

جامعة البليدة 2

كلية الحقوق والعلوم السياسية

القسم الخاص

تخصص قانون البيئة والتنمية المستدامة

ملخص محاضرات مادة

الجودة البيئية والمواصفات القياسية

موجه لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص قانون البيئة والتنمية المستدامة

أستاذ المادة :

د / احسن حميدة

2021/2020

اعتمدنا في انجاز ملخص مادة الجودة البيئية والمواصفات القياسية على البرنامج السداسي الثالث المسطر لطلبة الحقوق السنة الثانية ماستر نظام ل م د بناء على البرنامج الوزاري المعتمد الخاص بالمفردات والبطاقات الخاصة بوحدات و مقاييس تخصص قانون البيئة والتنمية المستدامة حقوق الذي يشمل على محتوى مادة الجودة البيئية و المواصفات القياسية و كذا المحاور المبرمجة للأعمال الموجهة في إطار إجتماعات المادة البداغوجية .

المراجع

الكتب

- أحمد السيد مصطفى : إدارة الجودة الشاملة و الأيزو 9000 ، مطابع دار الهندسية مصر 1998
- محفوظ أحمد جودة : إدارة الجودة الشاملة ، مفاهيم و تطبيقات ، دار وائل ، الأردن الطبعة الخامسة 2010
- حسين عبد العال محمد : الإتجاهات الحديثة في إدارة الجودة و المواصفات القياسية " الأيزو " 90014 -9000 وأهم التعديلا التي أدخلت عليها، دار الفكر الجامعي الإسكندرية 2006
- زيد منير عبوي : إدارة الجودة الشاملة ، دار كنوز المعرفة ، عمان الأردن ، الطبعة الأولى 2006
- حمداوي وسيلة : الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية ، مديرية النشر جامعة قلمة 2009

نعيم مغيب : الجديد في الترخيص الصناعي و البيئي و المواصفات القياسية ، دراسة في القانون المقارن ، منشورات الحلبي الحقوقية لبنان ، 2006

المقالات

شتوح وليد : مكانة نظام الإدارة البيئية الأيزو 14000 في تسيير المؤسسات الجزائرية مجلة الواحات للبحوث والدراسات ، المجلد 7 ، العدد 2 ، 2014

الرسائل الجامعية

مشان عبد الكريم : دور نظام الإدارة البيئية في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مصنع الإسمنت عين الكبيرة، مذكرة ماجستير، مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف الجزائر

راشي طارق : الإستخدام المتكامل للمواصفات العالمية الأيزو في المؤسسة الاقتصادية لتحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات بتبسة ، مذكرة ماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف 2010 / 2011

سيدمو محمد ، الطاهري حميد : تدقيق نظام إدارة الجودة في ظل معايير الأيزو العالمية دراسة حالة على مستوى المعهد الجزائري للقياس ، مذكرة ماستر تخصص محاسبة مراقبة و تدقيق ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة سعد دحلب البلدية 2010 / 2011

بن لمان محمد عبد الرحمان : البيئة و نظام الجودة في إطار التنمية المستدامة، مذكرة ماستر تخصص قانون البيئة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البلدية 2014/2015

باركي ليلي ، احمد عيسى ياقوت: المواصفات القانونية البيئية في التشريع الجزائري ،مذكرة ماستر تخصص قانون البيئة و التنمية المستدامة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة البلدية 2017 ، 2018/

المحاضرات

لعلى بوكميش : دور الجزائر في إعداد و تطبيق مواصفات الأيزو 9000 في مجال التعليم العالي و البحث العلمي ، نائب رئيس الجامعة الإفريقية ، أدرار ، الجزائر .

القوانين

القانون 04/04 الموافق 23 يونيو 2004 يتعلق بالتقييس ، جريدة رسمية مؤرخة في 27 يونيو 2004 العدد 41

القانون 03/09 الموافق 25 فبراير 2009 يتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، جريدة رسمية مؤرخة في 08 مارس 2009 العدد 15

القانون 04/16 الموافق 19 يونيو 2016 يعدل و يتم القانون رقم 04/04 الموافق 23 يونيو 2004 و المتعلق بالتقييس ، جريدة رسمية مؤرخة في 22 يونيو 2016 العدد 37

القانون 09/18 الموافق 10 يونيو 2018 يعدل و يتم القانون 03/09 الموافق 25 فبراير 2009 و المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش ، جريدة رسمية مؤرخة في 13 يونيو 2018 العدد 35

المرسوم التنفيذي رقم 464/05 المؤرخ في 06 ديسمبر 2005 المتعلق بتنظيم التقييس و سيره ، جريدة رسمية العدد 80

المرسوم التنفيذي 324/16 الموافق 13 ديسمبر 2016 يعدل و يتم المرسوم التنفيذي رقم 464/05 الموافق 06 ديسمبر 2005 و المتعلق بتنظيم التقييس و سيره ، جريدة رسمية مؤرخة في 15 ديسمبر 2016 العدد 73

المرسوم التنفيذي 62/17 الموافق 07 فيفري 2017 يتعلق بشروط وضع وسم المطابقة للوائح الفنية و خصائصه و كذا إجراءات الإشهاد بالمطابقة ، جريدة رسمية مؤرخة في 12 فبراير 2017 العدد 09

المبحث الأول : ماهية الجودة

تعتبر الجودة موضوع إهتمام الجميع و ذلك لتطور المنافسة بين الدول على المنتجات كما تعتبر مسألة حساسة تفرض على مسؤولية المؤسسات إعادة النظر فيها و إعطائها أهمية قصوى لأنها تعتبر عامل هام من عوامل تنمية المؤسسات و كذا إحدى الوسائل لمواجهة المنافسة.

المطلب الأول : مفهوم الجودة

الجودة بالمعنى العام هي إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات و رغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع تقديم توقعاتهم و تحقيق الرضا و السعادة لديهم و يتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة ، و إيجاد صفة التمييز فيهما ..

و أصل كلمة الجودة هي طبيعة " Qualitas " التي تعود إلى الكلمة اللاتينية " Quality " التي تعني درجة الصلابة أو الدقة و الإتقان للأعمال التي يؤديها الأفراد أثناء قيامهم بتصنيع الأثار التاريخية و الدينية من قلاع و تماثيل و قصور بهدف التباهي و المفاخرة أو استخدامها للحماية و غير ذلك من الأغراض.

و يتضمن تعريف الجودة الخصائص الأساسية المدركة للسلع و الخدمات التي ترتقي أو تفوق توقعات الزبائن ، و هي مشتقة من الكلمة اللاتينية Quality و التي تعني طبيعة الشخص ، طبيعة الشيء أو درجة الدقة و الإتقان

و تعتبر الجودة على أنها الأداء المتميز للمنتج أو الخدمة ، حيث يعتمد البعض في تعريفهم على أساس المستخدم حيث يعرفها بعض رجال التسويق على أنها الأداء الأفضل ، أما رجال الإنتاج فهي تعني لهم المطابقة للمعايير و المواصفات

و عرف Juran . JM و زميله ، الجودة أنها مدى ملائمة المنتج للإستعمال ، فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للإستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع و حالة المنتج .

كما عرفت الجودة على أنها مدى المطابقة مع المتطلبات، فكما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة ، وعرفت على أنها مجموعة من الخصائص و الصفات و المعايير التي يجب أن تتوفر في منتج و بما يطابق رغبات و تفضيلات المستهلك.

أما المواصفة الدولية ISO 9000 2000 فقد عرفت الجودة بأنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل .

و انطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن استخلاص أن الجودة لا تعني " الأفضل " بشكل مطلق و لكن تعني الأحسن لمدى إرضاء حاجات و تطلعات المستهلكين سواء أكانوا حاليين أو مرتقبين، وتتأثر الجودة من خلال علاقة تربط بين طرفين هما المنتج " المورد " و العميل، وأن معظم التعريفات تشترك في هيمنة الزبون في الحكم على جودة المنتج أو الخدمة و التحسين المستمر، و هذا يعني أن المنتج يجب أن يعمل على تحقيق حاجات و رغبات و تطلعات الزبائن من خلال خصائص منتجاته أو خدماته التي يقدمها .

