تقرير نهائي حول
مؤشرات العنف داخل المؤسسات التعليمية وفي محيطها
من خلال المتابعة الصحفية للجرائد الوطنية

من 01 شتنبر 2012 إلى 30 يونيو 2013

من 01 شتنبر 2012 إلى 30 يونيو 2013

قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

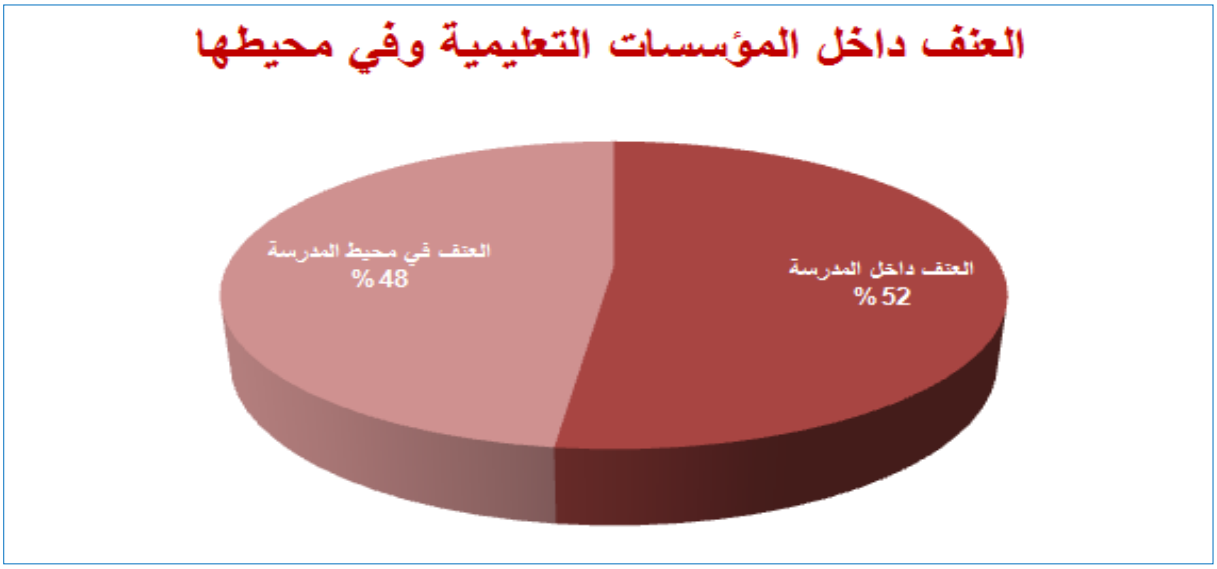
تمهيد:

يشكل هذا التقرير تكملة وتوسيعا لتقرير سابق كانت وزارة التربية الوطنية قد أنجزته، والذي تضمن تغطية للفترة الممتدة من شهر شتنبر 2012 إلى غاية دجنبر 2013 حول ظاهرة العنف بالمؤسسات التعليمية وفي محيطها من خلال المتابعة للمقالات الصحفية الواردة في الجرائد الوطنية.

ويغطي هذا التقرير الذي يقدم صورة عن أصناف العنف ومسبباته معززة بأرقام وإحصائيات توضيحية، الفترة الممتدة من 1 شتنبر 2012 إلى 30 يونيو 2013.

1. العنف داخل المؤسسات التعليمية وفي محيطها:

	عدد الحالات	النسبة %
العنف داخل المدرسة	105	%52
العنف في محيط المدرسة	98	%48
المجموع	203	%100



أشارت نسبة مهمة من المقالات الواردة في الصحف الوطنية في تقصيها لعناصر الخبر وحيثياته، بشأن حالات العنف المسجلة بالمدارس، أن المحيط الخارجي المباشر للمؤسسات التعليمية، خاصة بالنسبة للإعداديات والثانويات، إن لم يكن هو المسرح الأول لأعمال العنف التي تحدث، فإنه على الأقل يشكل الفضاء الذي تتفاعل فيه معظم التوترات وترتفع درجة الاحتقانات ليتم تصريفها بعد ذلك إلى داخل المؤسسة وإلى فصولها الدراسية.

وأوعزت هذه المقالات ارتفاع حالات العنف المسجلة في هذا المحيط إلى تحوله إلى فضاء جاذب للدخلاء والغرباء ولكل أشكال الممارسات التي تعرقل وتشوش على العملية التربوية التعليمية.

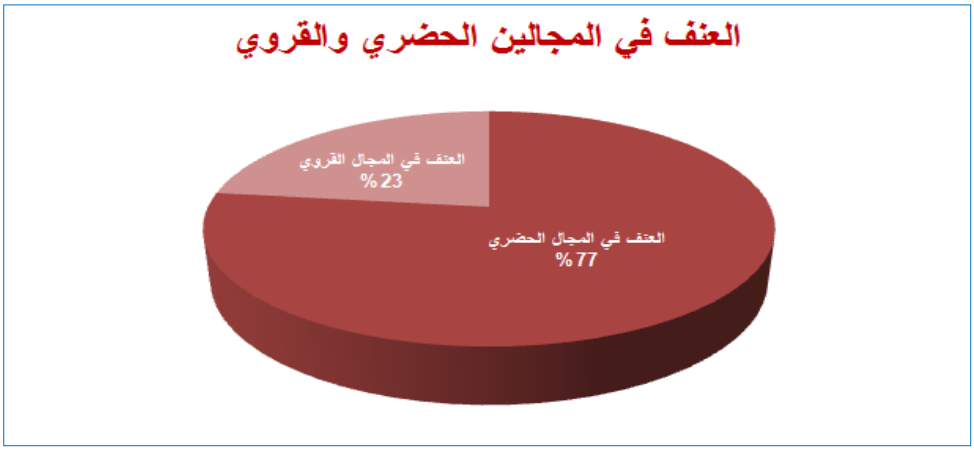
وهكذا فإذا كان العنف المسجل داخل المدرسة مرتبط بأطراف منتمية أصلا لهذا الفضاء، فإن الحالات التي تقع في المحيط الخارجي تأتي من فئات دخيلة مختلفة غير قابلة للتصنيف من حيث العمر ولا من حيث المستوى الثقافي ولا من حيث المستوى الاجتماعي، وهي ترتاد هذا الفضاء عموما بناء على نوعية نوازعها الانحرافية التي تتراوح بين إدمان

قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

وتجارة المخدرات واستغلال التلاميذ في ترويج العقاقير المهلوسة والسرقة والسلب بالقوة والتحرش الجنسي.. إلخ، وهي كلها ممارسات تقود أصحابها إلى اقتراف فعل العنف.

