أثر تطبيق البرنامج الوطني للجودة والتقييس على أداء المؤسسات الجزائرية

د. إلهام يحياوي + أ. مريم يحياوي
جامعة باتنة

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على البرنامج الوطني للجودة والتقييس وأثر تطبيقه على أداء المؤسسات الجزائرية. ولقد توصلت الدراسة إلى الأثر الإيجابي لتطبيق هذا البرنامج على أداء المؤسسات الجزائرية في مختلف المجالات الآتية: الإنتاجي، التسويقي، التمويني، المالي والبشري.

Abstract

This study aims at recognizing the national program of quality and normalisation and the impact of applying it on the performance of Algerian companies.

The principal result reached by this study is the positive effect to apply this program on the performance of Algerian companies in different domains: productive, marketing, supplying, financial and human.

المقدمة

يهدف انتهاج الجزائر لسياسات التعديل الهيكلي في إطار الإصلاحات الاقتصادية إلى الانتقال نحو اقتصاد السوق، الأمر الذي ترتب عليه مواجهة المؤسسات لظروف جديدة من بينها تحرير التجارة، مما يعني وجود المنافسة في معظم الميادين الاقتصادية بالنسبة للقطاعين العام والخاص وعلى المستويين المحلي والدولي.

ولقد أفرز تفعيل هذا التوجه الجديد انفتاح السوق الوطنية على المنافسة الأجنبية، الأمر الذي أثر على أداء المؤسسات الجزائرية، وبالخصوص على جودة منتوجاتها، نظرا لكون معظم المؤسسات (عمومية أو خاصة) يغلب عليها التصور الإنتاجي والبيعي، وفضلا عن الغياب الشبه كلي لثقافة الجودة بها، حيث كان التركيز أكثر على الجانب الكمي في العرض دون الأخذ بعين الاعتبار لحاجات ورغبات الزبون ومن ثم عدم الاهتمام برضا الزبون.

وفي ظل سيطرة ثقافة الكم على حساب ثقافة الجودة، هذه الأخيرة التي تعتبر الزبون هو نقطة البداية في إدارة أنشطة المؤسسة، فقد انخفض الطلب على منتوجات أغلب المؤسسات الجزائرية بسبب شدة المنافسة وعدم امتلاكها للميزات التنافسية، بالنظر لرداءة منتوجاتها وتكاليفها المرتفعة مع عدم احترام آجال تقديمها، ... وغيرها من الأسباب.

وفي سياق التوجه نحو السوق، أي التكيف مع حاجات الزبائن، حيث تمثل الجودة إحدى العوامل الأساسية لبلوغ ذلك، فإن هذه الدراسة تحاول إبراز أثر تطبيق البرنامج الوطني للجودة والتقييس على أداء المؤسسات الجزائرية من خلال التطرق أولا إلى النظام الجزائري للتقييس ودوره في تطوير الجودة بالمؤسسات الجزائرية يلي ذلك البرنامج الوطني للتقييس وأخيرا آثار تطبيق البرنامج الوطني للتقييس على أداء المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الأيزو9000.

مشكلة الدراسة:

تستخدم المؤسسات الجزائرية برامج متعددة لتحسين مستوى أدائها، ومن بينها البرنامج الوطني للجودة والتقييس. وستحاول هذه الدراسة الإجابة على السؤال التالي: هل لتطبيق البرنامج الوطني للجودة والتقييس أثرا إيجابيا على أداء المؤسسات الجزائرية؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة ماإذا كان التحسن في أداء المؤسسات الجزائرية ناتجا عن تطبيق البرنامج الوطني للجودة والتقييس من خلال التعرف على هذا البرنامج وأثر تطبيقه على أداء المؤسسات الجزائرية.

فرضية الدراسة:

تقوم الدراسة على الفرضية التالية: وجود علاقة التأثير الايجابي بين تطبيق البرنامج الوطني للجودة والتقييس بالمؤسسات الجزائرية وتحسن أدائها.

أولا: النظام الجزائري للتقييس ودوره في تطوير الجودة بالمؤسسات الجزائرية

أ- نشأة وتطور النظام الجزائري للتقييس

إن ظهور وتطور النظام الجزائري للتقييس قد تزامن مع الإصلاحات التي مرت بها المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. فلقد نشأ التقييس بالجزائر مع التقييس المغاربي، إذ مر بعدة مراحل قبل تأسيس معهد التقييس الجزائري والملكية الصناعية سنة 1973، لتعاد هيكلته سنة 1989 حيث انقسم بذلك إلى: المعهد الجزائري للتقييس والملكية الصناعية والمعهد الجزائري للتقييس، هذا الأخير يعتبر هيئة التقييس التي تمثل الجزائر حاليا في العالم لأنها عضو في المنظمة العالمية للتقييس. وفيما يلي توضيح لأهم مراحل تطور التقييس بالجزائر: [1]

- **المرحلة الأولى (1963- 1973)**، والمتميزة بإنشاء المنظمة المغاربية للتقييس. حيث اندمجت الجزائر كبقية الدول المغاربية – بعد استقلالها- ضمن اتحاد دول المغرب العربي وهذا في إطار تعاون اقتصادي صناعي مغاربي، وبالتالي بدأت بوادر التقييس الأولى كما يلي:

- في سنة 1963، تمت الدراسات الأولية من طرف اللجنة الاقتصادية الإفريقية بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة للتطوير الصناعي، حيث اعتبر التقييس في تلك الفترة كوسيلة للتنمية الصناعية.

- في 22 نوفمبر 1964 بطنجة (المغرب)، تم اتفاق بين دول المغرب العربي على تشكيل اللجنة الدائمة الاستشارية المغاربية، والتي تساعد على إنشاء هيئة رسمية تتكفل بدراسة التقييس ورقابة الجودة على المستوى الوطني لكل دولة من دول المغرب العربي. ومن ثم تطورت هذه اللجنة لتصبح عضوا رسميا يدعى مصلحة التنسيق والتقييس المغاربي بغية ضمان التنسيق بين دول المغرب العربي.

- في 06 و07 ماي 1970، تم أول اجتماع لهذه المصلحة بطرابلس (ليبيا)، والذي خلص إلى إنشاء اللجنة المغاربية للتقييس.

- في نهاية 1970، انتهت مهام اللجنة المغاربية للتقييس وباء التعاون المغاربي بالفشل. ومن ثم بادرت الجزائر بدراسة من طرف وزارة الصناعة والطاقة هدفت إلى تقييم حاجات الدولة للتقييس وإنشاء منظمة جزائرية تتكفل به.

- **المرحلة الثانية (1973- 1980)**، تميزت هذه المرحلة باستغلال المعرفة وتطوير المعلومات، إنشاء رأس مال وثائقي وابتكار ستة لجان تقنية للتقييس، كما هو موضح في الفترات الموالية:

- في نوفمبر 1973، تم إنشاء المعهد الجزائري للتقييس والملكية الصناعية.

- وخلال الفترة (1973- 1980)، كان توجه المعهد الجزائري للتقييس والملكية الصناعية نحو اكتساب أكبر قدر ممكن من المعرفة المتعلقة بالتقييس لعدم وجود إطارات مؤهلة في هذا المجال، فتم تطوير المعلومات من خلال تنظيم: ملتقيات، دورات تدريبية، ندوات وأيام دراسية بمساعدة خبراء أجانب وكذلك مشاركة الجزائر في المحاضرة الدولية الثالثة حول التقييس في دول العالم الثالث بمساهمة المنظمة العالمية للتقييس ومنظمة الأمم المتحدة للتطوير الصناعي.