و عليه يمكن اعتبار الجودة مجموعة من الصفات و الخصائص الموجودة في المنتج تلي الحاجات و الرغبات الضمنية و الصريحة و المستقبلية للزبون .

الفرع الثاني : أهمية الجودة و أهدافها

الجودة مفهوم نسبي ينظر إليه من زوايا متعددة ، فالجهة المصنعة و المنتجة تنظر للجودة أنها المطابقة مع المواصفات و جودة التصميم ، ومن وجهة نظر الزبون أو المستخدم أو المستفيد فتعني الملائمة للإستخدام ، و من وجهة نظر المجتمع فهي تعني تحقيق الرفاهية و الإسعاد و العدالة في

ضمان توفير منتجات خالية من العيوب و لا تلحق ضررا بالمستفيد و المجتمع ، أما بالنسبة للنخبة من المهتمين فالجودة تعني التميز .

وتتمثل أهمية الجودة بالنسبة للمؤسسة في جانبي التخفيض و التعظيم كما يلي :

1 / جانب التخفيض و المتمثل في انخفاض التكاليف و معدل دوران العمل و تقليص الأخطاء و تقليل العيوب و الفاقد .

2 / جانب التعظيم و المتمثل في زيادة الحصة السوقية و الربحية و تحسين سمعة المؤسسة و كذا الرفع من المسؤولية القانونية للمؤسسة و زيادة المنافسة العالمية.

3 / المخاطر التي قد تتحملها المؤسسة جراء عدم تحقيقها للجودة : يؤدي إلى زيادة شكاوى الزبائن و المستهلكين ، بسبب عدم تلبية المؤسسة حاجاتهم و رغباتهم ما يؤثر سلبا على سمعة المؤسسة الذي يؤدي إلى تراجع حجم الطلب على منتجاتها و زيادة التكاليف الناتجة عن عدم المطابقة والإنحرافات والإصلاحات ، التعويضات عنها كل هذه الأسباب تسفر على تراجع أرباح المؤسسة و حصتها في السوق ما يهدد وجودها

4 / المزايا التي قد تستفيد منها المؤسسة جراء اهتمامها بالجودة : تلبية حاجات الزبائن و كسب ثقتهم و رضاهم و تحسين سمعة المؤسسة و يمكن جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن ، وانخفاض التكاليف بسبب انخفاض حالات عدم المطابقة و التعويضات الناتجة عنها ، أيضا تحقيق الميزة التنافسية في السوق من خلال الجودة و تحسن مردودية المؤسسة في مختلف الأصعدة و بالتالي زيادة أرباحها و ارتفاع حصتها في السوق

أدت التغيرات السريعة و التطورات المتعاقبة لمحيط المؤسسة إلى زيادة اهتمامها برغبات الزبائن و جمع المعلومات عن خصائصهم و احتياجاتهم و العمل على تلبية هذه الرغبات للحصول على رضاهم فلم يعد السعر هو العامل المحرك لسلوك الزبائن ، بل ظهرت جوانب أخرى اهتم بها الزبون مثل الثقة في جودة المنتجات و ابتكار أنواع جديدة من المنتجات و التنوع فيها ، و أصبحت المؤسسات مهددة بترك السوق إذا لم تستطع مواجهة هذه المتطلبات ، و أدى تزايد تأثير العملاء على حجم الطلب إلى زيادة الاهتمام بالجودة ، مما جعلها لا تقل أهمية عن المنافسة السعرية في الإستراتيجيات التسويقية و الإنتاجية لزيادة الحصة السوقية.

الفصل الثاني

تطور مفهوم الإدارة في الفكر الإداري الحديث كمدخل لرقابة الجودة

مرت حركة الإدارة العامة بتطورات فكرية كان لها أثر بالغ في تحديد اتجاهاتها و نموها نتناولها فيما يلي :

المبحث الأول : الإدارة في فكر المدرسة الكلاسيكية : 1900 إلى 1950

إستقت هذه المدرسة أهم أفكارها في الإدارة من عدد من النظريات الإدارية التي ظهرت في أوروبا و أمريكا و هي :

1 _ النظرية البيروقراطية في الإدارة

2 _ نظرية الإدارة العلمية

3 _ النظرية العملية للإدارة

المطلب الأول : النظرية البيروقراطية في الإدارة

يقترن معنى البيروقراطية بالإجراءات البطيئة المعقدة و أيضا للتعبير عن الروتين ، إلا أن الألماني ماكس وايبر أخذ من البيروقراطية مفهوما مغايرا فاستخدمه للدلالة على مثالية الأنظمة و وضع عدة مبادئ اعتبرها معايير للبيروقراطية الناجحة و هي :

_ الهرمية : تعني جعل الرقابة مركزة في قمة التنظيم

_ الكفاءة المهنية : تعني إختيار الأفراد يستند على الكفاءة و المهارة

_ ضرورة وجود نظم : تحكم العلاقات و اتخاذ القرارات و وجود نظام للتوثيق و ضبط المعلومات

و من هنا يمكن القول بأن الإدارة وفقا لمفهوم هذه النظرية تنصب على مبدأ التخصص و تقسيم العمل و جودة الإنتاج وفقا لقواعد و معايير موضوعة سلفا .

و انتقدت هذه النظرية بأنها اتسمت بالجمود و عدم المرونة و تجاهلها للعنصر الإنساني و أن مبادئها صممت لمواجهة ظروف معينة و اهتمت بمصلحة العمل و الإنتاج

المطلب الثاني: نظرية الإدارة العلمية

يعتبر فريدريك تايلر المؤسس الحقيقي لحركة الإدارة العلمية ، حيث بدأت أفكار المدرسة في الانتشار من خلال كتاباته و ما أفرزته الثورة الصناعية في عصره من مشاكل تكنولوجية و إنسانية ركز على الفصل بين الإدارة و حاجات العمال و أهم ما نادى به :

- تنمية علم حقيقي للإدارة من خلال تحليل المعلومات المتاحة

- إختيار الأفراد على أسس علمية

- تقسيم العمل بين الإدارة و العمال

- تقسيم المسؤولية بين المديرين و العمال

ثم جاء بعده فرانك جلبرت ليحاول تطوير المدرسة العلمية للإدارة ، فانتهى إلى إبتكار طرق جديدة لتحسين العمل أهمها الإستقصاء و الإختيار و السيطرة و الترتيب و التنظيم و ضرورة توافر عنصري الفحص و التفقيش و هما إحدى صور رقابة الأداء .

ثم جاء "هارينجتون إيمرسون " الذي ركز على إدارة العمل على وجه الخصوص و انتهى إلى عدة نتائج منها تحديد الأهداف و وضع معايير للعمليات و المهام و وضع برامج للعمل و إنجاز المهام بسرعة و فعالية و لاشك أن هذه الأهداف في مجموعها تشكل عناصر الرقابة الفعالة .

المطلب الثالث : نظرية العملية الإدارية

طور هذه النظرية "هنري فايول" و وضع تصور كامل لما يعرف الآن باسم العملية الإدارية بالإضافة إلى المعايير الأخرى و التي شكلت في مجموعها وظائف الإدارة العامة و من أهمها عنصر الرقابة ، و تتلخص مبادئ الإدارة عند فايول في مبدأ التخصص و تقسيم العمل و مبدأ توازن السلطة و المسؤولية .

و من كل ذلك نجد أن المدرسة العلمية للإدارة اهتمت بدراسة الإدارة من الناحية المادية " الإنتاج " طبقا لمنظور مؤسسها و ذلك من خلال بيان وظائف المدير و اختيار الأفراد بينما انصب اهتمام جلبرت بالعمل من خلال التنظيم و الرقابة ة تابعه في هذا الإتجاه ايمرسون بينما انصب اهتمام فايول على الإدارة العامة للمنشأة من خلال مدرسة الإدارة العملية الأمر الذي تبين من أول وهلة أن تايلور لم يعر الرقابة في دراساته الاهتمام الكافي ، و إنما صب اهتمامه على الإدارة العامة للعاملين ، أما فرنك جلبرت فقد استجمع عناصرها في كتاباته من خلال الاهتمام بعنصري الفحص و التفتيش بمعنى تحديد الأهداف و وضع المعايير و برامج العمل و الإنجاز بسرعة وفعالية .