2. العنف في المجالين الحضري والقروي :

	عدد الحالات	النسبة %
العنف في المجال الحضري	156	%77
العنف في المجال القروي	47	%23
المجموع	203	%100



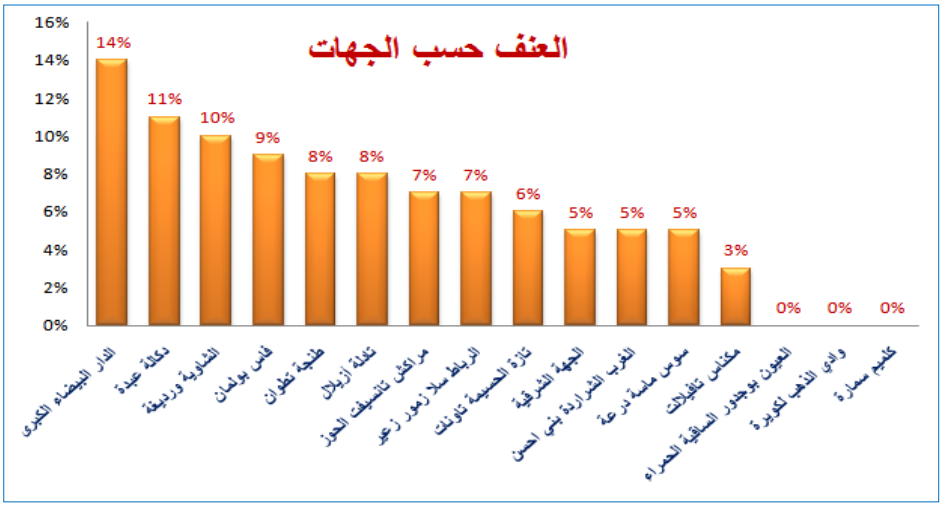
التفاوت الواضح إحصائيا في حالات العنف المسجلة بكل من المجالين الحضري والقروي، كما يبدو من الرسم البياني أعلاه، يوحي بأن العنف المدرسي حالة حضرية بامتياز، إلا أن هناك هامش ومجال للاستثناء تسعف به المقاربة التحليلية لمضمون الخبر وتفاصيله حينما لا تقتصر هذه المقاربة على دلالة الأرقام وحدها في فهم أبعاد الظاهرة.

فحالات العنف المدرسي في المدن أكثر من حيث العدد، وذلك لدواعي مرتبطة بالبيئة الاجتماعية وبمحددات أخرى كالبنية الديموغرافية ودرجة كثافتها، والظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. لكن حالات العنف المدرسي بالمجال القروي تهيمن عليها الحالات الأكثر خطورة، لذلك فالنتيجة في النهاية لها حدان، حد كمي تحتل فيه المدن الصدارة من حيث عدد حالات العنف ووتيرة تكرارها، وحد كيفي تتقدم فيه القرى والبوادي من حيث مستويات الخطورة لفعل العنف الذي يصل إلى حد الاختطاف والاغتصاب.

قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

3. العنف حسب الجهات :

الأكاديمية	عدد الحالات	النسبة %
الدار البيضاء الكبرى	29	%14
دكالة عبدة	23	%11
الشاوية وردیغة	20	%10
فاس بولمان	18	%09
طنجة تطوان	16	%08
تادلة ازيلال	16	%08
مراكش تانسيفت الحوز	15	%07
الرباط سلا زمور زعير	15	%07
تازة الحسيمة تاونات	12	%06
الجهة الشرقية	10	%05
الغرب الشراردة بنى احسن	10	%05
سوس ماسة درعة	10	%05
مكناس تافيلالت	07	%03
العيون بوجدور الساقية الحمراء	01	%00
وادي الذهب لكويرة	01	%00
كلميم سمارة	01	%00
المجموع	203	%100



عند مقارنة المؤشرات المحصل عليها بالنسبة لتوزيع حالات العنف حسب الجهات، بمؤشرات دراسة مماثلة أنجزت سابقا وغطت مدة ستة أشهر الأولى من السنة الدراسية الحالية (2012 - 2013)، تتبين لنا الملاحظات التالية.

- **أولا:** الجهة التي جاءت في أعلى الترتيب بأكبر نسبة مسجلة من حالات العنف هي جهة الدار البيضاء الكبرى؛
- **ثانيا:** معظم الجهات الأخرى تقدمت أو تأخرت بدرجات قليلة باستثناء جهة دكالة عبدة التي عرفت ارتفاعا ملحوظا في حالات العنف المسجلة منذ شهر فبراير إلى الآن؛
- **ثالثا:** حفاظ الجهات التي سجلت في الدراسة السابقة أدنى حالات العنف، أي أقاليم الجنوب بجهاته الثلاث ، على موقعها في الترتيب، فضلا عن أنها لم تسجل أية حالة عنف إضافية خلال الأربعة أشهر الأخيرة من السنة الدراسية.