- المرحلة الثالثة (1980- 1989)، وهي مرحلة تطوير المواصفات القياسية للمؤسسات. فوفقا للمنشور الوزاري رقم 31 الصادر بتاريخ 1975/10/21، تم التوضيح للمؤسسات بأن مرجعيتها في دفتر شروطها طبقا للمواصفات القياسية الأجنبية حسب ترتيب الأولوية كما يلي: المواصفات القياسية العالمية ثم المواصفات القياسية الجهوية، بعض المواصفات القياسية الجهوية المستعملة عالميا واستثنائيا بعض المواصفات القياسية الوطنية.

وبهدف تطوير تقييس المؤسسات، اتخذ المعهد الجزائري للتقييس والملكية الصناعية تشريعا قطاعيا (الصناعة الخفيفة)، يجبر المؤسسات تحت الوصاية إلى دمج التقييس في أنشطتها، مع إعادة هيكلة المؤسسات وفصل الوظائف (إنتاج، توزيع وتطوير). كذلك تم إنشاء لجانا للفروع يترأسها المدراء العامون للمؤسسات وسكرتارية المعهد الجزائري للتقييس والملكية الصناعية، حيث استمر نشاطها إلى غاية 1989.

وفي سنة 1989، تم إنشاء التقييس الوطني، حيث كانت نتائجه إيجابية وتم تبني عددا كافيا من المواصفات القياسية إضافة إلى بداية تعود المؤسسات على تطبيق المواصفات.

- المرحلة الرابعة (1989- 2006)، والمتميزة بتطوير التقييس الوطني، فوفقا للمرسوم التنفيذي رقم 98- 69 الصادر بـ 21 فيفري 1998 وفي إطار إعادة هيكلة المعهد الجزائري للتقييس والملكية الصناعية، حيث تم تقسيمه إلى: المعهد الجزائري للتقييس والمعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية.

ولقد بدأ تطوير التقييس الوطني - بعد تبني مشروع القانون الخاص بالتقييس من طرف مجلس الوزارات- من خلال إنشاء 11 لجنة تقنية وطنية خلال 1989، كما تم التصديق على القانون الخاص بالتقييس، وبعد أربع سنوات من ثقل المهام المسندة لهذه اللجان أعيدت هيكلتها إلى 47 لجنة تقنية.

ب- تقديم النظام الجزائري للتقييس

تم إنشاء المعهد الجزائري للتقييس كمنظمة وطنية للتقييس الجزائري وفق المرسوم التنفيذي رقم 98- 69 بتاريخ 21 فيفري 1998، فهو العضو الممثل للجزائر عالميا في المنظمة العالمية للتقييس. وتحت وصاية وزارة الصناعة، فإن هيئات التقييس الجزائري هي: المعهد الجزائري للتقييس، المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية، المعهد الوطني للقياسة الشرعية والمجلس الجزائري للاعتمادية. وفيما يلي تقديم لهذا النظام وذلك من حيث: [2]

- أعضاء النظام الجزائري للتقييس، وهم ثلاثة متعاملين أساسيين:

- المجلس الوطني للتقييس، المتواجد في قمة الهرم، و الذي يسمى سابقا بلجنة توجيه وتنسيق أعمال التقييس، وهو يتكون من ممثلي الوزارات.

- المعهد الجزائري للتقييس، المتواجد في وسط الهرم، والذي يدعى سابقا بالمعهد الوطني الجزائري للتقييس والملكية الصناعية، فهو عضو الإدارة والتنشيط والتسجيل. ومن أهم إصداراته ما يلي:
* المواصفات القياسية الجزائرية؛
* كتيب يشمل تقديم المعهد وأنشطته الأساسية وقائمة للمواصفات الجزائرية؛
* مجلة المقياس، وهي مجلة ثلاثية تعالج أساسا: التقييس، الشهادة والجودة وكذا أنشطة المعهد الجزائري للتقييس؛
* رسالة التقييس، وهي ثلاثية تخص أخبار التقييس وأنشطته؛
* مجموعة النصوص التشريعية المعالجة لأنشطة المعهد.
- اللجان التقنية الوطنية، التي تتواجد في قاعدة الهرم، و المتكونة من ممثلي مختلف المؤسسات الوطنية والتي تتولى إنشاء المواصفات.

- موارد النظام الجزائري للتقييس، والتي تصنف إلى:
- بشرية، حيث بلغ عدد أفراد المعهد الجزائري للتقييس 81 فردا سنة 2002 بمعدل تأطير يقدر بـ 60% حيث قسمت إلى: 49 إطارا، 17 عون تحكم و15 منفذا.
- مالية، متمثلة في: تدخل للدولة بنسبة 60% لأنها تخدم القطاع العمومي ونسبة 40% من موارد المعهد الجزائري للتقييس الخاصة المقسمة بين 75% ناجمة عن مرافقة المؤسسات للحصول على شهادة الأيزو و25% ناتجة عن بيع المواصفات.

- مهام النظام الجزائري للتقييس، وهي متعددة نذكر منها:
- تطبيق التقييس الوطني من خلال احترام الإجراءات؛
- مركزية وتنسيق أعمال التقييس؛
- نشر وتوزيع المواصفات الجزائرية؛
- تمثيل الجزائر في المناسبات العالمية والجهوية؛
- إدارة علامة المطابقة للمواصفات الجزائرية؛
- ترقية الأعمال والأبحاث - بالجزائر أو بالخارج- الضرورية لإنشاء المواصفات وضمان تطبيقها؛
- توفير الوثائق والتكوين الخاص بالتقييس.

- آفاق وطموحات النظام الجزائري للتقييس، والمتمثلة في : [3]
- تحسين أدائه، من خلال تخفيض تكاليف وآجال إنشاء المواصفات حسب أولويات السوق؛
- تعبئة كل شركاء التقييس؛
- ضمان تنافسية وتأثير النظام الجزائري للتقييس في الإطار العربي والعالمي؛
- تقييم البعد الاقتصادي والاستراتيجي للتقييس والشهادة.

ج- دور النظام الجزائري للتقييس في تطوير الجودة بالمؤسسات الجزائرية

يعتبر المعهد الجزائري للتقييس نقطة المعلومات الجزائرية حول العوائق التقنية للتجارة وذلك وفقا للاتفاق المتعاقد مع منظمة التجارة الدولية، فهو يطور أنشطة المؤسسات الجزائرية في إطار السياسة الاقتصادية الجزائرية من حيث توفير الوسائل الضرورية التي تسمح لها بالبقاء ورفع تحدي المنافسة الدولية من خلال:
- توفير كل المعلومات والمعطيات الخاصة بالجودة لمساعدة المؤسسات الجزائرية على مسايرة التطورات في هذا المجال.
- مرافقة المؤسسات في مسيرة الجودة من خلال تكوين أفرادها والتدقيق الأولي لها.
- مساعدة المؤسسات على كيفية الحصول على شهادة مطابقة المنتوج (العلامة تاج) ومنحها لها.

ويمكن استعراض دور النظام الجزائري للتقييس في تطوير الجودة بالمؤسسات من خلال العناصر الآتية:

- النظام الجزائري لوضع المواصفات القياسية

يتم وضع المواصفات القياسية الجزائرية من طرف المعهد الجزائري للتقييس وبالتعاون مع بقية الأعضاء. إذ يتم إنشاء ونشر وتوزيع المواصفات وفقا لأحكام التشريعات الخاصة بذلك والاتفاقيات الدولية المتعلقة بالعوائق التقنية للتجارة. [4]
وهناك ثلاثة أصناف من المواصفات هي:
- المواصفات الأساسية المتعلقة بـ: المفاهيم، القياسة، الاتفاقيات، العلامات والرموز، ...الخ؛
- المواصفات الخاصة التي تحدد خصائص المنتوج وحدود الأداء؛
- مواصفات طرق الاختبار والتحليل التي تقيس هذه الخصائص والأداءات.