أما هنري فايول فقد ركز على الرقابة مؤكدا أنها تستلزم التأكد من أن كل الأمور تسير وفقا للخطة الموضوعة سلفا و يجب أن تشمل كل جزء من النشاط " الأفراد ، المواد العمليات " كما يرجع الفضل في إبراز مكانة الرقابة لماكس وايبر من خلال أفكار المدرسة البروقراطية حيث جعلها مركزة في قمة الهرم الوظيفي للمنشأة.

المبحث الثاني : الإدارة في فكر المدرسة السلوكية

رواد هذه المدرسة التي استخدمت المفاهيم الإجتماعية و علم النفس لدراسة سلوك العمال و كذا لفت الأنظار للعلاقات الإنسانية هم " ألتون مايو" و "تشارلز برنارد" و "سايمون" و "باركر فيوليت" حيث ركز أنصار المدرسة على فكرتين :

المطلب الأول : الفكرة الأولى : النظام التعاوني : بمعنى أن الإنسان يتعاون مع التنظيم القائم إذا كانت الحوافز و المغريات الإجتماعية و النفسية تساوي المساهمات التي يطلب من العضو تقديمها ، و أنه إذا حدث عكس ذلك فإن الإنسان يرفض التعاون مع التنظيم القائم فالتنظيم هو هيكل من العلاقات الإنسانية و الإتصالات المتناسقة التي تستخدم مجموعة من الموارد الإنسانية و المادية في نظام متميز بعمل على إشباع الرغبات الإنسانية ، فالمدرسة السلوكية تعتمد إذن أساسا على أهمية سلوك الفرد و سلوك المجموعات .

المطلب الثاني : الفكرة الثانية : تعتمد على الإهتمام بعلم النفس إستنادا إلى أن الفرد هو محور الإهتمام و بذلك فهم يعتبرون أن السلوك النفسي للفرد هو جوهر العملية الإدارية .

حيث ركز أنصار المدرسة السلوكية اهتمامها على البناء النفسي للفرد أو الجماعة بعكس المدرسة الكلاسيكية التي صبت كل اهتمامها على العمل و الإنتاج و الوظائف الإدارية للإدارة العامة ، و هو ما قدمه روثمان من خلال تفسير السلوك الإنساني للفرد و الجماعة بغرض رسم السياسة العامة التي تستند إلى دور السلوك الإنساني في الربط بين الفرد و التنظيم و أثره على الإنتاجية .

كما يرون أنصار هذه المدرسة أن دفع الناس للعمل بالحافز المادي و النفسي معا يمكن أن يشكل إستمرارية أكبر عكس الإعتماد فقط على الحافز المادي لأنه يتوقف عند نقطة معينة من الإشباع المادي (ألتون مايو)، و أن تنفيذ الخطط الموضوعة بدقة و عناية لن يتحقق إلا من خلال مراعاة الجانب النفسي و السلوكي للفرد و الجماعة و أثر العنصر النفسي في الرقابة ، حيث لا يتصور أن تتم الرقابة بصورة مجردة عن المشاعر ، و قد أجمل نيومان الأسباب التي تؤدي إلى نفور الشخص من الوسائل الرقابية منها :

- عدم تقبل الشخص لأهداف المشروع

- التعارض مع المعتقدات و الآراء

- عدم عقلانية مستويات الإنجاز

- الضغط النفسي

- رفض التوجيه و الإرشاد الذي يشكل عبئاً نفسياً عليه

- النزاهة في تقييم الرقابة : يجب على الإدارة تقبل خطأ العامل بصورة موضوعية مراعاة للمشاعر

- التعاون بين الإدارة (الرقيب) و بين العامل (المراقب) بدلا من الضغط و الإرهاب النفسي.

المبحث الثالث : الإدارة في فكر المدرسة الحديثة

ظهرت رؤى جديدة في الفكر الإداري تسمح بمعرفة أكثر شمولاً للإدارة و هي :

- نظرية النظم

- النظرية الموقفية

المطلب الأول : نظرية النظم

مؤداها أن أي تغير في جزء معين من النظام يؤدي بطبيعة الحال إلى تغير في النظام ككل و يتكون هذا النظام من أربعة أجزاء هي :

– المدخلات : و هي الموارد البشرية و المالية و المادية و المعلومات

– عملية التحول : و هي تحويل الموارد إلى سلع و خدمات

– المخرجات : و هي تقديم السلع و الخدمات للبيئة

– المعلومات المرتدة : و تتضمن رد فعل البيئة تجاه السلع و الخدمات التي قدمت و يمكن أن تؤثر إيجاباً أو سلباً في قدرة النظام .

و يؤكد مفهوم نظرية النظم على أن المنظمة ليست وحدة إقتصادية تستخدم الأفراد و الآلات و الموارد المالية من أجل تحقيق الربح فقط بل هي مجموعة من العمليات و النظم تتأثر تبعاً لتغير أي منهما .

و بالنظر إلى المنظمة باعتبارها نظاماً مفتوحاً يؤثر في البيئة و يتأثر بها و هو ما يجعل رجل الإدارة دائماً أكثر حساسية تجاه الظروف و الأحداث ، فالمدير الناجح يتعامل مع البيئة و يتفاعل معها من أجل متابعتها لملاحقة كل جديد يطرأ فضلاً عن أن العزلة بعيداً عن البيئة يصيب الإنسان بالجمود و التخلف .

فنظرية النظم تمثل إسهاماً في البيان المتبادل بين كل نظام من الأنظمة ، فلا يمكن فصل نظام عن الآخر فإدارة المصنع تعتمد على إدارة التسويق و الأخيرة تعتمد على الإدارة المالية ، و فصل أي من هذه العناصر قد يؤدي إلى الركود ، فالمدير الناجح هو الذي يستطيع أن يوفق بين كل هذه الإمكانيات .

المطلب الثاني : النظرية الموقفية

مقتضى هذه النظرية أن أي تصرف إداري تجاه مشكلة ما يتوقف على الظروف و ملابسات و أبعاد الموقف .

و عليه فإن المدرسة تعني أن رجل الإدارة لا يستطيع أن يعيش بعيدا عن ظروف البيئة المحيطة به و لا بد من التفاعل معها ، كما أنه لا بد من التعامل مع الوظائف الإدارية التخطيط و التنظيم و التوجيه و الرقابة باعتبارهم أنظمة متكاملة ، و هذا يعني أن تلك الوظائف متداخلة و مؤثرة و لا يمكن إغفال أي منها .

و من كل ذلك نجد أن مدرسة الإدارة الحديثة في مجملها لم تغفل دور الرقابة الإدارية باعتبارها أحد الوظائف الإدارية الهامة و باعتبار إدارة فعالة لقياس كفاءة الإدارة و كشف أسباب الانحراف و وضع الحلول المناسبة لها و بذلك لا يمكن إغفالها إذا ما أريد النجاح لأي مشروع .

و عليه فإن مكانة رقابة الجودة في الفكر الإداري للمدارس الفكرية المختلفة تتلخص فيما يلي :

أولا / أن الفكر و قد تدرج في فكر هذه المدارس حيث بدأ النمو و ألمحت إليه مدرسة حركة الإدارة العلمية من خلال وضع معايير للعمليات و برامج العمل و إقرار الفحص و التفتيش و هما من وسائل الرقابة ، أما المدرسة العملية الإدارية فقد انتهت صراحة من خلال بيان وظائف الإدارة إلى أن الرقابة تعتبر وظيفة من وظائف الإدارة ، و قد بدأ ذلك واضحا من دراسات جلبرت في بيان أهمية العمل من خلال التنظيم و الرقابة ، و زاد الاهتمام بالرقابة من خلال كتابات هنري فايول من خلال بيان وظائف الإدارة و إقراره بأن الرقابة تستلزم التأكد من أن كل الأمور تسير وفقا للخطة الموضوعة سلفا .

ثانيا / تطور الفكر الإداري في فكر المدرسة السلوكية حيث بدأ تحول النظرة للرقابة باعتبارها وظيفة من وظائف الإدارة إلى جانب التخطيط و التنظيم و التنسيق و الإتصال إلى اعتبارها كذلك وظيفة تقوم على الفن يراعى فيها الشعور الإنساني بين الرقيب و بين المراقب و لا تقوم على القسر و الإرهاب .