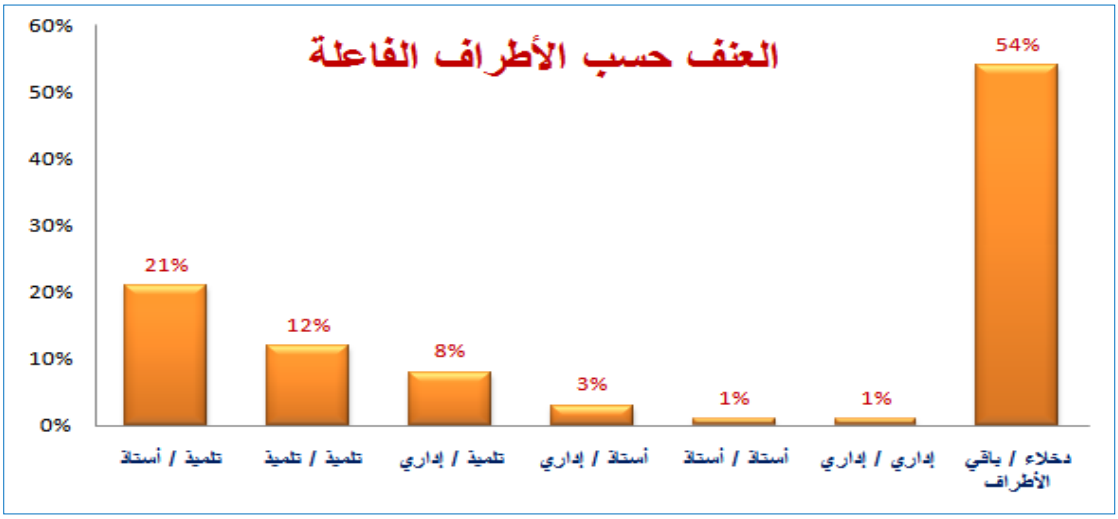
قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

وبالتالي فالخلاصة التي يمكن أن نستنبطها من هاته المؤشرات هي أن خريطة العنف المدرسي بالمغرب مستقرة على نفس التوزيع الجهوي تقريبا، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار توضيح بعض العوامل التي يمكن أن تكون مؤثرة وفاعلة في هذا الاستقرار منها :

- الكثافة الديموغرافية للجهة والمستوى الاقتصادي والمعيشي للسكان؛
- عدد المؤسسات التعليمية بكل جهة ونسبة الاكتظاظ داخل الفصول؛
- مستوى الأداء الأمني والتغطية الأمنية المتوفرة بالجهة؛
- اتساع أو ضيق شبكة المراسلين الصحفيين بكل جهة ومستوى التعاطي الإعلامي للصحيفة مع الشأن التربوي والتعليمي عموما.

4. العنف حسب الأطراف الفاعلة :

	عدد الحالات	النسبة %
تلميذ ⇆ استاذ	42	%21
تلميذ ⇆ تلميذ	25	%12
تلميذ ⇆ إداري	17	%08
استاذ ⇆ إداري	07	%03
استاذ ⇆ استاذ	01	%01
إداري ⇆ إداري	01	%01
دخلاء ⇆ باقي الاطراف	110	%54
المجموع	203	%100



بمقاربة العنف حسب الأطراف الفاعلة نقف على أربع نسب مرتفعة بشكل واضح هي :

- هيمنة العنف الممارس من قبل العناصر الدخيلة على الفضاء المدرسي ضد المدرسة ومرافقها ومرتادیها، وهذا يحيل على ضعف أو غياب الأمن في محيط المؤسسات التعليمية مما يجعلها عرضة للاختراق، وعلى الموقع غير المناسب للمؤسسة التعليمية ضمن محيطها السكني، كما يحيل، من جهة أخرى، على تراجع المكانة الاعتبارية والقيمة الرمزية التي تحظى بها المدرسة في وجدان ووعي فئات المجتمع ؛
- ارتفاع حالات العنف المتبادل بين التلميذ والأستاذ، وهذا مؤشر على تسرب بعض عوامل الخلل إلى العلاقة التربوية السليمة المبنية على الاحترام والتقدير، وتحولها من علاقة تناغم وانسجام إلى علاقة توتر واحتكاك مستمر ؛

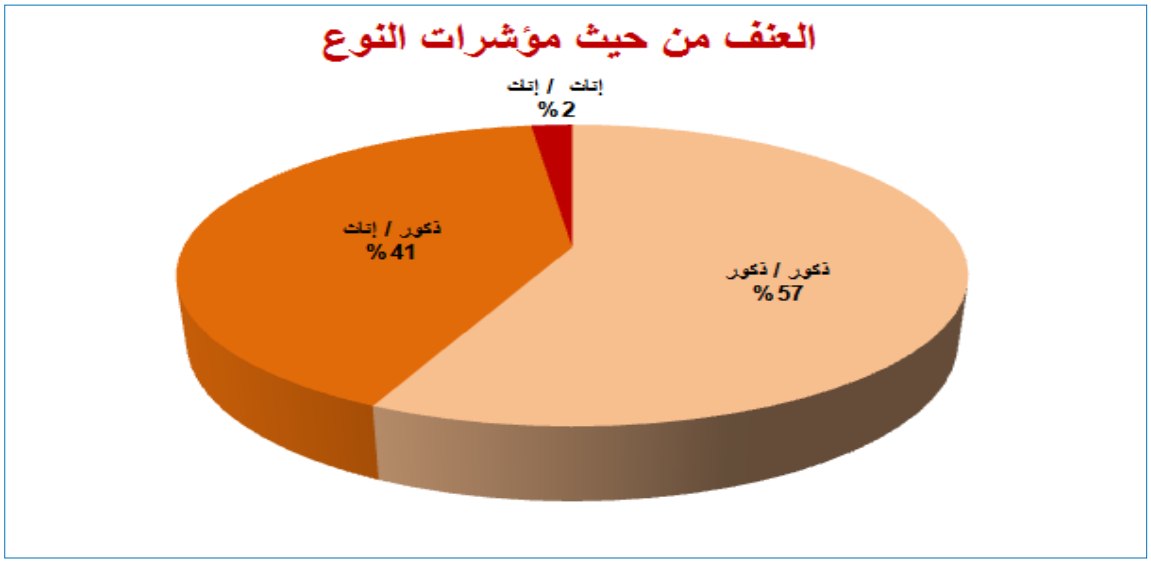
قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

