
فرز النفايات من المصدر	المساهمة في حماية البيئة والأمن الصحي. المشاركة في إعادة تدوير النفايات.	جمعيات الأحياء النساء التلاميذ والطلبة	خلق شراكات مع جمعيات الأحياء، مندوبية التعليم، مندوبية الصحة، ومندوبية الشباب والرياضة ❖ إشراك أكاديمية التربية والتكوين في الحملات التحسيسية ❖ حملات تحسيسية دورية بالأحياء بتأطير من الجمعيات ❖ خلق محطات خاصة لوضع الحاويات بكل حي ❖ دمج التوعية حول فرز النفايات بالمقررات الوطنية ❖ تنظيم مهرجان خاص بالموضوع ❖ تكرار اللقاءات التواصلية ❖ خلق جوائز تحفيزية للأحياء النظيفة ❖ غسل الحاويات بشكل منظم ❖ إصدار مطويات بالدارجة للتواصل ❖ تقاسم التجارب الرائدة في فرز النفايات ❖ تنظيم لقاءات تشاورية في الساحات العمومية من طرف الشركة ❖ تنظيم دورات تكوينية للجمعيات ❖ توعية المواطن بأهمية الفرز داخل المنزل ❖ توفير حاويات نظافة بجميع المرافق العامة ❖ تطبيق الغرامات على المخالفين ❖ إشراك الإعلام ❖ توزيع أكياس بلاستيكية مغلقة خاص بالنفايات ❖ تقسيم الحاويات حسب عدد السكان ❖ الأخذ بعين الاعتبار التجارب السابقة ❖ إطمار الحاويات في الأرض ❖ إصدار شريط فيديو يشرح للمواطنين عملية الفرز	حماية البيئة	العيش في بيئة ممتعة تحسين وضع العمال الذين يعملون في هذا القطاع وتحسين مستوى معيشتهم. ❖ تحسين الصحة العمومية ❖ إشعاع وطني لمدينة بني ملال ❖ خلق ثقافة بيئية ❖ تثمين النفايات ❖ احياء نموذجية ❖ خلق فرص شغل ❖ تنظيف المقبرة ❖ خلق حاويات تحت أرضية ❖ مدينة نظيفة ❖ منافسة الأحياء في مجال النظافة

تحسين مداخل الجماعة تحسين السير والجولان	تسهيل زيارة المدينة وتنظيم النشاط الاقتصادي	إنشاء أسواق نموذجية مغطاة تستجيب لاحتياجات الباعة المتجولين ❖ توفير فرص شغل ❖ حملات تحسيسية لجميع الفئات ❖ تطبيق القانون على الجميع ❖ شراكة بين جميع السلطات ❖ شرح بنود احتلال الملك العام ❖ توزيع ورقة تضم الغرامات المترتبة على احتلال الملك العام	الباعة الجائلين ❖ الساكنة ❖ أصحاب المقاهي ❖	تعزيز جمال المدينة تحسين السير والتنقل داخل المدينة ❖ معرفة من المسؤول عن تحرير الملك العام	تحرير الملك العام من الباعة الجائلين
تحسين الخدمات العمومية ❖ تقنين أنشطة الجماعة ❖ تقسيم الأدوار بشكل جيد ❖ تعزيز الحق في الولوج إلى المعلومات	إشراك المواطنين في الشأن المحلي	تحديد الأهداف بطريقة مفصلة مع تحديد الأولويات , تحديد المسؤوليات والمهام خلق نظام للتبوع والتقييم	الخدمات الخارجية المرتفقين والمترفقات	زيادة المداخل تحسين جودة الخدمات اشراك المواطنين في الشأن المحلي ❖ تنظيم دورات تكوينية للموظفين	برنامج التواصل لجماعة بني ملال

كما يوضح الجدول أعلاه إقتراحات و متطلبات المواطنين و المواطنات : يوضح الجدول أسفله الإقتراحات القابلة للتنفيذ و التي تلتزم الجماعة بتحقيقها و تنفيذها على مدى ثلاث سنوات القادمة .