و إضافة لذلك يجب أن يتمتع الرقيب بالنزاهة و الحيادة و عدم إطلاق الرقابة للأهواء الشخصية كما يجب أن تتمتع مستويات الإنجاز بالعقلانية و عدم إرهاب العامل لتقديم مستويات إنجاز تزيد عن قدراته .

ثالثا / التسليم بأن الرقابة سواء كانت إدارية أو مالية و محاسبية أو كفاءة و فعالية أو جودة أصبحت واقعا في الفكر الإداري و وظيفة من الوظائف الأساسية لرجل الإدارة في أي مشروع فهي المهيمنة على باقي الوظائف الإدارية الأخرى و من خلالها يراقب التخطيط و التنظيم و التنسيق و الإتصال.

الفصل الثالث

مراحل التطور التاريخي للجودة الشاملة

فظهر الجودة لم يكن وليد اليوم أو اللحظة بل هو تطور للفكر الإداري من عهد تايلور حتى الآن وهناك عدة عوامل ساعدت على هذا التطور منها التحسين في الإدارة ومعدلات الإنتاج [تتامي معدلات الجودة والابتكارات، [ظهور طرق حديثة للإدارة، [ظهور مفهوم الإدارة الاستراتيجية ، و فيما يلي نتاول مراحل التطور التاريخي للجودة الشاملة .

المبحث الأول : مرحلة الفحص أو المطابقة

يطلق عليها أحيانا مرحلة التفتيش و هي تمثل بدايات حركة الجودة الشاملة ، ظهرت بداياتها في أواخر القرن الثامن عشر مع بدايات تصاعد حركة الثورة الصناعية ، و تبلورت بعد ظهور نظرية تايلور في الإدارة العلمية ، و وفقا لهذا التصور فإنه يفترض أن المنتجات جيدة و أنها ستلبي حاجات المستفيدين امتدت هذه المرحلة من القرن التاسع عشر وحتى أوائل القرن العشرين في الغرب. في هذه المرحلة كان التركيز على التحديد الواضح لمواصفات المنتج بالإضافة إلى تحديد الخطوات اللازمة لصنع المنتج وكانت أدوات القياس هي وسائل المفتشين للتمييز بين المنتجات الجيدة والرديئة وجدير بالذكر أن النظرة السائدة للجودة في هذه المرحلة كانت تذهب إلى أنها مشكلة يجب حلها لضمان تماثل المنتجات.

و عليه فإن عمليات الفحص تتم على المنتج الذي تم إنتاجه فعلا ، فهي لا تمنع وقوع الخطأ و لكن تساعد على اكتشافه بعد وقوعه ومن ثم استبعاد المنتج المعيب .

وقد امتد هذا الفكر التفتيشي إلى قطاعات الخدمات أيضا و من ضمنها التعليم ، فقد كان في كل مؤسسة تعليمية تحوي ضمن هيكلها جهاز إشرافي يسمى التفتيش يقوم بالتحقيق و فحص سير العمليات التعليمية و التربوية و تقييمها في ضوء الأهداف ، دون تقديم أي نوع من التوجيه و الإرشاد أو طرق التطوير أو التحسين .

المبحث الثاني : مرحلة مراقبة الجودة

ظهرت هذه المرحلة في بدايات القرن العشرين عندما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة حيث تطور استخدام بعض الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة و كان ذلك في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية و منها العينات الإحصائية ، خرائط الرقابة ... و من أهم أساليبها دورة شيوارت ذات المراحل الثلاث : المواصفة - الإنتاج - المراقبة و التي تهدف إلى تحقيق جودة المنتج وامتدت من العشرينيات من القرن العشرين حتى الخمسينيات منه. وهنا تم التركيز على حاجات الزبون وتحديدتها من خلال الأبعاد المتمثلة في جودة التصميم وجودة المطابقة، ولتحقيق ذلك ركزت هذه المرحلة على عمليات الفحص والوقاية التي بإمكانها تحسين الجودة والوصول بالمنتج إلى درة المطابقة بين ما تم تصميمه وبين ما يرغب به الزبون. كل ذلك يجب أن يتم في حدود التكلفة التي تناسب الزبون. فالأصل في هذه المرحلة هو مراقبة و تعديل المواصفات أثناء الإنتاج و ليست عملية تتم في نهاية الإنتاج لضبط الأخطاء و استبعاد المنتجات عبر المطابقة للمعايير و المواصفات الموضوعه كما هو الحال في مرحلة التفتيش .

أما نظام مراقبة الجودة فإنه يتضمن عددا من الأنشطة التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة أهمها منع أو تقليل المنتجات غير المطابقة للمواصفات اعتمادا على معلومات مراقبة الجودة و تحسين تكنولوجيا العمليات و تخطيط و تصميم المنتج و استخدام معلومات التوريد و الموردين أو العملاء لإحكام المراقبة على مستويات جودة المنتج و كذا مراجعة الإحتياجات و جدولة العمل بحيث يمكن تعويض المنتجات المعيبة .

حيث يتم من خلالها مراقبة أنشطة وأساليب العمليات التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة ، وذلك باستعمال أساليب إحصائية مستحدثة وتطوير استخدامها في مجال السيطرة على الجودة للتركيز على الإنتاج الكبير فخلال الحرب العالمية الثانية وضعت عدة معايير ومواصفات لتطبيق السيطرة الإحصائية على الجودة في مجال صناعة الأسلحة بالولايات المتحدة الأمريكية ، للتحكم في الجودة و منع حدوث الأخطاء.

المبحث الثالث : مرحلة ضمان أو تأكيد الجودة

هي مرحلة تتجاوز المراحل السابقة و ذلك من خلال منع حدوث الأخطاء قبل وقوعها و الاهتمام بالمنتج في مرحلة التصميم و العمليات و توجيه جميع الجهود الإدارية و الفنية نحو منع وقوع المشكلات من مصادرها حيث قاد هذا الاهتمام إلى التحسين المستمر الذي يعرف بتوكيد الجودة و الذي يركز على مفهوم التكامل و التنسيق بين برامج الإدارة و مستوياتها المختلفة و مشاركتها في تخطيط مراقبة الجودة ، و على مفهوم منع العيوب قبل وقوعها و ليس بعد وقوعها أما الاهتمام بالتحسين فيشمل جميع مراحل المنتج و الخدمة بدلا من التركيز على الفحص بعد الإنتاج ،

ولقد ظهرت العديد من المصطلحات والتسميات التي تداخلت مع منهج ضمان الجودة بفعل وجود الأيزو والمنظمة الدولية للتقييس QAA عدد من المنظمات الدولية مثل منظمة ضمان الجودة البريطانية وبصفة شاملة تحقق خلال هذه الفترة تطورا مدهلا حيث أصبحت الجودة ينظر إليها من منظور أشمل بالنسبة للمستعمل أو المستهلك، بالنسبة للتخزين و بالنسبة للإنتاج.

المبحث الرابع:مرحلة إدارة الجودة

وهي ملائمة المنتج للمتطلبات الكامنة وتمتد حتى وقتنا الراهن وهنا قد تم التركيز على حاجات ورغبات الزبون التي لم يدركها بعد وهي الصفات التي في حالة غيابها لا تعتبر ضمن أبعاد مستوى رضا الزبون لكن في حالة وجودها فإن مستوى الرضا لديه يزيد ، ويدعو التوجه في هذه المرحلة إلى النظر للجودة ليس فقط من وجهة نظر المنظمة، لكن أولاً وأخيراً من منظور الزبون المتلقي للخدمة.

و قد بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في الثمانينات من القرن العشرين حيث يتضمن هذا المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج و يركز على العمل الجماعي و تشجيع مشاركة العاملين و اندماجهم بالإضافة إلى التركيز على العملاء و مشاركة الموردين .

و هناك فروقات عديدة إجمالاً بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة ، الأولى تقوم على الرقابة اللصيقة و العمل الفردي و التركيز على المنتج و مشاركة الموظفين و التحسين و جمود السياسات و الإجراءات و حفظ البيانات و التركيز على جني الأرباح و النظرة إلى الموردين على أنهم مستغلين و العميل الخارجي أما الخبرة فهي ضيقة تعتمد على الفرد .