وبغض النظر عن نوع المواصفات[*]، فإن عملية إنشاءها تمر بسبع مراحل أساسية هي: [5]
1- تعريف حاجات مختلف الشركاء، فبالتحليل يتضح أهمية وضع مواصفات جديدة؛
2- برمجة جماعية من طرف المجلس الوطني للتقييس لدراستها؛
3- إنشاء مشروع المواصفات، بعد اجتماع خبراء كل الأطراف المعنية بإدارة المعهد الجزائري للتقييس؛
4- البحث عن موافقة شاملة بين كل الخبراء للانتقال نحو المرحلة الموالية؛
5- المصادقة على هذا المشروع من طرف المتعاملين الاقتصاديين للقطاع المعني؛
6- الموافقة، حيث يسجل المعهد الجزائري للتقييس النص النهائي وتنشره كمواصفة وطنية؛

7- التقييم المستمر لتطبيق هذه المواصفة من طرف المعهد الجزائري للتقييس لتكييفها مع تطور الحاجات.

- النظام الجزائري لمنح شهادة مطابقة المنتوج والاعتمادية

حاول المعهد الجزائري للتقييس والملكية الصناعية وضع مشروع بالتعاون مع المنظمة الفرنسية للتقييس في إطار تمويل الوحدة الاقتصادية الأوربية، يشمل منح شهادات مطابقة:[6] المنتوج، المؤسسة، المخابر والأفراد.

لكن هذا المشروع باء بالفشل خلال المرحلة الأولية سنة 1995. ثم خلال سنة 1996، تم التوصل إلى إمكانية تطبيق نظامين: الأول لمنح شهادة المنتوج والثاني لاعتمادية المخابر، ولقد تم وضع هذين النظامين وفقا للنظام العالمي والأوربي للتقييس، وبالتركيز على عنصرين أساسيين هما: التكوين ونوعية البيئة الجزائرية، ونتناول فيما يلي هذين النظامين:

1- نظام منح شهادة مطابقة المنتوج:

تتميز السوق الجزائرية بوجود منتوجات متنوعة تجعل اختيار الزبون لها صعبا لأنه لا يملك دائما معلومات موضوعية حول أمن وجودة هذه المنتوجات، وهنا تصبح علامة المطابقة كوسيلة للدلالة على مطابقة المنتوج للمواصفات القياسية الجزائرية. وتعتبر هذه الشهادة مهمة للطرفين: الزبون والمؤسسة. فبالنسبة لهذه الأخيرة فإنها تمثل دليلا تجاريا مميزا مقارنة بنظيراتها، أما للزبون فإنها تستجيب لمتطلباته الخاصة بالأمن وقابلية الاستعمال.

ويمكن تمييز المنتوج ذو الشهادة عن غيره بواسطة العلامة تاج والتي توضع على المنتوج نفسه أو على الغلاف. وطبقا للقرارات الصادرة بتاريخ 23 جويلية 1996 المحددة لشروط وإجراءات مساهمة وسحب علامات المطابقة للمواصفات الجزائرية، انطلق مشروع منح شهادة المطابقة للمنتوجات بالجزائر.

إن العلامة تاج لمنتوج ما كدليل بأنه مطابق للمواصفات الجزائرية التي تخصه، وهي موضحة في الشكل الموالي: [7]

الشكل رقم (1): علامة تاج الجزائرية

Source : INAPI, Marque nationale de conformité aux normes, 2001, p.2

يبين الشكل السابق علامة تاج التي تأخذ شكل حرفين متشابكين هما: ت ج أي الحرفين الأولين من كلمتي تقييس جزائري، مكتوبة في شكل تاج موضوعين في دائرة.

إن المعهد الجزائري للتقييس هو المنظمة المانحة لهذه العلامة والشهادة، والذي يسير علامة المطابقة للمواصفات من طرف الأعضاء التالية:[8]

- لجنة العلامة، وهي عضو استشاري مهمته إعطاء رأيه حول كل الأسئلة العامة الخاصة بعلامة الشهادة.
- اللجان الخاصة، وهي أعضاء استشارية مهمتها اقتراح قرارات قبول أو رفض حق استعمال علامة المطابقة للمواصفات لمنظمة المعهد الجزائري للتقييس، حيث أن كل لجنة خاصة مختصة لمنح شهادة محددة لعائلة من المنتوجات.
- مخابر لإنجاز الاختبارات طبقا للمواصفات والوثائق المرجعية، حيث أن كفاءتها مقيمة من طرف المعهد الجزائري للتقييس طبقا للمتطلبات العالمية.

إضافة إلى ما سبق، فإن النظام الجزائري المتبع لمنح شهادة المطابقة للمنتوج، هو النظام رقم (5) من بين ثمانية أنظمة المعرفة من طرف المنظمة العالمية للتقييس لإدارة العلامة [9]. وهو نظام صارم يقوم على اختبارات ومراقبة مطابقة المنتوج الذي ستوضع عليه العلامة في المؤسسة وبالسوق، إضافة إلى تركيزه على ضرورة تطبيق تلك المؤسسة لنظام الجودة الأيزو 9001 لضمان الحفاظ على المطابقة للمواصفات.

وتتم عملية منح الشهادة أي الحصول على علامة المطابقة للمواصفات، وفق أربع مراحل أساسية مترابطة هي: [10]

ا- طلب حق استعمال العلامة: والذي يقدم من طرف المؤسسة التي تريد الحصول على العلامة إلى المنظمة المانحة للشهادة (المعهد الجزائري للتقييس). فهذا الطلب يوضح المؤسسة ونوع المنتوج الذي تريد وضع علامة عليه، مصحوبا بملف تقني ضروري لتسجيل هذا الطلب يشمل: وصفا للمنتوج، مخططا عاما للمواد والقطع المستعملة، مخططا لرقابة المنتوج، دليلا للجودة أو مخططا للجودة يصف كل الإجراءات المتخذة من طرف المؤسسة لضمان مطابقة المنتوج لمتطلبات القانون الخاص المطبق.

ب- التقييم: وهو يشمل الاختبارات والتحقق من مطابقة المنتوج، وكذلك رقابة فعالية نظام الجودة المطبق من طرف المؤسسة، أي وفق النظام رقم (5) الموضح سابقا.

ج- القرار: فبناء على نتائج الاختبار والتدقيق، يقرر المعهد الجزائري للتقييس منح أو عدم منح المؤسسة حق استعمال العلامة (تاج).

د- المتابعة: من خلال رقابة منظمة (زيارة مفاجئة لمواقع الإنتاج، أخذ عينات في أماكن البيع، التحقق في المخبر) تضمن استمرار مطابقة المنتوج ذو الشهادة وفعالية نظام الجودة بالمؤسسة، فإنه عند ظهور نتائج عدم المطابقة تتعرض المؤسسة إما لإنذار أو عدم استعمال العلامة لفترة معينة أو السحب النهائي لحق استعمالها.

وللإشارة، فإن النظام المالي الجزائري لمنح هذه الشهادة يتمثل في تكاليفها المتعلقة أساسا بمصاريف اختبار المنتوجات التي تنجزها مخابر مفوضة -محلية أو

أجنبية-. وفي إطار ترقية جودة المنتوجات المحلية، فإن المعهد الجزائري للتقييس يتلقى فقط المصاريف الناجمة عن إدارة ملف الشهادة وإدارة العلامة الوطنية لمطابقة المواصفات.[11]

ومنذ انطلاق تطبيق نظام منح شهادة مطابقة المنتوج، فإن عدد المؤسسات الجزائرية الحائزة على علامة (تاج) في تطور مستمر.