- ارتفاع حالات العنف المسجل بين التلاميذ، بعضهم ضد بعض، يجد تفسيره في العوامل النفسية والاجتماعية والاقتصادية، كما تفسره أسباب أخرى مستجدة كانتشار المخدرات والأسلحة البيضاء في الوسط المدرسي وتفشي ثقافة العنف الذي تروج له وسائل الإعلام الحديثة من قنوات فضائية وإنترنت ؛
- ارتفاع حالات العنف المتبادل بين التلاميذ والإداريين لنفس الأسباب.

مع ملاحظة الحضور القوي للتلميذ كطرف أساسي في معادلة العنف التي ينوس فيها بين المتهم بممارسة العنف وبين ضحية للعنف.

5. العنف من حيث مؤشرات النوع :

	عدد الحالات	النسبة %
ذكور ⇆ ذكور	116	%57
ذكور ⇆ إناث	83	%41
إناث ⇆ إناث	04	%02
المجموع	203	%100



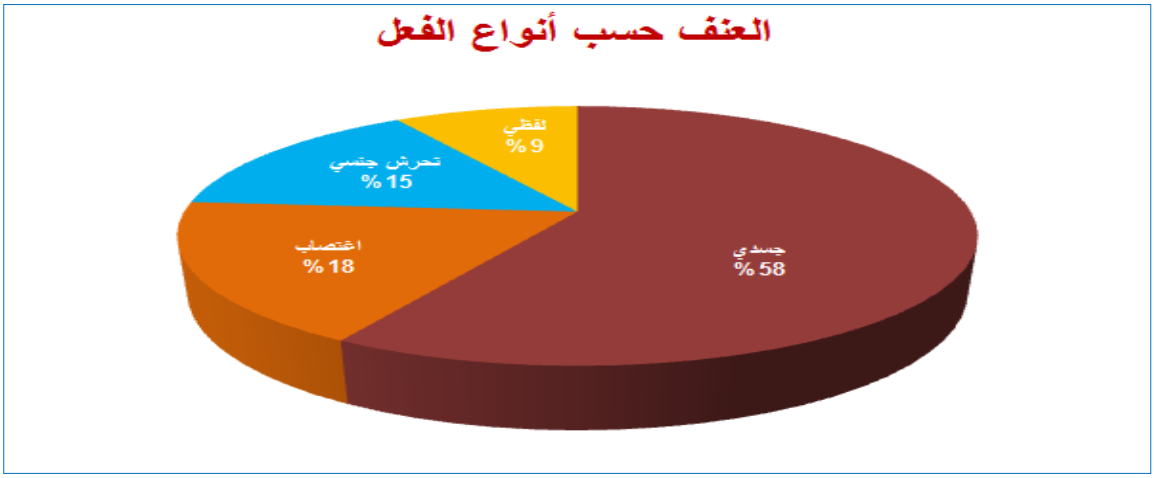
يلاحظ من خلال هذا المبيان أن عدد حالات العنف المرتكبة طيلة السنة الدراسية، في مختلف الجهات، من قبل الإناث ضد بعضهن البعض هو 04 حالات لا غير، وهو ما يمثل نسبة 02% من مجموع حالات العنف، التي تبدو نسبة قليلة، بينما وصل عدد هذه الحالات بين الذكور والإناث إلى 83 حالة، بنسبة 41%، كانت الإناث فيها ضحايا، فيما تصل النسبة إلى 57% بين الذكور بعضهم البعض.

وهذا التفاوت الواضح يعني أن العنف المدرسي من حيث المؤشرات المرتبطة بالنوع، يعتبر ظاهرة ذكورية بالمطلق وينسحب عليه ما ينسحب على العنف في المجتمع عموما، بصرف النظر عن الفئة التي نتكلم عنها إن كانت فئة التلاميذ أو الأساتذة أو الإداريين أو الدخلاء.

قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

6. العنف حسب أنواع **الفعل** :

	عدد الحالات	النسبة %
جسدي	119	%59
اغتصاب	35	%18
تحرش جنسي	31	%15
لفظي	18	%09
المجموع	203	%100



تصدر عن الأطراف الفاعلة للعنف في الوسط المدرسي أنواع لا حصر لها من الأفعال والسلوكات التي تدخل في خانة العنف بما هو إلحاق متعمد للأذى النفسي أو الرمزي أو المادي بالآخر، وبما هو إيقاع مقصود للضرر عبر التخريب أو الإتلاف أو العبث بالمؤسسة التعليمية ومرافقها ومحتوياتها.