أما إدارة الجودة الشاملة فتقوم على الرقابة الذاتية و العمل الجماعي و روح الفريق و التركيز على المنتج و العمليات و اندماج الموظفين و التحسين المستمر و مرونة السياسات و الإجراءات و تحليل البيانات و إجراء المقارنات البنينة و التركيز على رضا العملاء و مشاركة الموردين و العميل الخارجي و الداخلي أما الخبرة فتتميز بأنها واسعة لأنها تعتمد على فرق العمل .

و هناك العديد من الباحثين و العلماء الذين كان لهم دورا فعالا و بصمات مميزة على تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، من بينهم إدوارد ديمينج : جوزيف جوران :

الفصل الرابع : المواصفات القانونية

يختلف الهدف من وضع المواصفات القانونية تبعا لاختلاف الجهة أو المستوى الذي قام بوضعها فمواصفات المؤسسة أو المصنع تهدف إلى تبسيط و تنظيم العمليات المتعلقة بجميع أوجه نشاط المصنع و المواصفات القطاعية إلى التنسيق و زيادة التعاون في الحصول على مستلزمات الإنتاج و التصنيع و في التعامل مع الأسواق ، في حين تركز المواصفات الدولية على ثلاث أهداف ، تقييد تيسير التبادل التجاري و تنشيط و دعم التجارة الدولية من خلال الوصول إلى إتفاق موحد لمواصفة موحدة و اختبار واحد على مستوى العالم ، أما الهدف الثالث فهو زيادة التعاون الدولي في مجال التوحيد القياسي

و يعتبر الإلتزام بالمطابقة إلتزام يقع على عاتق المحترف عند تولي مهمة الإنتاج فبعدما كنا في ظل القانون المدني نتحدث عن المطابقة للمحل المنفق عليه من طرف المتعاقدين أصبحنا في ظل أحكام قانون حماية المستهلك و قمع الغش نتحدث عن المطابقة للمواصفات القانونية و القياسية قصد توفير الجودة العالية في المنتجات و منافسة المنتجات العالمية ، و في هذه الدراسة قصد تحديد مفهوم الأيزو من بين مفهوم المواصفة القانونية و المواصفة القياسية و المطابقة ، سنتناول بالدراسة و التحليل ضبط مفاهيم ذات الصلة حتى لا تتداخل التعاريف فيما بينها و تحديد النظام القانوني لكل مصطلح .

المبحث الأول : مضمون إلتزام المحترف بالمطابقة

يشمل الإلتزام بالمطابقة الذي فرضه المشرع الجزائري على المحترف إحترام أصول المهنة حيث لا يمكن إتقان طرق الإنتاج إلا باحترام المواصفات القانونية و القياسية الموضوعة لذلك الغرض ، قصد الوصول إلى وضع منتج ذو جودة عالية خاليا من كل عيب أو نقص من شأنه المساس بصحة و سلامة المستهلك .

المطلب الأول : مفهوم المواصفة القانونية

تعبر المواصفات القانونية عن الخصائص و المميزات المطلوبة في المنتج سواء كانت سلعة أو خدمة قصد تحقيق غرضا معينا ، يقع على المحترف واجب إحترامها منذ تولي مهمة الإنتاج إلى غاية الإستهلاك ، حيث لا يمكن أن نتصور تقديم شهادة المطابقة لمنتج ما لا يستجيب لشروط إنتاجه أو تم إنتاجه بطريقة مخالفة للمقاييس الموضوعة لذلك ، الأمر الذي يترتب على ذلك إقرار جزاءات مدنية و

إدارية و جزائية تبعا للأضرار التي يلحقها بالمستهلك ، كما يمكن إعتبار الإلتزام بالمطابقة الصورة الحقيقية و السليمة لإحترام القواعد الأمرة المتعلقة باحترام المواصفات القانونية .

و تطبيقا لذلك أصدر المشرع الجزائري مجموعة من النصوص القانونية منها ما تعلق بحماية المستهلك و منها ما تعلق بالتقييس ، حيث تعرف المقاييس على أنها الوثائق التي تبين خصائص المنتج أو الخدمة ، هدفها الأساسي المطابقة المشروعة للمنتج و الخدمات ، في حين يعد الأمن مظهر لهذه المطابقة ، ويعتبر كل من " فورقو " و " ميهيلوف " Fourgoux et Mihailov المقياس كوسيلة لأمن المستهلكين ، فالمقاييس أو المعايير تحدد خصائص معينة لحماية صحة و أمن المستهلكين.

والمشرع الجزائري في قانون حماية المستهلك و قمع الغش 03/09 لم يتطرق إلى تحديد تعريف للمواصفة القانونية التي يجب التقيد بها من طرف المتدخل في تنفيذ إلتزامه بمطابقة منتوجاته الموضوعة للإستهلاك ، حيث تطرق لمجالات المواصفات القانونية كمييار لمطابقة المنتوجات بغرض تحقيق الرغبات المشروعة للمستهلك ، كطبيعة المنتج ، صنفه ، منشئه و مميزاته الأساسية و تركيبته و نسبة مقوماته اللازمة و هويته و كمياته ، وقابليته للإستعمال و الأخطار الناجمة عن استعماله كما سبق الإشارة إليه .

و يعرف المشرع الجزائري المواصفة على أنها وثيقة غير إلزامية توافق عليها هيئة تقييس معترف بها تقدم من أجل استعمال مشترك و متكرر ، القواعد و الإشارات أو الخصائص لمنتج أو عملية أو طريقة إنتاج معينة ، كما يمكن أن تتناول جزئيا أو كليا المصطلحات أو الرموز أو الشروط في مجال التغليف و السمات المميزة أو اللصقات لمنتج أو عملية أو طريقة إنتاج معينة ، و من خلال هذه المادة و مقارنة بما كانت عليه قبل التعديل نجد أن المشرع الجزائري لم يضيف شيئاً جديد فقد أعاد صياغة المادة محتفظا بنفس المضمون إلا في عبارة " الإستعمال المشترك و المتكرر " بدلا من " الإستعمال العام المتكرر " .

كما تناولت المادة الثانية من قانون 04/04 المتعلق بالتقييس تعريف اللائحة الفنية بأنها تلك الوثيقة المحددة عن طريق التنظيم التي تنص على خصائص منتج ما أو العمليات و طرق الإنتاج المرتبطة به و احترامها يكون إجباري ، و هو ما ذهبت إليه المادة الثالثة الفقرة 18 من القانون 03 / 09 المتعلق بحماية المستهلك و قمع الغش التي عرفت المطابقة بأنها " إستجابة كل منتج موضوع للإستهلاك

للشروط المتضمنة في اللوائح الفنية و المتطلبات الصحية و البيئية و السلامة و الأمن الخاصة به " و عليه بالرجوع إلى تعريف المطابقة التي يقصد بها إلزامية تقديم المنتج أو الخدمة مطابقا للمواصفات القانونية و التنظيمية و المقاييس المعتمدة و هو أمر مرتبط ارتباط وثيق بالتقييسة نجد أنه كنا في ظل القانون المدني نتحدث عن المطابقة للمحل المتفق عليه و المحدد من طرف المتعاقدين وأصبحنا في ظل أحكام قانون حماية المستهلك نتحدث عن المطابقة للمقاييس و المواصفات و ذلك قصد توفير الجودة العالية و منافسة المنتجات العالمية و تحقيق هدف شرعي يتعلق بالأمن الوطني و حماية المستهلكين و النزاهة في المعاملات التجارية و حماية صحة الأشخاص أو أمنهم و حياة الحيوانات أو صحتها و الحفاظ على النباتات ، و حماية البيئة .

بالرجوع إلى أحكام قانوني حماية المستهلك و قمع الغش و المطابقة نجد نوعان من المواصفات مواصفات وطنية و مواصفات المؤسسة.

حيث يقصد بالمواصفات القانونية الوطنية مجموعة القواعد و التقنيات أو الشروط و الخصائص ذات الإستعمال المشترك و المتكرر بشأن منتج ما أو عملية أو طريقة إنتاج معينة ، توضع تحت تصرف كل من يرغب في العمل بها ، و الهدف منها توحيد المعاملات التجارية على نطاق واسع ليشمل جميع المنتجات ذات الصنف الواحد ، و عبر كافة أقطار التراب الوطني بما يخدم مصلحة الجميع من منتجين و مستهلكين و مصالح الدولة .