2- النظام الجزائري لاعتمادية مخابر الاختبارات:

يسمح هذا النظام بالوثوق بنتائج المخابر المعتمدة للتأكد من مدى مطابقة المنتوج للمواصفات.

ويتقدم المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية بإنشاء ملف دفتر الشروط يضم المتطلبات العامة المستوحاة من دليل الأيزو، والذي تبنته لجنة الاعتمادية قبل التصديق النهائي من طرف المدير العام للمعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية. أما بالنسبة للمتطلبات الخاصة، فإنه في كل مجال تنشأ منظمة الاعتمادية برنامجا لذلك حيث أن أول برنامج للاعتمادية بالجزائر اهتم بمياه الاستهلاك.

أما فيما يخص أعضاء هذا النظام، فإن المعهد الوطني الجزائري للملكية الصناعية لا يملك وسائل اختبار خاصة بل يلجأ إلى المقاولة الباطنية على مستوى المخابر المعتمدة. ففي سنة 1995، تشكلت لجنة الاعتمادية والتي تهتم - بناءا على نتائج التدقيقات– باتخاذ قرارات القبول، الرفض، الحفاظ وتوسيع الاعتمادية. ولقد تقدمت المخابر التي كانت آنذاك متقدمة في تطبيق نظام ضمان الجودة بها للحصول على شهادة الاعتمادية وانتهى الأمر بحصول مخبر واحد فقط على شهادة الاعتمادية وهو مخبر مركز الدراسات والخدمات التكنولوجية لصناعة مواد البناء خلال سنة 2000.

وفي سنة 2005، تم إنشاء الهيئة الجزائرية للاعتماد وهي تابعة لوزارة الصناعة مهمتها الأساسية منح الاعتماد لمنظمات التقييم والمانحة لشهادات المطابقة كالمخابر وهيئات التفتيش والهيئات المانحة لشهادات الاعتماد.

- جائزة الجودة الجزائرية

بعد انفتاح الاقتصاد الجزائري على السوق العالمية، أصبح غزو المنتوجات الأجنبية متزايدا والتنافس في تطور مستمر، مما أجبر المؤسسات الجزائرية على إيجاد أفضل السبل لكسب حصص في السوق مع الحفاظ عليها، ألا وهو تحسين الجودة، وهذا بمساهمة منظمتين هما: [12]

- المنظمة الحكومية المتمثلة في وزارة الصناعة والتجارة؛
- منظمة وطنية ذات هدف غير ربحي.

فهاتين المنظمتين تسمحان لمختلف المؤسسات الجزائرية بالتعاون بغية تبادل تجاربها وبمساهمة خبراء في مجال الجودة، مما يسمح لها بتجاوز العقبات المتعلقة بالجودة. كما أن نشاط هاتين المنظمتين متكامل مع نشاط المعهد الجزائري للتقييس لأنه مكلف بإدارة الجودة في الصناعة الجزائرية.

وبغية دفع المؤسسات الجزائرية إلى ترقية وتطوير الجودة بها، لجأت الجزائر وكبقية الدول إلى إنشاء جائزة وطنية متمثلة في الجائزة الجزائرية للجودة، هذه

الأخيرة تم إرساء اللبنة الأولى لها ضمن برنامج تطوير النظام الوطني للتقييس من طرف الحكومة في مارس 2000 .[13] حيث تم تطوير أسسها وقواعدها وفقا للنصوص التشريعية التالية: [14]

- المرسوم التنفيذي رقم 02-05 الصادر بتاريخ 22 شوال 1422 الموافق لـ 6 جانفي 2002 والموضح لإنشاء جائزة الجودة الجزائرية؛

- القرار المؤرخ في 20 محرم 1423 الموافق لـ 3 أفريل 2002 المحدد لقواعد المسابقة بغية المشاركة في جائزة الجودة الجزائرية؛

- القرار المؤرخ في 21 شعبان 1425 الموافق لـ 6 أكتوبر 2004، المبين لتشكيلة لجنة التحكيم للجائزة الجزائرية للجودة لسنة 2004 .

واستنادا إلى النصوص التشريعية السابقة، فإن أهداف هذه الجائزة، قواعد وشروط المشاركة وكذا مواصفاتها القياسية وفصولها، تتمثل فيما يأتي:

- أهداف جائزة الجودة الجزائرية: والتي تتمثل في: [15]
- تحديد نقاط القوة والضعف ومحاور التحسين في مسيرة الجودة؛
- تحسين صورة المؤسسة والبرهنة لزبائنها على قدرتها لبلوغ مستوى متطلباتهم المتعلقة بالجودة؛
- تشجيع مجهودات المؤسسة على اختيار الطريق المؤدي نحو الامتياز.

- قواعد المشاركة في مسابقة جائزة الجودة الجزائرية: والمتمثلة في أنه يتوجب على المترشحين: [16]
- احترام كل المواصفات والقواعد المتعلقة بالضريبة، الصحة، أمن العمل، الأمن العام والبيئة.
- تواجد فريق المقيمين بالمؤسسة لإكمال ملف الترشح.
- استعمال الوزارة المكلفة بالجائزة المعلومات غير السرية في دراستها، كوسيلة للتكوين ولتوضيح الحالات سواء في اشهاراتها بالجزائر أو بالخارج.
- قبول الطابع النهائي لقرارات لجنة الاختيار.
- حضور الفائز في حفلة تسليم الجائزة عند الاحتفال باليوم الوطني للتقييس.

- شروط المشاركة في مسابقة جائزة الجودة الجزائرية: والتي تقوم على ملف المترشح ومراحل عملية اختيار الفائز، وذلك كما يلي: [17]

* تكوين ملف الترشح وتسليمه إلى المديرية العامة للتنسيق والتقييس التابعة لوزارة الصناعة قبل 29 جويلية من كل سنة. هذا الملف يتكون من:
- استمارة الترشح؛
- استبيان خاص بجائزة الجودة الجزائرية.

إضافة إلى جداول وأشكال بيانية وبعض المعلومات التي تساعد على التقييم. وترسل خمس نسخ منه للتقييم من طرف لجنة التحكيم والذي يشمل أنشطة ونتائج السنوات الثلاث الأخيرة.

* التقييم الأولي، والذي يشمل إضافة إلى الملف، زيارة موقع المؤسسة من طرف مجموعة مقيمين للتعمق في بعض عناصر الملف. وتتكون لجنة التحكيم من مسيري المؤسسة ومختصين في الجودة (كما هو موضح في القرار المؤرخ في 21 شعبان 1425 الموافق لـ 6 أكتوبر 2004).

* اتخاذ القرار النهائي باختيار المؤسسة الفائزة، حيث يتم تسليم الجائزة يوم الاحتفال باليوم الوطني للتقييس (19 ديسمبر من كل سنة)، فتتشكل هذه الجائزة من: ميدالية شرفية، ديبلوم شرفي ومكافأة مالية تقدر ب2000000 دج.

- معايير التقييم وفق جائزة الجودة الجزائرية:

إن تقييم اللجنة يتم وفق معايير تشمل ثمانية فصول بمجموع 1000 نقطة تغطي الجوانب التالية: **(18)**

- التزام الإدارة (120 نقطة)؛
- الإستراتيجية والأهداف (80 نقطة)؛
- الاستماع للزبون والمستعملين (200 نقطة)؛
- السيطرة على الجودة (120 نقطة)؛
- قياس الجودة (100 نقطة)؛
- تحسين الجودة (80 نقطة)؛
- مشاركة الأفراد (100 نقطة)؛
- النتائج (200 نقطة).

