



BANQUE COMMUNE D'ÉPREUVES

**Conceptions : ECOLE DES HAUTES ETUDES COMMERCIALES
ECOLE SUPERIEURE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET COMMERCIALES
E.S.C.P. – E.A.P.
E.M. LYON**

CONCOURS D'ADMISSION DE 2008

Code sujet

**75 AR2
CCIP_LV1**

OPTIONS :

SCIENTIFIQUE, ECONOMIQUE, TECHNOLOGIQUE, LETTRES & SCIENCES-HUMAINES

PREMIERE LANGUE

SOUS-ÉPREUVE N° 2

ARABE – ITALIEN – PORTUGAIS – RUSSE

EXPRESSION ECRITE

Durée : 2 heures

vendredi 2 Mai 2008, matin

N.B. : Les candidats ne doivent faire usage d'aucun document, dictionnaire ou lexique ; l'utilisation de toute calculatrice et de tout matériel électronique est interdite.

ARABE

EXPRESSION ÉCRITE

Lire soigneusement le texte ci-dessous :

سائقة خاصة

يتعرض المواطن الذي يراجع المؤسسات الحكومية لإنجاز بعض المعاملات الخاصة به إلى بعض الأخطاء التي يرتكبها الموظفون في الإجراءات النظامية المطلوبة . ومن الطبيعي أن ينشأ عن كثافة العمل وقوع بعض الموظفين في أخطاء وأنا لا أريد التركيز على وقوع الأخطاء بذاتها بل الحديث عن الكيفية التي يتعامل بها بعض الموظفين الحكوميين مع هذه الأخطاء . وسوف أسرد في البداية ثلاثة من الأخطاء التي وقع فيها بعض الموظفين في معاملات خاصة بي . ومن المؤكد أن تلك الأخطاء غير مقصودة ويواجه الكثيرون غيري أشباها لها عديدة .

فمن أطرف تلك الأخطاء وأكثرها جلبا للمشقة ما وقع لي في رمضان الماضي . فقد كنت استخرجت تأشيرة لاستقدام "سائق خاص" يساعدني على متطلبات المواصلات التي أصبحت في المدن الكبيرة ، مثل الرياض ، إحدى المشكلات المعضلة (...). فذهبت إلى إدارة الاستقدام في شارع المطار فوجدت زحاما شديدا وكأن المراجعين لم يجدوا إلا ذلك اليوم لإنجاز تأشيريات الاستقدام ! ولما جاءني الدور بعد ساعات ووقفت أمام الموظف وزودته بالمعلومات المطلوبة نظر في جهاز الحاسوب أمامه ثم نظر إلي قائلا: « أنت تطلب "سائقة خاصة"، وهذا غير ممكن ! » ففوجئت بذلك وظننته يمزح ! لكنه أكد لي أن المعلومات الموجودة في "الجهاز" تقول إنني طلبت استقدام سائقة خاصة ! فأكدت له أنني لم أطلب ذلك ولا بد أن هذا نتيجة لخطأ وقع فيه من سجل طلبي في "الجهاز" ، ورجوته أن يصحح هذا الخطأ غير المعقول صدره من مواطن سعودي (...). ! لكن الموظف أبلغني بأنه ليس لديه القدرة على تصحيح هذا الخطأ لأنه خارج عن اختصاصه، وأن علي أن أذهب إلى إدارة الجوازات من أجل ذلك .

فذهبت، وكان الوقت بعد الظهر، وكان الزحام شديدا في الشوارع، ولم أصل مبنى إدارة الجوازات إلا بعد مشقة وفي وقت قريب من نهاية "الدوام". وبعد أن ذهبت إلى عدد من المكاتب اهدتني إلى المكتب المكلف بتعديل المعلومات. وقضيت وقتا في الانتظار حتى جاءني الدور ثم أصلح الموظف الخطأ بسرعة . ولما أبدت بعض الاحتجاج على هذا الخطأ لم يلتفت إلي ولم يعر احتجاجي انتباها ونبهني إلى أن هذا الخطأ لم يقع منه شخصيا. فحمدت الله أخيرا على إصلاح ذلك الخطأ المضحك . ولما وصلت مرة أخرى إلى مكتب الاستقدام وجدت "الدوام" انتهى، وهو ما جعلني آتي في يوم آخر لأقضي وقتا مساويا للوقت الذي قضيته في المرة الأولى .