تنتشر هذه المواصفات بناء على المخطط السنوي و المخطط المتعدد السنوات للتنمية حيث تقوم الهيئة الوطنية للتقييس في كل ستة أشهر بإصدار برنامج عملها تبيين فيه المواصفات التي تم إعدادها أو هي بصدد إعدادها ، كما تبرز المواصفات التي تم المصادقة عليها في فترة سابقة

تتضمن المواصفات الوطنية على الخصوص وحدات القياس و شكل المنتجات و تركيبها و أبعادها و خاصيتها الطبيعية و الكيمياوية و نوعها و المصطلح و التمثيل الرمزي و طرق الحساب و الإختيار و المعايرة و القياس و الأمن و الصحة و حماية الحياة و وسم المنتجات و طريقة إستعمالها ، و تشمل المواصفات الوطنية على المواصفات المصادق عليها و المواصفات المسجلة .

المواصفات المصادق عليها هي مواصفات ملزمة التطبيق تقدم كمشروع من طرف الهيئة المكلفة بالتقييس إلى لجنة توجيه أشغال التقييس ، و التي يرأسها الوزير المكلف بالتقييس ، و بعد دراسة هذه

اللجنة لهذا المشروع و الموافقة عليه تتولى الهيئة تبليغه إلى اللجنة قصد وضعه موضوع التنفيذ و هذا بعد المصادقة عليه من طرف الوزير المكلف بالتقييس ، و ينشر قرار المصادقة على المقياس المعتمد في الجريدة الرسمية نظرا لاعتبار هذا التقييس نشاطا ذو منفعة عامة و بالتالي تتولى الدولة ترقيته و دعمه.

كما يمكن للدولة أن تقوم باعتماد المواصفات الدولية ذات الصلة متوفرة أو يكون إنجازها وشيكا حيث تقوم باستخدامها كأساس للوائح الفنية و المواصفات الوطنية بشرط أن لا تتم بطريقة تعيق أو تقيد التجارة.

و هناك إستثناءين على مبدأ إلزامية المواصفات المصادق عليها :

أ / في حالة إيجاد صعوبات في تطبيق المواصفات الجزائرية المصادق عليها ، بشرط تقديم طلب على هذه الصعوبة

ب / لا يمكن أن تطبق المواصفات المصادق عليها على المنتجات الموضوعة قبل تاريخ دخول هذه المواصفات حيز التنفيذ أو تكون عائقا في وجهها

المواصفات المسجلة تكون إختيارية التطبيق و يتم تسجيلها في سجل يمك من طرف الهيئة المكلفة بالتقييس تدون فيه المقاييس المسجلة حسب ترتيبها العددي و يذكر فيه على الخصوص رقم التسجيل و تاريخه ، بيان المقياس و تسميته

أما مواصفات المؤسسة بمبادرة من المؤسسة المعنية بالنظر إلى خصائصها الذاتية و تختص مواصفات المؤسسة بكل المواضيع التي ليست محل مواصفات جزائرية أو إن كانت محلا لوصفة واحدة أو عدة مواصفات جزائرية ، فإنه يجب أن تحدد بمزيد من التفصيل ، و لا يجوز أن تكون مواصفات المؤسسة مناقضة لخصائص المواصفات الجزائرية و يجب أن توضع نسخة من مقاييس المؤسسات لدى الهيئة المكلفة بالتقييس و هذه الهيئة مخولة لإجراء تحقيقات لدى كل متعامل عمومي و خاص قصد الحصول على الإعلام اللازم.

وتعتني مقاييس المؤسسة بوجه خاص حسب ما تنص عليه المادة 17 من القرار المؤرخ في 03 نوفمبر 1990 بالمنتجات و أساليب الصنع و التجهيزات المصنوعة أو المستعملة داخل المؤسسة نفسها و تعد

مقاييس المؤسسة و تنشر بمبادرة من مديرية المؤسسة المعنية و ينبغي أن تودع نسخة منها وجوبا و دون مصاريف لدى الهيئة المكلفة بالتقييس التي تسهر على مدى مطابقتها للمقاييس الجزائرية و الدولية القائمة و تتولى ترتيبها ضمنا لحمايتها ، و قد أصدر المشرع الجزائري عدة نصوص قانونية في مجال التقييس نذكر القرارين الصادرين في 1990/11/30 الأول متعلق بإعداد المقاييس الجزائرية و الثاني متعلق بتنظيم اللجان التقنية و عملها ، كما صدر قرار في 1992/11/02 يتضمن إحداث اللجان التقنية و عملها .

و تبقى مقاييس المؤسسة أصلا في بلادنا مرتبطة بالموصفات الوطنية و هذا راجع لغرض مهم و هو توحيد الجهود بين الهيئات المكلفة بتنظيم عمليات التقييس و المؤسسات الاقتصادية حتى يتسنى لها وضع منتوجات في الأسواق تكون محل متابعة و مراقبة دورية لمنع عمليات الغش في المنتوجات التي تهدد صحة و أمن المستهلك و كذا ضبط المعاملات الاقتصادية ، كما أن تعديل المواصفات الوطنية يتم غالبا بمبادرة من الهيئة المكلفة بالتقييس مع أنه يمكن أن يكون بطلب من متعامل إقتصادي لتعديلها قصد تسهيل عملية تطبيقها ، أو أن يطلب بإلغائها في حال ظهور مواصفات عالمية جديدة أكثر فعالية

المطلب الثاني : أهداف التقييس

نص المشرع الجزائري على مجموعه من الأهداف يسعى من خلالها إلى تحقيق نظام التقييس ، تمثلت في تحسين جودة السلع و الخدمات و نقل التكنولوجيا ، و التخفيف من العوائق التقنية للتجارة و عدم التمييز و إشراك الأطراف المعنية في التقييس و إحترام مبدأ الشفافية و كذا تجنب التداخل و الإزدواجية في أعمال التقييس و التشجيع على الإعتراف المتبادل باللوائح الفنية و المواصفات و إجراءات التقييم ذات الأثر المطابق و ترشيد الموارد و حماية البيئة ، مع الإستجابة لأهداف مشروعة لاسيما في مجال الأمن الوطني و حماية المستهلكين و حماية الاقتصاد الوطني و النزاهة في المعاملات التجارية و حماية صحة الأشخاص أو أمنهم و حياة الحيوانات أو صحتها و الحفاظ على النباتات و حماية البيئة

و من أهداف التقييس تطابق التشريع الوطني مع الإتفاقيات الدولية و متطلبات المنظمة العالمية للتجارة ، فيحمي بذلك المنتوجات الوطنية من المنافسة غير الشريفة و يعمل على تشجيع تصدير المنتج الجزائري و حماية المستهلك ، كما يهدف إلى البحث عن السلامة و ذلك من خلال الأهداف المتعلقة

بحماية المستهلك و نزاهة المعاملات التجارية و حماية صحة و أمن الأشخاص ، حيث يضمن التقييس تلبية المنتج لاحتياجات المستهلك التي تكون مطابقة لخصائص يمكنها ضمان أمن و جودة المنتج فيساعد على ترويج المنتجات و تسهيل بيعها ، فيعمد على تبين خصائص المنتجات و طرق إنتاجها بواسطة اللوائح الفنية ، كما سمح القانون المتعلق بالتقييس للمتدخلين باللجوء لاستعمال المواصفات الدولية ذات الصلة كأساس للوائح الفنية ، شرط تحقيقها للأهداف المشروعة للتقييس ، فاللوائح الفنية تستند إلى المتطلبات المتعلقة بالمنتج من حيث خصائص استعماله دون الإستناد إلى تصميمه أو إلى خاصيته الوصفية ، كما يجب أن يؤخذ بعين الإعتبار المخاطر التي قد تتجر عن عدم إعتادها و يتم تقدير هذه المخاطر بالنظر إلى المعطيات العلمية و التقنية المتوفرة ، و تقنيات التحويل المرتبطة بها و الإستعمالات النهائية المتوقعة للمنتجات فتؤدي اللائحة الفنية إلى تفادي المخاطر التي قد تتجم عن عدم إعتادها مما ينبغي الأخذ بالمعطيات العلمية و التقنية المعتمدة ، فالهدف منها هو لتفادي تغليب المستهلك و حماية صحته و سلامته .

المطلب الثالث: أجهزة التقييس

الفرع الأول : المجلس الوطني للتقييس

أنشئ المجلس الوطني للتقييس كجهاز للإستشارة و النصح في ميدان التقييس .