هذا ولقد تم أول تطبيق لمسابقة الحصول على جائزة الجودة الجزائرية خلال سنة 2003 ، حيث تحصلت مؤسسة صيدال على أول جائزة كما تم منح جائزة شرفية لميناء بجاية. وفي سنة 2004 تقدمت 17 مؤسسة للمشاركة في هذه المسابقة وتحصلت مؤسسة الاسمنت عين التوتة بباتنة على الجائزة وفي كل سنة تتحصل إحدى المؤسسات الجزائرية على هذه الجائزة.

ثانيا: البرنامج الوطني للتقييس

جاءت عملية تطوير برنامج وطني للتقييس تنفيذا لتوصيات الحكومة المصادق عليها من قبل المجلس الوطني في سبتمبر2000 المتعلقة بالاستعدادات الخاصة بانضمام الجزائر مستقبلا إلى المنظمة العالمية للتجارة، وذلك من خلال ترقية الجودة بالمؤسسات الجزائرية بالتركيز على:

* وضع برامج تشمل دورات تدريبية لمدققي الجودة في البيئة الصناعية في مجال توطين نظم الجودة والحصول على شهادات الأيزو؛
* تقديم الدولة مساعدات للمؤسسات في توطين نظم إدارة الجودة والبيئة.

ومن أجل تقديم تدعيم للمؤسسات في مسيرة الحصول على شهادات الايزو، قامت وزارة الصناعة بما يأتي:**(19)**

أ- وضع لجنة متابعة لعملية الحصول على الشهادة (طبقا للقرار الوزاري رقم 8 الصادر بتاريخ 2001/08/07)؛

ب- وضع دفتر الشروط لاختيار المؤسسات التي ستتحصل على مساهمة الدولة في الحصول على الشهادة، وهذه المساعدة هي موجهة لأي مؤسسة منتوجة للسلع والخدمات ذات انتماء جزائري، وإن المعيار الأساسي للانتقاء هو أن تكون المؤسسة تريد تتبع مسيرة الحصول على الشهادة مع ضرورة اختيار مكتب للمرافقة يكون ضمن القائمة التي وضعتها الوزارة؛

ج- وضع دفتر الشروط لاختيار مكاتب الدراسة، والتي يجب أن تكون ذات انتماء جزائري وتعمل في مجال الجودة؛

د- تقديم التدعيم المالي للمؤسسات، والمقسم وفق النسب التالية:

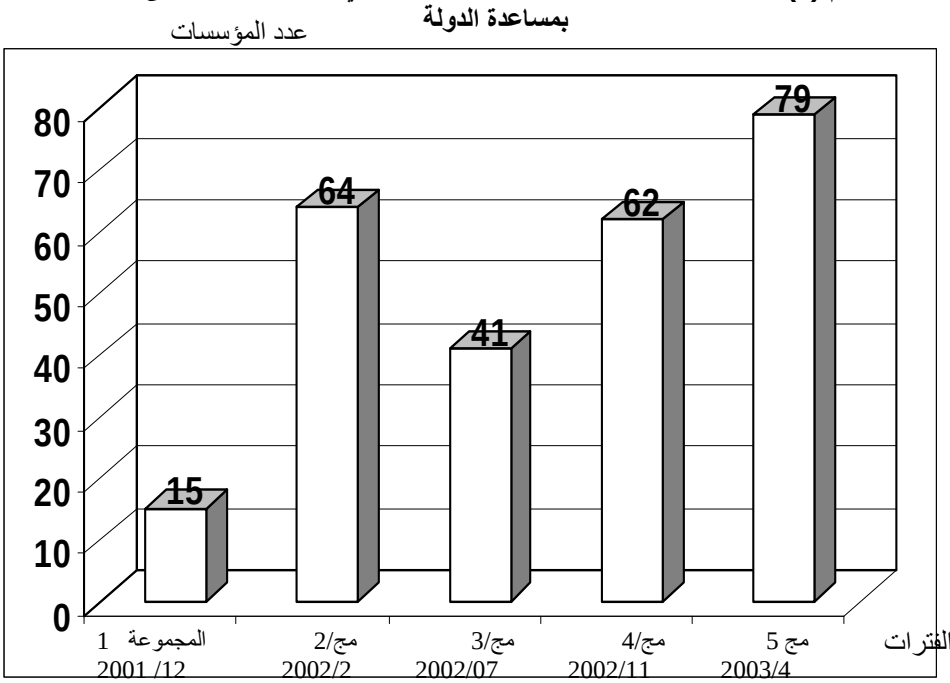
- 50% من التكلفة بالدينار لعقد المرافقة بشرط عدم تجاوز المبلغ ثلاثة ملايين دينار بالضريبة.
- 50% من التكلفة بالدينار للحصول على الشهادة.

هـ- توفير المعلومات، حيث يرافق المعهد الجزائري للتقييس المؤسسات من حيث: التكوين، الملتقيات، ...إلخ.

ومنذ انطلاق تطبيق برنامج مساعدة الدولة سنة 2001 إلى غاية سنة 2006 فقد تم إنجاز خمس عمليات بحيث استفادت مؤسسات من الدعم المالي المقدر بـ 260.669.045 دج، وشرعت خلال سنة 2007 في عملية التحضير لإنجاز المرحلة السادسة من البرنامج التي شملت 109 مؤسسة.

ويوضح الشكل رقم (2) تطور عدد المؤسسات التي شاركت في عملية الحصول على الشهادة وهي مقسمة بين: 65% عمومية و35% خاصة.

الشكل رقم (2): تطور عدد المؤسسات الجزائرية المشاركة في عملية الحصول على الشهادة بمساعدة الدولة



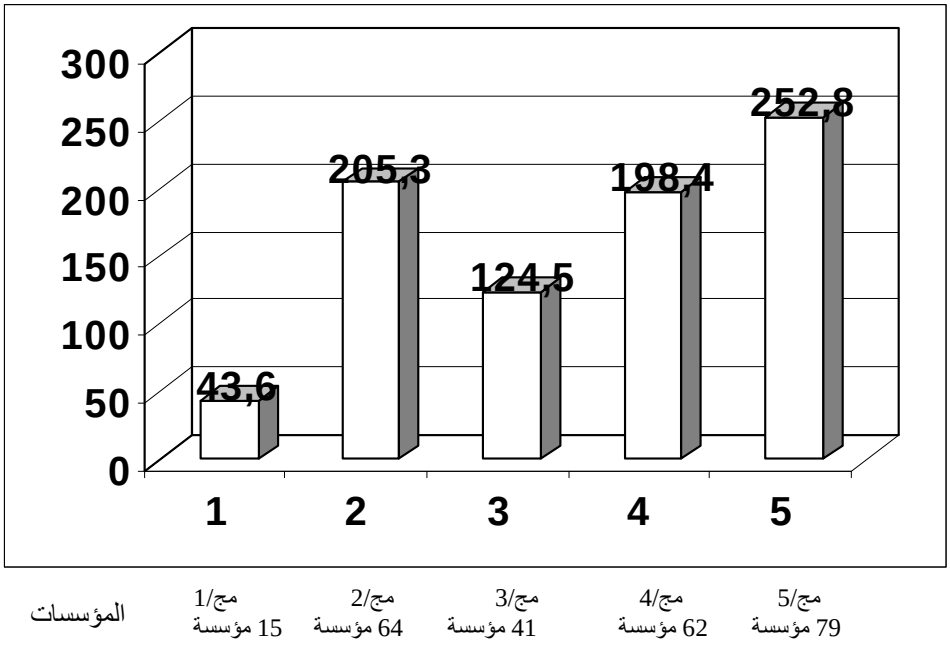
Source :Ministère de l'industrie, le programme qualité du ministère de l'industrie, projet Algérie –France- ONUDI, Journée d'information, Mars 2005, P.17.