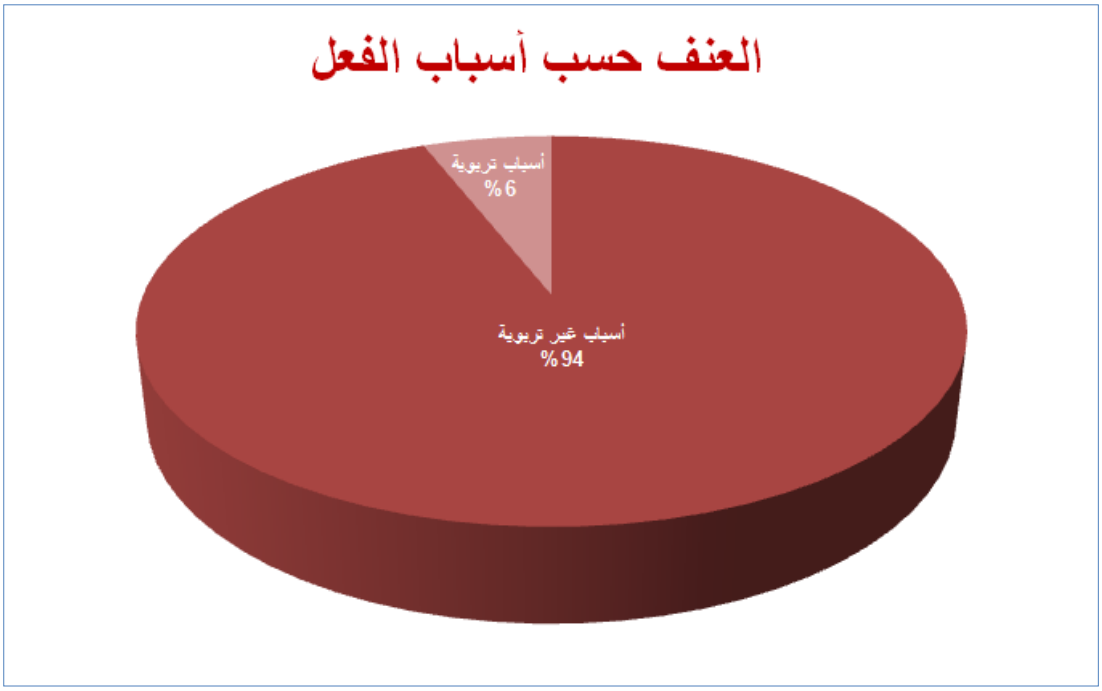
ويبرز سلم الترتيب المبني على التصنيف من حيث نوع الفعل العنفي المقترف تكرار حالات العنف الجسدي (القتل، الضرب، الجرح..)، بمعدل كبير يصل إلى (119) حالة خلال السنة الدراسية، مقارنة بأنواع أخرى كالاغتصاب (35) حالة، والتحرش الجنسي (31) حالة، والعنف اللفظي (18) حالة.

غير أنه تجدر الإشارة في هذا السياق، أن الفصل بين هاته الأنواع فصل إجرائي تفرضه، في مستوى أول، طبيعة المعالجة الصحفية عند تحرير الخبر، كما تفرضه، في مستوى ثان، منهجية التحليل والإحصاء حيث تحسب بعض الحالات التي تجمع أنواع مختلفة من العنف (تحرش، سب وقذف، ضرب)، على الفعل العنفي الأشد ضررا والأكثر خطورة بينها، وهذا ما يفسر ارتفاع حالات العنف الجسدي وحالات الاغتصاب مثلا في مقابل انخفاض حالات العنف اللفظي أو الرمزي على اعتبار أن هذين الأخيرين عادة ما يحضران ضمنيا في جل الحالات التي تسجلها الصحافة بل أحيانا إن توقف العنف عند حد ما هو لفظي أو رمزي من كلمات نابية وألفاظ بذيئة وإيماءات مخلة بالحياء لا يستدعي الأمر الإشارة إلى الحادث في خبر صحفي لان مثل هاته التجاوزات اللفظية هي من مفردات المشاحنات التي تشكل واقعا يوميا للتلاميذ ولفئة الشباب عموما.

قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

7. العنف حسب أسباب الفعل :

	عدد الحالات	النسبة%
أسباب غير تربوية	191	%94
أسباب تربوية	12	%06
المجموع	203	%100



بما أن المحيط الخارجي للمؤسسات التعليمية هو الفضاء الذي يشهد أكبر نسبة لحالات العنف المسجلة، وأن الطرف الأكثر اقترافا لفعل العنف داخل المؤسسة أو في محيطها هو الطرف الدخيل أو الغريب، فمن الطبيعي أن تأتي الأسباب غير التربوية على رأس الأسباب المؤدية إلى الفعل العنفي الذي قد يقع في هذا الفضاء.

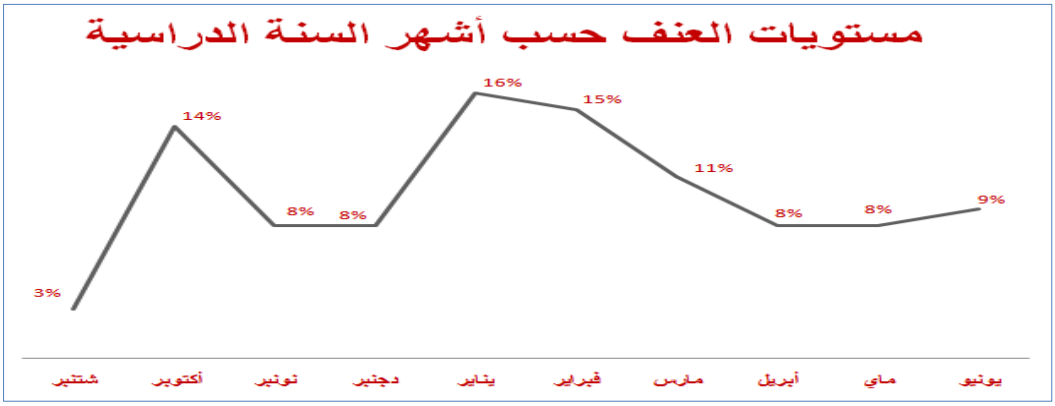
لكن هيمنة حالات العنف التي تقف وراءها أسباب ودوافع غير تربوية داخل المؤسسات التعليمية وفصولها الدراسية وبين أطراف العملية التربوية الأساسيين، كما تنص على ذلك مضامين الأخبار والمقالات الصحفية، نابع من عاملين أساسيين:

- **أولا:** الضغط القوي الذي يمارسه المحيط والسلوكات السلبية السائدة فيه على بيئة المدرسة وقيمها وأعرافها النبيلة؛
- **ثانيا:** قابلية الأطراف المنتمية لفضاء المدرسة أي التلميذ والأستاذ والإداري، للتحول إلى ذوات حاملة وناقلة ومشيعة لتلك القيم والسلوكات في عقر المؤسسة وبين جدرانها. وتتبع هذه القابلية لدى التلميذ من عوامل مختلفة أبرزها الفشل الدراسي والإحباط وغياب الإحساس بجدوى التعليم وتراجع جاذبية المدرسة لديه وتقهقر قيم الاحترام والتسامح والالتزام بالمسؤولية. أما لدى الأستاذ فتنبع من ضعف أدائه أمام التلاميذ ومن نقص في تكوينه الأساسي وفي معرفته الديداكتيكية، فضلا عن مشاكله الاجتماعية والاقتصادية الخاصة التي يحملها معه إلى القسم. فيما تنبع تلك القابلية لدى أطر الإدارة من ضعف خبراتهم ومؤهلاتهم الإدارية وكفاءاتهم التدبيرية، في وسط تلاميذي ناشئ يفرض أسلوبا محددا في التعامل و نمطا خاصا من العلاقات.

قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

8. مستويات العنف حسب أشهر السنة الدراسية :

الشهر	عدد الحالات	النسبة %
شتنبر	06	%03
أكتوبر	29	%14
نونبر	16	%08
دجنبر	17	%08
يناير	32	%16
فبراير	30	%15
مارس	23	%11
أبريل	16	%08
ماي	16	%08
يونيو	18	%09
المجموع	203	%100



تتوزع الخريطة السنوية للزمن المدرسي إلى فترات عادية وفترات ذروة وفترات استثنائية تتخللها فترات عطل. وكأمثلة على ذلك يمكن اعتبار بداية السنة الدراسية فترة عادية تتميز بالهدوء والترقب ومحاولة الاكتشاف والتأقلم مع المناخ المدرسي الجديد، كما يمكن ملاحظة أن بعض الأشهر في منتصف السنة الدراسية تشكل فترة ذروة في الأداء التربوي والتعليمي التعلمي للأستاذ والتلميذ، بالإضافة إلى فترة الامتحانات وهي فترة استثنائية تشكل محطة للتقويم وتقديم الحصيلة النهائية وتحديد مصير التلاميذ.

من هذا المنطلق يمكن أن تكون هذه الفترات والمحطات محددات مساعدة على تفسير أي تصاعد فجائي أو تدريجي سريع أو بطيء لخط المبيان في شهر من شهور السنة الدراسية. إلا أنه في المقابل يصعب إيجاد تفسير بعوامل وقرائن قليلة ومضبوطة لكل انخفاض أو ارتفاع يمكن أن يحدث على امتداد أشهر السنة الدراسية في حالات العنف التي يتسبب فيها الدخلاء ويشكل محيط المدرسة فضاء لها، لأن هذا الفضاء مرتبط جدليا وموضوعيا بمحددات تنتمي إلى سياق خارج مدرسي يحتاج فهمه إلى دراسة ميدانية أكثر عمقا وشمولية.

وعلى العموم يمكن أن ننتهي من هذه المقاربة الإحصائية الكمية إلى النتائج والخلاصات التالية:

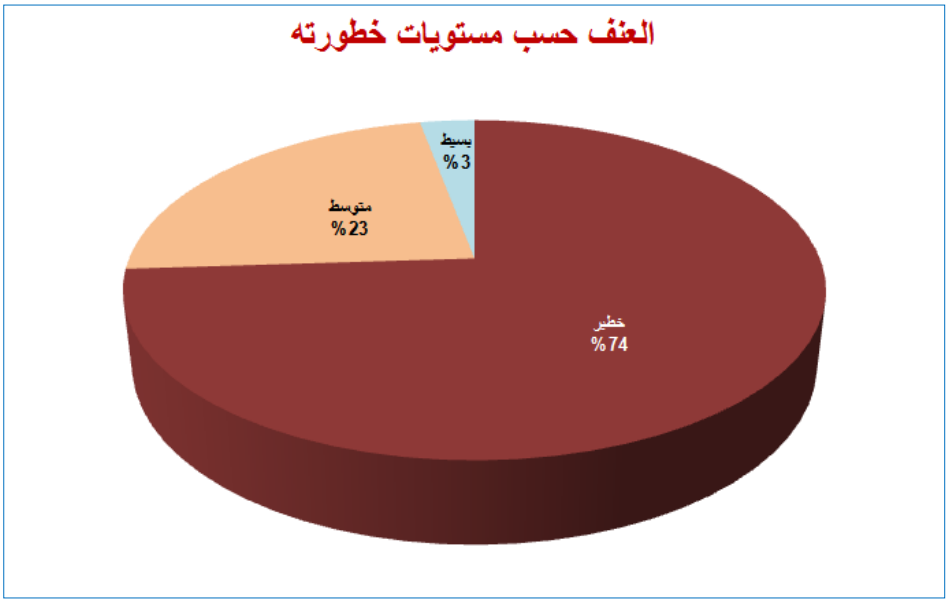
- **أولا:** حالات العنف المدرسي المسجلة خلال النصف الأول من السنة الدراسية أكثر عددا من تلك المسجلة خلال النصف الثاني؛

قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

- **ثانيا:** النسبة المهيمنة لحالات العنف المرصودة تم تسجيلها خلال أشهر معينة هي: نونبر ودجنبر وأبريل وماي، ويمكن اعتبارها كمعدل أدنى إذا تجاهلنا شهر شتنبر لأسباب مرتبطة بالوتيرة البطيئة التي يعرفها عادة انطلاق الموسم الدراسي ؛
- **ثالثا:** أعلى المستويات في حالات العنف رصدتها الصحف الوطنية خلال شهر يناير وكذا شهري أكتوبر وفبراير وهذان الشهران الأخيران تليا مباشرة بتراجع معبر لعدد حالات العنف المسجلة.