الفقرة الأولى : تكوين المجلس الوطني للتقييس

يتأسس المجلس الوطني للتقييس الوزير المكلف بالتقييس ، و يتكون من ممثلي وزير الدفاع الوطني المكلف بالداخلية و الجماعات المحلية ، بالمالية ، بالطاقة و المناجم بالموارد المائية ، التجارة التهيئة العمرانية و البيئة ، التربية الوطنية ، النقل ، الفلاحة و التنمية الريفية ، الأشغال العمومية و الصحة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الصناعة التقليدية ، التعليم العالي و البحث العلمي ، البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و التكوين و التعليم المهني ، السكن و العمران ، الصيد البحري و المواد الصيدلانية السياحة ، المساهمات و ترقية الإستثمار ممثل عن جمعيات حماية المستهلكين و عن جمعيات حماية البيئة ، عن الغرفة الوطنية للفلاحة ، الغرفة الجزائرية للتجارة و الصناعة و أربعة ممثلين عن جمعيات أرباب العمل .

و يتم تعيين هؤلاء الأعضاء لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد بناء على اقتراح من السلطة و الجمعية التي ينتمون إليها بحكم كفاءتهم ، و في حالة انقطاع عضوية أحد الأعضاء لأي سبب من الأسباب فإنه يخلق عضو آخر حسب الأشكال نفسها إلى غاية انقضاء مدة العضوية ، كما تجدر الإشارة أنه بإمكان المجلس الإستعانة بأي شخص من شأنه أن ينيره في أداء أعماله بحكم كفاءته .

ويتولى المدير العام للمعهد الجزائري للتقييس أمانة المجلس و عند عقد الاجتماع الأول للمجلس يعد نظامه الداخلي و يصادق عليه بالأغلبية المطلقة لأعضائه ، كما يمكن للمجلس ان يجتمع في دورات عادية مرتين في السنة بناء على استدعاء من رئيسه و يمكن له أن يجتمع في دورات غير عادية و يصادق المجلس عندها بالأغلبية على التوصيات و الآراء

الفقرة الثانية : مهام المجلس الوطني للتقييس

تتمثل المهام الموكلة للمجلس الوطني للتقييس في اقتراح الإستراتيجيات و التدابير الكفيلة بتطوير النظام الوطني للتقييس و ترفيقته ، و تحديد الأهداف المتوسطة و البعيدة المدى في مجال التقييس و دراسة مشاريع البرامج الوطنية للتقييس و كذا متابعة البرامج الوطنية للتقييس و تقييم تطبيقها

الفرع الثاني : المعهد الجزائري للتقييس

أنشأ المعهد ليحل محل المعهد الجزائري للتوحيد الصناعي و الملكية الصناعية في الأنشطة المتعلقة بالتقييس و وضع تحت تصرف وزارة الصناعة ، و بعدها وضع تحت وصاية الوزير المكلف بالتقييس.

الفقرة الأولى : تكوين المعهد و عمله

يتم تسيير المعهد الجزائري للتقييس من طرف مدير عام بمساعدة مجلس الإدارة ،

أولا : مهام المدير العام للمعهد

حيث يعين المدير العام بموجب مرسوم رئاسي و بهذه الصفة يعتبر المسؤول عن السير العام للمعهد و يمثل المعهد أمام العدالة و في كل أعمال الحياة المدنية و يمارس السلطة السليمة على مستخدمي المعهد ، و يعد التقارير التي يقدمها لمداولات مجلس الإدارة ، كما ينظم عملية جمع المعلومات المتعلقة بالتقييس و الأنشطة المتعلقة به و معالجتها و تحليلها و يعد الميزانية التقديرية للمعهد و ينفذها و يبرم

الصفقات و الإتفاقيات و الإتفاقات و ينفذ نتائج مداولات مجلس الإدارة و يتولى تحضير اجتماعات مجلس الإدارة و المجلس الوطني للتقييس ، و الملاحظ أن هذا التعديل لم يمس إلا هذه الفقرة حيث كانت في ظل المرسوم 69/98 يتولى تحضير إجتماعات مجلس الإدارة و لجنة توجيه و تنسيق أعمال التقييس ضف إلى ذلك يأمر المدير بالنفقات المرتبطة بمهام المعهد و يعد كل الحصائل و الحسابات و التقديرات المالية و يسهر على الحفاظ على أملاك المعهد

ثانيا : مجلس الإدارة

يتكون مجلس الإدارة من الوزير المكلف بالتقييس أو ممثلي الرئيس و من ممثل الوزير المكلف بالدفاع الوطني و التعليم العالي و البحث العلمي ، بالتجارة ، بالصحة العمومية بالفلاحة ، بالتجهيز ، بالطاقة و المناجم ، الصناعة الصغيرة و المتوسطة ، المالية ، البريد و المواصلات السياحة و الصناعة التقليدية و ممثل مندوب مساهمات الدولة ، مع الإشارة إلى أن هؤلاء يتم تعيينهم بقرار من قبل الوزير المكلف بالتقييس بناء على اقتراح من السلطات التي ينتمون إليها لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد و في حالة شغور أحد المقاعد يعين عضو آخر حسب الأشكال نفسها لفترة الباقية من المهمة ، و على هذا الأساس فإن مجلس الإدارة يهتم بدراسة كل تدبير يتعلق بتنظيم التقييس و سيره حيث يفصل في تنظيم المعهد و سيره العام و نظامه الداخلي ، و في برنامج عمل المعهد السنوي و المتعدد السنوات و حصيلة نشاطه و كذا برنامج الإستثمارات السنوي و المتعدد السنوات و قروض المعهد المحتملة و الشروط العامة لإبرام الإتفاقيات و الصفقات و غيرها من العمليات التي تلزم المعهد و الميزانية التقديرية للمعهد ، و نظام المحاسبة و المالية و كذا القانون الأساسي و شروط دفع رواتب موظفي المعهد و قبول الهبات و الوصايا المقدمة للمعهد و تخصيصها ، كما يهتم المجلس بكل المسائل التي يعرضها عليه المدير العام و التي من شأنها تحسين تنظيم المعهد و عمله و الكفيلة بتسهيل إنجاز أهدافه .

و يجتمع مجلس الإدارة بناء على استدعاء من رئيسه في دورة عادية مرتين في السنة و بإمكانه الاجتماع في دوره غير عادية بطلب من رئيسه أو من المدير العام للمعهد حيث يتولى الأخير إعداد جدول الأعمال لإرساله بالإستدعاءات إلى أعضاء المجلس من خلال خمسة عشر يوم على الأقل قبل إنعقاد الاجتماع مع إمكانية تقليص الأجل في الدورات العادية دون أن يقل عن ثمانية أيام مع الإشارة إلى أن مداولات المجلس لا تصح إلا بحضور ثلثي أعضائه .

أما في حالة عدم إكمال النصاب فإنه يتم عقد اجتماع في الثمانية أيام الموالية مهما كان عدد الأعضاء الحاضرين و عندها يتم التصويت و المصادقة على قرارات مجلس الإدارة بالأغلبية البسيطة مع ترجيح صوت الرئيس في حالة تعادل الأصوات،

الفقرة الثانية : مهام المعهد الجزائري للتقييس

يعمل المعهد على تجميع المعلومات اللازمة و كفالة التمثيل المتوازن لمختلف القطاعات و الحرص على إعداد المواصفات الوطنية ، و إنجاز الدراسات و البحوث و تنظيم إجراءات التحقيقات و الاتصالات لمختلف القطاعات ، و تحديد الإحتياجات الوطنية ، كل ذلك عن طريق السهر على تنفيذ البرنامج الوطني للتقييس ، و تختلف الخدمات التي يقدمها المعهد حسب المسؤولية المنوط بها ، إذ تطورت الأمور حاليا بحيث أصبح من الضروري توافر مركز للمعلومات لتخزين و استرجاع المعلومات و الإتصال بمركز المعلومات الوطنية و الإقليمية و الدولية و بشبكة الأنترنت و القيام بدور مركز الإستفسارات قصد الرد على الإستفسارات التي تثار حول أنشطة التقييس الوطنية إذ أصبح هذا إلزاميا بالنسبة للدول الأعضاء في منظمة التجارة العالمية ، كما أن تسيير نقطة الإعلام المتعلقة بالعوائق التقنية للتجارة ضرورية ، و قد نص المشرع الجزائري أن المعهد يشارك في أشغال المنظمات الدولية و الجهوية للتقييس و يمثل الجزائر فيها عند الإقتضاء ، كما يكلف المعهد بتطوير التعاون مع الهيئات الأجنبية النظرية ، كما يخول للمعهد القيام بكل الأنشطة الكفيلة لتشجيع تطويره لاسيما منها المتعلقة بإنشاء لجان للتوجيه الإستراتيجي ، و إجراء كل المعاملات المفتوحة و العقارية أو المالية أو التجارية أو الصناعية المتصلة بهدفه و إبرام كل الصفقات أو العقود أو الإتفاقيات المتصلة بهدفه مع الهيئات الوطنية أو الأجنبية و الإكتتاب في أسهم المؤسسات.