يبين الشكل السابق مايلي:

- خلال نهاية سنة 2001، استفادت 15 مؤسسة من الدعم المالي.
- ارتفاع عدد المؤسسات الجزائرية المستفيدة من الدعم المالي ليصل في نهاية سنة 2002 إلى 167 مؤسسة مقسمة إلى 64 مؤسسة خلال نهاية فيفري و41 مؤسسة في نهاية جويلية و62 مؤسسة في نهاية نوفمبر.
- استمرار زيادة عدد المؤسسات المستفيدة من الدعم المالي منذ 2002، حيث بلغ عددها 79 مؤسسة في نهاية أفريل 2003.

هذا ولقد بلغت تكاليف المرافقة والحصول على الشهادة قيمة 824.6 مليون دينار جزائري، والمقسمة حسب عدد المؤسسات كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم (3): إجمالي تكاليف المرافقة والحصول على الشهادة



Source :Ministère de l'industrie, OP.CIT, P.18

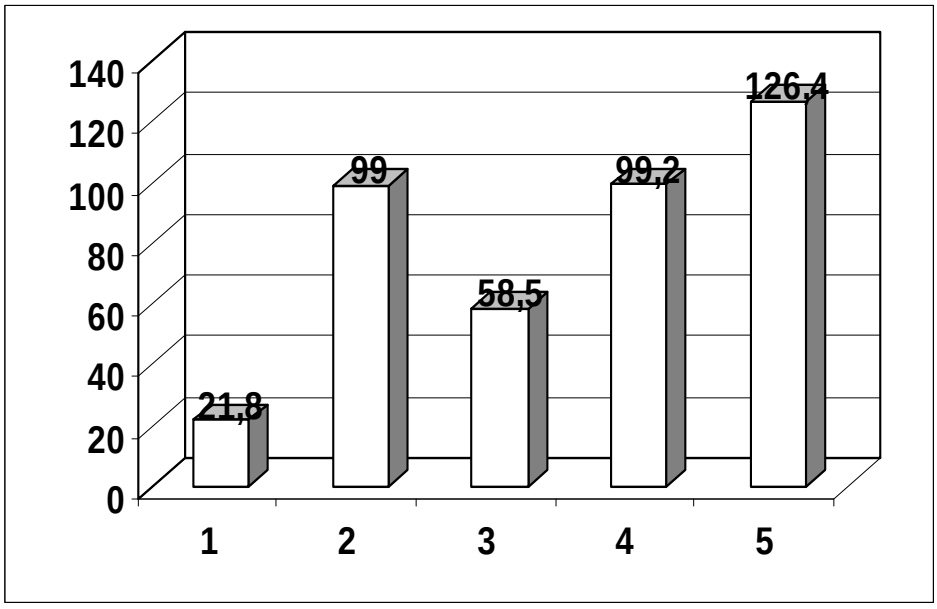
يوضح الشكل تكاليف المرافقة والحصول على الشهادة مقسمة حسب مجموعات المؤسسات الموضحة في الشكل رقم 2، فيتبين مايلي:

- بلغت قيمة هذه التكاليف 43,6 . 10^6 دج للمجموعة الأولى.
- ارتفعت قيمة هذه التكاليف إلى 205,3 . 10^6 دج للمجموعة الثانية.

- انخفاض قيمة هذه التكاليف إلى 124,5 . 10^6 دج للمجموعة الثالثة.
- استمرار ارتفاع قيمة هذه التكاليف لتصل إلى 252,8 . 10^6 دج للمجموعة الخامسة.

ولقد بلغ إجمالي مساهمة الدولة في تكاليف المرافقة والحصول على الشهادة 404.9 مليون دينار جزائري، والموضح كيفية تقسيمها على المؤسسات عبر المراحل الخمسة للبرنامج الوطني للتقييس في الشكل الآتي:

الشكل رقم (4): التكاليف التي تحملتها الدولة (المرافقة والشهادة)



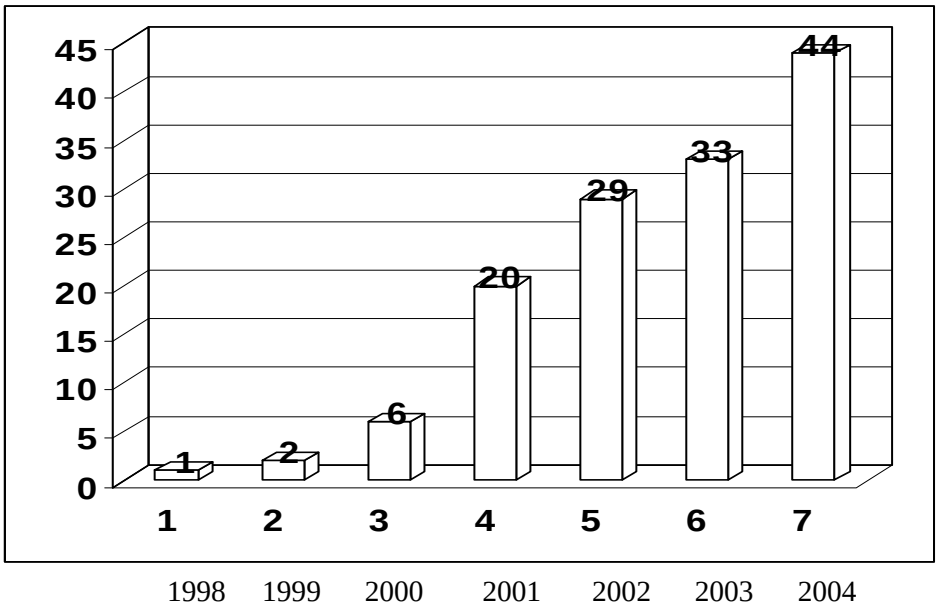
المؤسسات	مج/1	مج/2	مج/ 3	مج/4	مج/5
	15 مؤسسة	64 مؤسسة	41 مؤسسة	62 مؤسسة	79 مؤسسة

Source : Ministère de l'industrie, OP.CIT, P19.

يبين الشكل السابق مساهمة الدولة في تكاليف المرافقة والحصول على الشهادة للمؤسسات الجزائرية حيث تمثل تقريبا نصف مبلغ التكاليف الموضحة في الشكل رقم 3.

أما فيما يخص تطور عدد المؤسسات الجزائرية التي تتحصل سنويا على شهادات الأيزو 9000 والأيزو 14000، فإن الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (5): عدد المؤسسات الجزائرية المتحصلة سنويا على شهادات الأيزو خلال (1998-2004)



Source: Ministère de l'industrie,Le programme qualité du ministère de l'industrie,op.cit,P.14

يبين الشكل السابق أن:

- أول مؤسسة جزائرية تحصلت على شهادة الأيزو 9002 إصدار1994 خلال سنة 1998وهي مؤسسة ENIEM.
- تزايد عدد المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الأيزو باستمرار مما يدل على تزايد اهتمام المؤسسات بتطبيق نظام الايزو 9000.

وللاشارة، فانه إلى غاية نهاية 2006، بلغ العدد الإجمالي للمؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الأيزو 172 مؤسسة متحصلة على شهادة الأيزو 9000 و6 مؤسسات متحصلة على شهادة الأيزو14000 ومخبر واحد معتمد (CETIM) وذلك بحسب إحصائيات وزارة الصناعة.