أما المثال الثاني فحدث لي مع المرور ، فقد أوقفني أحد رجال المرور ليطلب مني إزالة "التظليل" الذي كنت وضعته على بعض نوافذ سيارتي . وعندها اعتذرت بأنني لا أستطيع بنفسني إزالته من غير أن يشوه منظر الزجاج ، ووعدته بأنني سأذهب حالا إلى أحد محلات زينة السيارات لإزالته . لكنه كان حازما معي فقال : إما أن تزيله الآن وإما أن أسجل عليك مخالفة بمئة ريال . ولما كنت حريصا على منظر زجاج سيارتي فقد تحملت دفع هذه المخالفة ، ودفعتها فعلا في إدارة مرور «الناصرية» بعد أيام .

ثم إنني راجعت دائرة مرور «الروضة» بعد مدة لأمر يتعلق برخصة القيادة، ففوجئت بالموظف يطلب مني دفع مئة ريال تسديدا لـ"قسمة" مرورية بسبب مخالفة تظليل السيارة . فأبلغته أنني دفعت المبلغ للمرور . لكنه أكد لي أن

المعلومات التي أمامه على شاشة "الجهاز" تقول إنني لم أذفعها. فسألته عن السبب المحتمل، فأجابني بأن المخالفة ربما لم "تنزل" من "الجهاز"، وقال إن علي أن أطلب من الموظف الذي دفعت إليه قيمة المخالفة أن "ينزلها" هو بنفسه. (...)

وثالث الأمثلة أنني ذهبت إلى شركة الكهرباء لطلب وضع "عداد مؤقت" في مشروع منزل كنت أنوي بناءه. وقد أعطيت الموظف المختص المعلومات المطلوبة كاملة ومنها "صك" ملكية الأرض. ثم إنه طلب حضوري بعد مدة وأبلغني بأن هناك خطأ في ترقيم قطعتي الأرض المجاورتين لقطعتي، إن الرقمين معكوسان (...). فقلت له إن هذا خطأ بسيط وبالإمكان تدوين ملحوظة بذلك. فأبلغني باستحالة ذلك، وبأن علي أن أذهب لكتابة العدل التي أصدرت الصك لإصلاحه. (...)

ويغلب على ظني أن أهم سبب وراء مثل هذه التصرفات غير المرضية أن الموظفين لا يشعرون بأنهم يعملون في جهاز يتصف بكونه جسما واحدا ذا مسؤولية مشتركة. فمن الواضح أن الموظفين يشعرون بأنهم يعملون بصفتهم أفرادا وأن الخطأ الذي يقع من فرد معين يجب أن يحاسب عنه ذلك الشخص من غير أن ينال المؤسسة بمجملها أي لوم.

ويوجب هذا تثقيف الموظفين الذين يتولون إدارة شؤون المواطنين بأنهم يتشاركون جميعا في مسؤولية مشتركة تخص المؤسسة التي يعملون فيها، وأن كل واحد منهم مسؤول عن المؤسسة بمجموعها، وأنه لا يمكن التملص من هذه المسؤولية بادعاء أي فرد بأنه لم يرتكب هو نفسه الخطأ الذي يشتكي منه أحد من المواطنين.

والسبب الثقافي الثاني أن هناك ما يكاد يصل إلى حد غياب الشعور بالمسؤولية عند كثير من الموظفين، ذلك أن كثيرا منهم لا يهتم بنتائج الأخطاء التي يرتكبونها على المواطنين من حيث إضاعتهم لأوقات كثيرة وربما تفويت مصالح كثيرة أخرى نتيجة لقضائهم أوقاتا طويلة في محاولة إصلاح الأخطاء التي ارتكبت بحقهم.

ويبدو أن المكان الصحيح لإشعار الموظفين بمثل هذه المسؤوليات هو مرحلة التعليم العام الذي يتلقونه في المدارس قبل أن ينخرطوا في سلك العمل. ذلك أنه المكان الذي يجب أن تتضمن التنشئة الاجتماعية فيه تنمية الحس الوطني الذي يكون المواطنون جميعا بموجبه أعضاء في مجتمع متماسك يحرص كل عضو فيه على أن يكون رقيبا على نفسه وأن يتحمل مسؤوليته في تسهيل أمور الناس والحرص على أوقاتهم والعمل على تقليل المنغصات التي تواجههم في حياتهم. (...)

بقلم حمزة قبلان المزيني - نقلا عن جريدة "الوطن" السعودية — 30 نوفمبر 2006

par Hamza Qablan Al-Muzayni
Al-Watan (article reproduit sur le site d'*Al-Arabiyya*)
30 novembre 2006

Répondre en ARABE aux questions ci-dessous :

NB : 250 mots environ pour chaque réponse.

1 — كيف يفسر الكاتب تصرف الموظفين الذين يشير إليهم؟ ما رأيك في تفسيره ذلك؟

2 — هل وعي الموظفين بمسؤولياتهم في نظرك تابع للتطور الاقتصادي أم هو مسألة تقاليد وعادات محلية خاصة بكل بلد لا يمكن تغييرها؟