لماذا نريد التواصل؟	ماهي الرسائل الرئيسية للتواصل؟	من هي الفئات المستهدفة ذات الأولوية؟	ما هي أنواع الأنشطة التي يجب أن ننفذها؟	ما يحتاج إلى إجابة؟	التغيير المطلوب؟
فرز النفايات من المصدر	<ul style="list-style-type: none"> ■ المساهمة في حماية البيئة والأمن الصحي. ■ المشاركة في إعادة تدوير النفايات. ❖ توفير وتعميم اللوجستيك بباقي الأحياء. ❖ الرفع من الوعي البيئي من خلال الحملات التحسيسية للمواطنين. ❖ نشر و تعميم توقيت تفريغ النفايات باستعمال وسائل التواصل. ❖ تعزيز ثقافة الإنضباط و الزجر من خلال فرض غرامات زجرية. ❖ المحافظة على الأماكن المقتنة الخاصة بالحاويات؟ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ جمعيات الأحياء ■ النساء ■ التلاميذ والطلبة ❖ المصحات، المؤسسات الطبية ❖ المطاعم ❖ أصحاب المحلات التجارية ❖ الأسواق الكبرى ❖ الباعة الجائلين 	<ul style="list-style-type: none"> ■ إبرام إتفاقية شراكة مع عدة مندوبيات : المديرية الجهوية للبيئة ، المرصد الجهوي للبيئة ، مندوبية الصحة ، مندوبية التعليم ، مندوبية الشباب و الرياضة ، و الجمعيات المهنية ، و جمعيات الأحياء ، و الجمعيات ذات النشاط البيئي؛ ■ من بين أهداف هذه الإتفاقية : تنظيم حملات تحسيسية على مستوى المؤسسات التعليمية و باقي الأحياء بالمدينة مع إمكانية تنظيم عروض مسرحية و مهرجان خاص بمجال النفايات و المحافظة على البيئة. ■ تنظيم حملات تنظيف للسواقي بالتعاون مع الجمعيات المهتمة بالسواقي. ■ تنظيم حملات تنظيف لمجاري الأودية المخترقة للمدينة لاسيما بالقرب من المركز التجاري أسيما و جامعة اولاد حمدان ■ تطبيق الغرامات على المخالفين من خلال إشراك الشرطة البيئية. ■ إشراك الباعة الجائلين في عملية تنظيف الأماكن المستغلة من قبلهم. ❖ تكرار اللقاءات التواصلية. ❖ خلق جوائز تحفيزية للأحياء النظيفة. ❖ إصدار مطويات بالدارجة للتواصل ❖ توفير حاويات نظيفة بجميع المرافق العامة ❖ إصدار شريط فيديو يشرح للمواطنين أهمية المحافظة على نظافة المدينة ❖ خلق محطات خاصة لوضع الحاويات بكل حي 	<ul style="list-style-type: none"> ■ حماية البيئة 	<ul style="list-style-type: none"> ■ العيش في بيئة ممتعة ■ تحسين وضع العمال الذين يعملون في هذا القطاع وتحسين مستوى معيشتهم. ❖ تحسين الصحة العمومية ❖ اشعاع وطني لمدينة بني ملال ❖ خلق ثقافة بيئية ❖ تثمين النفايات ❖ احياء نموذجية ❖ مدينة نظيفة ❖ منافسة الأحياء في مجال النظافة

<ul style="list-style-type: none"> ■ تحسين مداخل الجماعة ■ تحسين السير والجولان 	<p>تسهيل زيارة المدينة وتنظيم النشاط الاقتصادي</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ إنشاء أسواق نموذجية مغطاة تستجيب لاحتياجات الباعة المتجولين ❖ حملات تحسيسية لجميع الفئات ❖ تطبيق القانون على الجميع ❖ شراكة بين جميع السلط ❖ شرح بنود احتلال الملك العام ❖ توزيع ورقة تضم الغرامات المترتبة على احتلال الملك العام ❖ تأطير و تأهيل و تتبع الجماعة الباعة المستفيدين من سويقة تامكنونت من أجل المحافظة عليها كنموذج لسوق يلبي الحاجيات الضرورية. ❖ توزيع المحلات بشكل يسمح بتنوعها و المحافظة عليها على جميع المستويات. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ الباعة الجائلين ❖ الساكنة ❖ أصحاب المقاهي 	<ul style="list-style-type: none"> ■ تعزيز جمال المدينة ■ تحسين السير والتنقل داخل المدينة ❖ معرفة من المسؤول عن تحرير الملك العام 	<p>تحرير الملك العام من الباعة الجائلين</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ تحسين الخدمات العمومية ❖ تقنين أنشطة الجماعة ❖ تقسيم الأدوار بشكل جيد ❖ تعزيز الحق فيولوج إلى المعلومات 	<p>إشراك المواطنين في الشأن المحلي</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ تحديد الأهداف بطريقة مفصلة مع تحديد الأولويات , تحديد المسؤوليات والمهام ■ خلق نظام للتبوع والتقييم 	<ul style="list-style-type: none"> ■ الخدمات الخارجية ■ المترفقين ■ المترفقات 	<ul style="list-style-type: none"> ■ زيادة المداخل ■ تحسين جودة الخدمات ■ اشراك المواطنين في الشأن المحلي ❖ تنظيم دورات تكوينية للموظفين 	<p>برنامج التواصل لجماعة بني ملال</p>