ثالثا: آثار تطبيق البرنامج الوطني للتقييس على أداء المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الأيزو 9000

يكمن بيان آثار تطبيق البرنامج الوطني للجودة والتقييس على أداء المؤسسات الجزائرية من خلال استعراض نتائج لدراسة تمت تحت إشراف وزارة الصناعة في نهاية سنة 2003[20]، وقد شملت هذه الدراسة عينة من المؤسسات الجزائرية المتحصلة على شهادة الأيزو 9000 والمستفيدة من مساعدة الدولة في إطار البرنامج الوطني للتقييس.

هذا وتمت هذه الدراسة بالاعتماد على استمارة استبيان طورت لهذا الغرض وشملت أربعة جوانب هي: الخصائص العامة للمؤسسة، مسيرة الجودة، عملية الحصول على الشهادة وأثر مسيرة الحصول على الشهادة على أداء المؤسسة (التنظيم، التجارة، التموين، الجانب التقني والإدارة). وقد تم توزيعها على 70 مؤسسة متحصلة على الشهادة، وكانت نسبة الاستجابة 67% أي أن الرد كان من قبل 47 مؤسسة. وفيما يأتي عرض وتحليل لنتائج هذه الدراسة:

أ- الخصائص العامة للمؤسسات عينة الدراسة، والمتمثلة في:

- القانون الأساسي: تميزت بالنسب التالية: 68 % شركات مساهمة، 13% شركات ذات مسؤولية محدودة (SARL) و19% بدون إجابة.

- التوزيع وفق قطاع النشاط: قسمت عينة الدراسة بالنسب التالية: 89 % صناعي (39 % Sider - métal، 17% صيدلة، 15 % كهرباء، 8 % كيمياء، 7% مواد البناء و7 % نسيج)، 5 % النقل، 2% المياه، 2% الطاقة و 2% إدارة.

- مجال الأنشطة: اتضح أن العينة مقسمة كما يلي: 83 % إنتاج و17 % خدمات.

- الناحية القانونية: حيث 81 % منها تابعة للقطاع العمومي و19 % للقطاع الخاص.

- عدد العمال: حيث بلغ نسبة27 % لحجم اقل من200 عامل،28 % لحجم تراوح بين 200 إلى500 عامل،19 % لحجم تراوح بين500 إلى1000 عامل و26 % لحجم أكبر من1000 عامل.

ب- معطيات خاصة بمسيرة الجودة، والمتمثلة في:

- أسباب تبني مسيرة الجودة: والتي تقسم وفق النسب التالية: 80 % لتحسين نشاط المؤسسة، 11% لتلبية طلب الزبائن و9 % للاستفادة من مساعدات السلطات العمومية.

يتضح من خلال هذه النسب أن السبب الأساسي لتبني الجودة هو تحسين نشاط المؤسسة، يلي ذلك تلبية متطلبات الزبائن بنسبة أقل رغم أنه عامل مهم في محيط تنافسي وبمساعدة الدولة.

- اللجوء إلى مرافق: حيث أكد 91 % على ذلك بينما نفت 9 % ذلك.

- نوع المرافق: حيث بلغت النسب ما يأتي: 50 % مكتب استشاري وطني، 22 % مكتب استشاري أجنبي، 14 % مستشار أجنبي و14 % مستشار وطني. ويتبين من هذه النسب، أن نصف العدد قد فضل مرافقا وطنيا متمثلا في مكتب استشاري وطني، يلي ذلك ربع العدد تقريبا رافقه مكتب استشاري أجنبي وبتساوي النسب تم اختيار مستشار سواء وطني أو أجنبي.

- مدة إنشاء نظام الجودة: والتي تقسم بالنسب كما يأتي: 45 % منها استغرقت مدة تتراوح بين 15 إلى 20 شهرا لإرسائه، 23 % منها استغرقت أقل من 12 شهرا، 14 % منها استغرقت أكثر من 24 شهرا، 9 % منها استغرقت مدة تتراوح بين 12 و15 شهرا و9 % منها استغرقت مدة تتراوح بين 20 و24 شهرا. ويتبين من هذه

النسب أنه تقريبا نصف عدد المؤسسات استغرق أكثر من سنة وأقل من سنتين لإرساء نظام الجودة، أما ربع العدد تقريبا استغرق أقل من سنة لإنشائه والباقي بنسب متفاوتة.

- الدرجة التسلسلية لمسؤول الجودة: فلقد اتضح أن عدد الأفراد المكلفين بالجودة مقسم بين 78% رجال و22% نساء. وأن نسبة 78% تؤكد على أن مسؤول الجودة كان إطارا من قبل بها، و20 % تبين بأنه أصبح إطارا و2% بأنه لم يكن إطارا.

- تكوين الأفراد حول الجودة: فنسب المؤسسات التي كونت أفرادها حول الجودة هي:41 % تؤكد أن التكوين تم لأقل من 20 % من أفرادها، 36 % لعدد يتراوح بين 20 % إلى 40% من أفرادها، 11 % لعدد يتراوح بين 60 % إلى 80 % من أفرادها، 7 % لعدد يتراوح بين 80% إلى 100 % من أفرادها و5 % لعدد يتراوح بين 40 % إلى 60 % من أفرادها. ويتضح أن أكبر نسبة من المؤسسات قامت بتكوين عدد قليل من أفرادها حول الجودة.

- تكلفة مسيرة الجودة (خارج الشهادة): والموضحة بالنسب التالية: 65 % منها كلفتها المسيرة أكثر من 2 مليون دينار جزائري، 19 % منها كلفتها المسيرة مبلغا يتراوح بين 1 مليون دينار جزائري و2 مليون دج و16 % منها كلفتها المسيرة أكثر من 1 مليون دينار جزائري. ونلاحظ من هذه النسب التكلفة المرتفعة لمسيرة الجودة.

ج- معطيات خاصة بسيرورة الحصول على الشهادة، وهي:

- مدة الحصول على الشهادة: والتي قدرت بالنسب التالية:48 % منها استغرقت أقل من 3 أشهر، 26 % منها استغرقت فترة تتراوح بين 3 إلى 6 أشهر، 14 % منها استغرقت أكثر من 12 شهر، 7 % منها استغرقت فترة تتراوح بين 6 إلى 9 أشهر و5 % منها استغرقت فترة تتراوح بين 9 إلى 12 شهر. ويتبين من هذه النسب أن أغلب المؤسسات لم تستغرق وقتا كبيرا في الحصول على الشهادة، وهذه المدة تتراوح عموما بين 3 أشهر إلى 6 أشهر.

- تكلفة الشهادة: والمقدرة بالنسب التالية: 50% منها بلغت تكلفة الشهادة بها أقل من 1مليون دج، 26% منها بلغت تكلفة الشهادة بها مبلغا يتراوح بين 1مليون دج و2 مليون دج و24 % منها بلغت تكلفة الشهادة بها أكثر من 2 مليون دج.

د- معطيات مرتبطة بآثار الحصول على الشهادة على أداء المؤسسة، وهي:

- أراء المؤسسات حول آثار الشهادة: حيث اتضح أن نسبة: 98 % منها أكدت أن الشهادة ذات أثر إيجابي و2 % منها أكدت أن الشهادة لم يكن لها أثر إيجابي.

- الآثار الأخرى للشهادة، وهي بالنسب: 35 % أكدت أنها سمحت بالتوضيح الأفضل للمسؤوليات، 33 % أكدت أنها سمحت بتعريف المهام و32 % أكدت أنها سمحت بسريان أفضل للمعلومات. ويتضح هنا أن هذه الآثار تخص التنظيم بالمؤسسات (مسؤوليات، مهام وسريان المعلومة).