9. العنف حسب مستويات خطورته :

		عدد الحالات	النسبة الخاصة%	النسبة العامة%
خطير	ضرب	68	%27	%74
	جرح	51	%20	
	اغتصاب	35	%14	
	اختطاف	16	%06	
	قتل	11	%04	
	انتحار	07	%03	
متوسط	سرقة	28	%11	%23
	تهديد	18	%07	
	تخريب	13	%05	
بسيط	احتكاك	05	%02	%03
	شغب	03	%01	



لفترة من الزمن ظل الحديث عن العنف في الوسط المدرسي بالمغرب يعني الحالات التي تقترن بالتعنيف الذي يمارسه بعض المدرسين في حق تلاميذهم بدواعي تربوية وتعليمية. ورغم أن هذا النوع من العنف مرفوض تربويا وتم منعه رسميا إلا أنه ظل موجودا بنسبة معينة وظل يحدث بين الفينة والأخرى دون أن يثير انتباه الصحافة المكتوبة إلا لماما.

كما اقترن العنف أيضا، من جانب آخر، بالشغب والاحتكاك والمشاجرات البسيطة والملاسنات اللفظية النابية والإيماءات البذيئة والإيحاءات الجنسية التي تصدر عن التلاميذ

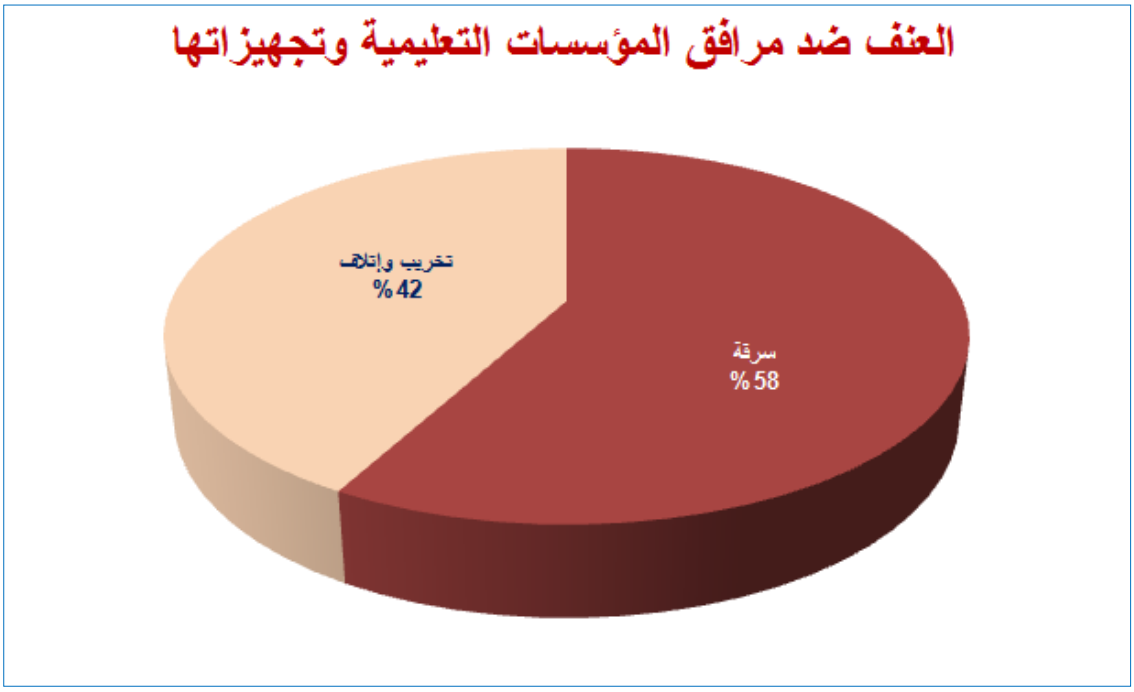
قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

تجاه بعضهم البعض، وهذا الواقع ليس حكرا على المدرسة المغربية بل هو موجود في مختلف البلدان والثقافات.

لكن المنحى التصاعدي الذي اتخذه الموضوع في السنوات الأخيرة رفع من مستوى درجة الخطورة في أشكال وطرق وأدوات العنف الممارس. وهكذا نجد مثلا في الحالات التي تم رصدها من قبل الصحف المكتوبة أن نسبة 23%، من حالات العنف تتجاوز الحالات البسيطة إلى المتوسطة الخطورة، وتتوزع بين أعمال السرقة والتخريب والتهديد. بينما النصيب الأكبر ويصل إلى 74%، من حالات العنف هو للحالات الخطيرة جدا والتي تتراوح بين الضرب والجرح والاختطاف والاغتصاب والقتل، وقد انضافت إليها في الشهر الأخير من السنة الدراسية وبالتزامن مع امتحانات البكالوريا حالات انتحار مفاجئة، إن تأكدت كلها أو بعضها، فقد تشكل مؤشرا آخر على المنحى الذي تسير إليه ظاهرة العنف بالوسط المدرسي وهو منحى مقلق في جميع الأحوال.