- آثارها على النشاط التجاري للمؤسسة: وذلك من حيث:

* رقم أعمالها، حيث أكدت نسبة 95 % على أنه ارتفع بعد حصولها على الشهادة أما 5% فوضحت بأنه قد انخفض.

* عدد زبائنها، حيث أكدت نسبة 97 % على أن العدد ارتفع بعد الحصول على الشهادة والعكس بنسبة 3%.
* شكاوي زبائنها، حيث أكدت نسبة 91 % على انخفاضها والعكس بنسبة 9%.

وعموما فإن الزيادة في عدد الزبائن وانخفاض شكاويهم تمثل مؤشرات كفاءة مسيرة الجودة.

- آثارها على نشاط التموين: من حيث:
* الصرامة في اختيار الموردين، حيث أكدت نسبة 94 % على ذلك والعكس بنسبة 6 %.
* جودة المنتوجات المشتراة، حيث أكدت نسبة 79 % على ذلك، نسبة 15 % بدون رأي و6 % بالرفض، ومن ثم فإن مسيرة الجودة تسمح بشراء أفضل وبالتالي بيع أفضل.

- آثارها على الجانبين التقني والإداري للمؤسسات: وهي كما يأتي:
* جودة أفضل للمنتوجات المصنوعة.
* متابعة صارمة لأنشطة المؤسسة.
* اتصال داخلي أفضل.
* تشكيل مهارات المؤسسة.
* شفافية أكبر في الإدارة.
* زيادة الوعي لدى الأفراد برهانات الجودة.
* تحسين محيط العمل وتخفيض عدم المطابقات.

الخلاصة

يمكن أن نخلص من هذه الدراسة إلى أن تشجيع المؤسسات الجزائرية على تطبيق نظام الجودة بناءً على مواصفات الأيزو 9000 كان له آثارا إيجابية على أدائها في العديد من المجالات، وهذا مايؤكد صحة الفرضية وبالتالي الإجابة على سؤال الدراسة. وتتمثل هذه الآثار في:

- تميز التنظيم بتوضيح المهام والمسؤوليات وسريان أفضل للمعلومات.
- تحسن النشاط التجاري، من حيث ارتفاع رقم أعمالها وعدد زبائنها مع انخفاض شكاويهم.
- تحسن التموين، من خلال الاختيار الأفضل للموردين وكذا تحسين جودة المنتوجات المشتراة.
- تحسن الجانبين التقني والإداري، من حيث:
* الشفافية في الإدارة والصرامة في متابعة أنشطة المؤسسة.
* تحسين جودة المنتوجات وتخفيض عدم المطابقات.
* تنمية كفاءات الأفراد من خلال تطوير تكوين متواصل لهم وتحسين ظروفهم
* تحسين الاتصال الداخلي من خلال سريان أفضل للمعلومات.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، توصي الدراسة بما يأتي:

1- ضرورة اعتماد الجودة كسلاح تنافسي يساهم في تشجيع المؤسسات على تحسين أدائها في مختلف المجالات.

2- ضرورة تبني المؤسسات لفكرة أن الجودة تعبر عن الانتماء الوطني وأنها تساهم في تطوير الاقتصاد الجزائري.
3- إجراء تغييرات جوهرية في بيئة ثقافة المؤسسة لتوفير أرضية مناسبة لتطبيق نظام الجودة بفعالية.
4- أهمية بحث إمكانية زيادة فعالية الإجراءات الحكومية في مجال دعم تطبيق البرنامج الوطني للجودة والتقييس في المؤسسات سواء من ناحية الكم أم الكيف.
5- قيام الهيئات الرسمية كالمعهد الجزائري للتقييس وكل المؤسسات ذات العلاقة بتكثيف الدورات حول إمكانية تطبيق مواصفات الأيزو الأخرى كالأيزو 14000و18000 بالتكامل مع نظام الجودة الأيزو 9000.
6- التنسيق والتعاون بين المؤسسات ذات الخبرة وتلك الأقل تجربة في مجال الجودة من أجل تبادل الخبرات والاستفادة من البرامج الناجحة في مجال الجودة وغيرها من المجالات.

الهوامش

(1) للإطلاع راجع:

-IANOR, La normalisation, Journée nationale de normalisation. Alger, 2002, PP.4-6.

- Omar Bouhnik, Historique de la coordination inter –Maghrébine dans les domaines de la normalisation et de la propriété industrielle, commission maghrébine permanente en normalisation et de la propriété industrielle, Hôtel EL-Aurassi, Alger, 28-29 Mars 1995, PP.20-25.

-IANOR, Normalisation, ed. institut algérien de normalisation , Alger, 2004, P.7.

(2) للإطلاع راجع:

-IANOR, Normalisation, 2004, op.cit, PP.9-10.

-IANOR, La normalisation, 2002,op.cit, , PP.11-13.

(3) IANOR, La normalisation, op.cit, 2004, P.3.

(4) راجع النصوص التشريعية الموضحة في:

- INAPI, Recueil de textes législatifs et réglementaires régissant la normalisation, ed. INAPI, 1996.

(5) IANOR, La normalisation, op.cit, 2004, P.7.

(*)أما بالنسبة للمواصفات الدولية، فإنها توضع ضمن المجموعة الوطنية.

(6) M-S. Bouzeriba, Présentation du système Algérien de certification –accréditations, Atelier national sur la gestion et la promotion de qualité, INAPI, 24-25 Juin 1996, Oran, P.5.

(7) M. Megaache, Certification, Journée d'étude sur la qualité –ERCE-, 1996, P.17.

(8) IANOR, Certification de produits, Institut algérien de normalisation, 2004, P.11.

(09) للإطلاع على الأنظمة الثمانية لمنح شهادة المنتوج راجع:

- Messaouli Rabah et Tigherine Rabah, la certification de produits, séminaire sur la certification de produits, IANOR, 07-09-2002, P.5.

(10) للإطلاع راجع:

- Messaouli Rabah et Tigherine Rabah, op. cit, P.6.

- IANOR, certification de produit, op. cit, P.12.

(11) Ibid, P.13.

(12) Ratiba Chibani, Les prix qualité, Revue EL-MIQYAS, N°13, IANOR, décembre 2003, P.16.

(13) Ministère de l'industrie, Le programme qualité du ministère de l'industrie, projet Algérie –France- ONUDI, Journée d'information, Mars 2005, P.9.

(14) للإطلاع أكثر راجع:

-Décret exécutif n°02-05 du 22 chaoual 1422 correspondant au 6 Janvier 2002 portant institution du prix algérien de qualité, Journal officiel de la république Algérienne n°2, 9Janvier 2002, P.6.

- Arrêté du 20 Moharram 1423 correspondant au 3 Avril 2002 fixant le règlement du concours pour l'attribution du prix Algérien de la qualité, journal officiel de la république Algérienne n°31, 5 mai 2002, P.10.

- Arrêté du 21 Chaâbane 1425 correspondant au 6 Octobre 2004 fixant la composition du jury du prix algérien de la qualité pour l'année 2004, Journal officiel de la république Algérienne n°69, 3 Novembre 2004, P.20.

(15) Ministère de l'industrie (direction générale de la régulation et de la normalisation), Prix Algérien de la qualité Année 2004, P.3.

(16) Ibid, P.6

(17) Idem.

(18) Arrêté du 20 Moharram 1423 correspondant au 3 avril 2002, Article 3. (op. cit).

(19) Ministère de l'industrie, Le programme qualité du ministère de l'industrie, op.cit, P.16.
(20) Ibid, pp. 20-32.