10.العنف ضد مرافق المؤسسات التعليمية وتجهيزاتها :

	عدد الحالات	النسبة %
سرقة	28	%58
تخريب وإتلاف	13	%42
المجموع	41	%100



تعاني المؤسسات التعليمية بدورها ، كبنايات وفضاءات خضراء ومرافق وساحات، من أفعال عنف تمارس عليها من قبل التلاميذ في ما هو معتاد من تكسير وتحطيم وكتابة عبارات بذيئة على الجدران الداخلية والخارجية وعلى الطاولات. لكن مثل هذه الأفعال العنفية تقترف أثناء حصص الدرس أو في فترات الاستراحة بينما المقصود من أعمال التخريب والإتلاف التي ترصدها الصحف الوطنية، والتي وصلت هذه السنة إلى (13) حالة، أفعالا أخرى تقترف بسبب بواعث عدائية ضد ما ترمز إليه المدرسة من معاني أو بواعث

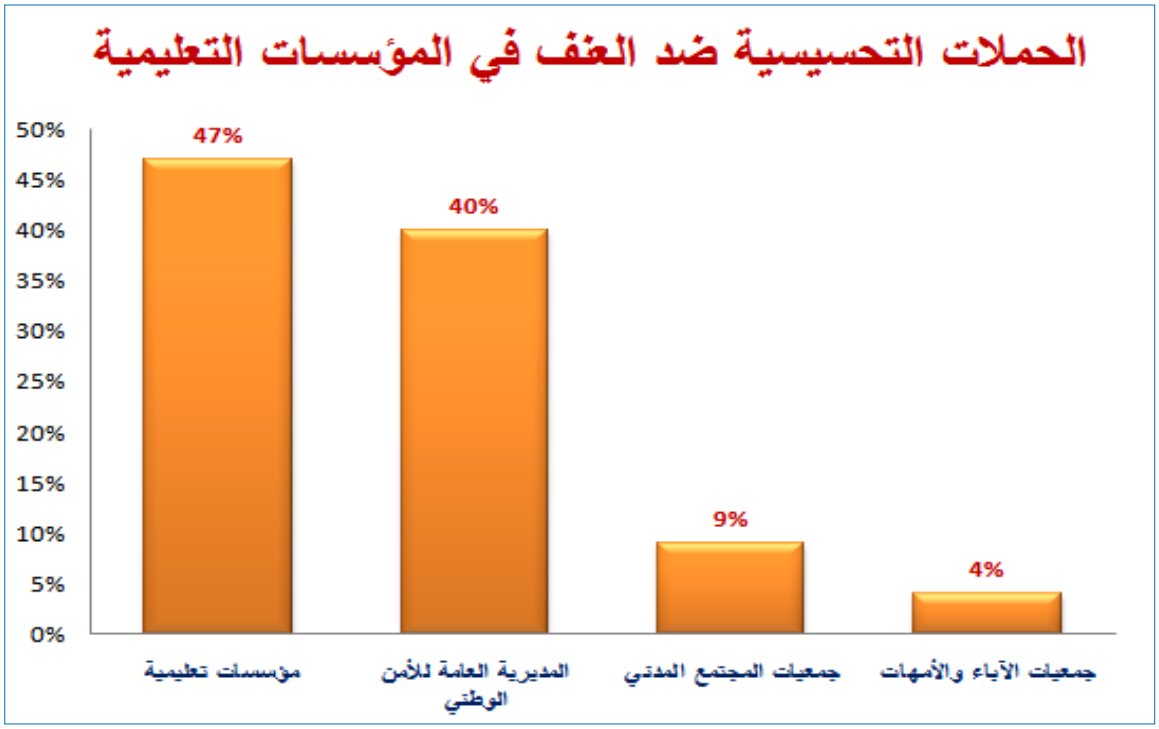
قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

انتقامية من الأشخاص الذين ينتمون إليها أو يقومون بإدارتها وتسييرها، وتكون هذه الأفعال إما فردية أو جماعية، وعادة ما تقترف في أيام العطل أو في جنح الظلام، نظرا لغياب الحراسة والأمن اللازمين.

أما الوجه الآخر للعنف الممارس ضد المدرسة كمؤسسة وطنية وكملك عمومي فهو تكرار حالات السرقة حيث سجلت الصحافة الوطنية وقوع (28) حالة، وقد استهدفت بالخصوص الأدوات والتجهيزات البيداغوجية والمعلوماتية التي تتوفر عليها المؤسسات التعليمية.

11.الحملات التحسيسية ضد العنف في المؤسسات التعليمية :

الجهة المنظمة	عدد الحملات	النسبة%
مؤسسات تعليمية	80	%47
المديرية العامة للأمن الوطني	69	%40
جمعيات المجتمع المدني	16	%09
جمعيات الاباء والأمهات	07	%04
المجموع	172	%100



كان من الطبيعي، طالما أن موضوع العنف في المدرسة وفي محيطها، موضوع مركب وأبعاده وتمظهراته كثيرة التعقيد، وطالما أن رد الفعل العلاجي يستوجب حلولا وتدابير وإجراءات عميقة ومستمرة على المدى الطويل، أن يكون هناك على الأقل رد فعل وقائي من خلال حملات توعوية وتحسيسية، وهذا ما حصل بعد أن بدأت أجراس الإنذار تدق في كل مكان ومن أكثر من جهة.

قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874

وقد تعاملت الصحف الوطنية مع هذه الحملات بنفس الحجم من الاهتمام والمتابعة والرصد الذي أولته لموضوع العنف بالمدارس، حيث قامت بتتبع ونشر الأخبار المتعلقة بالحملات التحسيسية التي تم تنظيمها في المؤسسات التعليمية بشكل منفرد أحيانا أو بشراكة وتعاون مع جهات وشركاء آخرين. بحيث بينت النتائج أن الشريك الأكثر تجاوبا وانخراطا في هذه العمليات التحسيسية إلى جانب المؤسسات التعليمية، كان هو المديرية العامة للأمن الوطني، في مقابل تدخلات محدودة لبعض جمعيات المجتمع المدني، بينما اتضح، من جانب آخر، هناك عزوف أو تقصير لجمعيات آباء وأمهات وأولياء التلاميذ.

قسم الاتصال
المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 0537687251 الفاكس: 0537771874