الفرع الثالث : اللجان التقنية الوطنية

تهتم اللجان التقنية الوطنية بكل نشاط أو مجموعة أنشطة تقييسية و يشارك فيه ممثلي المؤسسات و الهيئات العمومية و المتعاملين الإقتصاديين و جمعيات حماية المستهلك و البيئة و كل الأطراف المعنية الأخرى

الفقرة الأولى : تكوين اللجان التقنية الوطنية

تنشأ اللجان التقنية الوطنية بمقرر من الوزير المكلف بالتقييس بناء على اقتراح من المدير العام للمعهد الجزائري للتقييس ، و تحل حسب الأشكال نفسها ، على أن يتم تعيين أعضاء اللجان التقنية الوطنية من الهيئات و المؤسسات و الجمعيات التي يمثلونها و هي تنشأ لكل نشاط أو مجموعة أنشطة تقنية ، لجنة تقنية وطنية لكل واحدة منها مجال إختصاصها و يتم تعيين أعضائها لمدة سنة قابلة للتجديد من الهيئات و المؤسسات و الجمعيات التي يمثلونها ، فمثلا نجد القطاع الغذائي ينبثق منه لجان تقنية لمواصفات منتجات اللحوم أو مواصفات منتجات الألبان و غيرها ، و من هذه اللجان يتم تشكيل فرق عمل متخصصة في موضوع السلعة المراد وضع مواصفة لها ، مثل مواصفة الجبن و يمكن للجان التقنية الوطنية الإستعانة بخدمات الخبراء عند الحاجة ، و بهذا يمكن إتاحة الفرصة لمختلف الأطراف و الجهات المشاركة المباشرة في إعداد و تطوير أنشطة التقييس و مهما كان حجم الجهاز الوطني في أي دولة ، فإنه في الواقع يعكس حجم التطور في الدولة و يعتبر أهم و أعلى مستويات التقييس فيها.

الفقرة الثانية : مهام اللجان التقنية الوطنية

تقوم اللجان التقنية الوطنية بإعداد مشاريع برامج التقييس و المواصفات حيث يتم بتبليغ مشاريع هذه المواصفات إلى المعهد الجزائري للتقييس قصد إخضاعها إلى التحقيق العمومي ، مع القيام بالفحص الدوري لها زيادة على فحص مشاريع المواصفات الدولية و الجهوية الواردة من اللجان التقنية المماثلة التابعة للهيئات الدولية و الجهوية و التي تكون الجزائر طرفا فيها ، كما تسند لها مهمة المشاركة في أشغال التقييس الدولي و الجهوي زيادة على تكليف هذه اللجان التقنية الوطنية بإعداد اللوائح الفنية بناء على طلب الدوائر المعنية

الفرع الرابع : الهيئات ذات النشاطات التقييسية

هي كل هيئة لديها المؤهلات التقنية الكافية للقيام بأنشطة في ميدان التقييس على المستوى القطاعي أو المؤسسة و كل كيان يثبت كفاءته التقنية لتنشيط الأشغال في ميدان التقييس و يلتزم بقبول مبادئ حسن الممارسة المنصوص عليها في المعاهدات الدولية

الفقرة الأولى : تكوين الهيئات ذات النشاطات التقييسية

تعتمد الهيئات ذات النشاطات التقييسية باستثناء الوزارات بمقرر من الوزير المكلف بالتقييس بعد أخذ رأي المدير العام للمعهد الجزائري للتقييس ، و يتم سحب إتمادها حسب الأشكال نفسها ، و يتم عندها قيام الوزير المكلف بالتقييس إصدار قرار يحدد فيه شروط إتماد هذه الهيئات ذات النشاطات التقييسية إذ نص المشرع الجزائري أنه يجوز لكل شخص معنوي نشيط في مجال الاقتصاد أن يطلب الإعتقاد كهيئة ذات نشاط تقييسي مرفق بالملف المحدد لتأهيلها إلى الوزارة المكلفة بالتقييس بموجب رسالة موصى عليها مع إشعار بالإستلام. و يتضمن الملف ، وصف لنشاطات الهيئة و هيكلتها ووسائلها التقنية و تمويلها إضافة إلى علاقاتها المحتملة مع المصنعين أو المستوردين أو بائعي المنتجات أو الخدمات موضوع التقييس المزمع القيام بها و كذا قانونها الأساسي و نظامها الداخلي و أسسها و صفة المسيرين المسؤولين عن النشاط التقييسي و أعضاء مجلس الإدارة أو أية هيئة تقوم بنفس المهام و قائمة المنتجات أو الخدمات التي تقترح الهيئة تقييسها ووصف للوسائل و الإجراءات التي ستتخذ لإعداد المواصفات و المصادقة عليها ، ضف إلى ذلك القبول الكتابي لمبادئ حسن الممارسة المتعلقة بإعداد المواصفات و اعتمادها و تطبيقها و في حالة عدم اكتمال الملف فإنه يتم إعلام الطالب بالرفض في خلال خمسة عشر يوم الموالية لتاريخ الإستلام في الوقت الذي يتم فيه استيلاء الملف كاملا ، يعلم عندها طالب الإعتقاد بقبول أو رفض طلب اعتماد الهيئة ذات النشاط التقييسي خلال 60 يوم و يمنح له عند ذلك مقرر الإعتقاد من طرف الوزير المكلف بالتقييس بعد أخذ رأي المعهد الجزائري للتقييس.

الفقرة الثانية : مهام الهيئة ذات النشاطات التقييسية

تعد الهيئات ذات المواصفات القطاعية و تبلغها إلى المعهد الجزائري للتقييس و تسهر على توزيعها بكل وسيلة ملائمة

و عليه من خلال الأجهزة القائمة على إعداد المواصفات و اللوائح فإنه باستثناء المجلس الوطني للتقييس الذي يعتبر جهاز إستشارة في الميدان ، فإن باقي الهيئات الأخرى تتدخل في عملية وضع المواصفات .

المبحث الثاني : الإشهاد بالمطابقة

المطلب الأول : تعريف الإشهاد على المطابقة

عرف المشرع الجزائري الإشهاد على المطابقة بأنه العملية التي يعترف بها بواسطة شهادة للمطابقة أو علامة للمطابقة بأن منتجاً ما يطابق المواصفات أو اللوائح الفنية كما هي محددة في القانون ، و هو تأكيد طرف ثالث على أن المتطلبات و الخصائص المتعلقة بالمنتج تم احترامها، و هو نشاط يهدف إلى منح شهادة من طرف ثالث مؤهل تثبت مطابقة منتج أو خدمة أو شخص أو نظام تسيير للوائح الفنية أو للمواصفات أو للوثائق التقييسية أو للمرجع الساري المفعول.

و يعتبر الإشهاد على المطابقة تلك المرحلة الأخيرة التي تقوم بها الهيئة المكلفة بمراقبة تطبيق و احترام المقاييس المعتمدة ، حيث منحت هذه المهمة للعديد من الهيئات على المستوى الوطني و التي تتمتع بصلاحيات متابعة و مراقبة المنتوجات بداية من مرحلة الإنتاج إلى غاية وضع المنتج للإستهلاك و في حال تأكد إحترام هذه المواصفات يتم تقديم الإشهاد على مطابقة المنتج للمواصفات الجزائرية و الذي يكون بواسطة علامة أو علامات

وطنية للمطابقة أو بواسطة رخصة استعمال العلامة الوطنية و منح شهادة المطابقة للمواصفات

و بالتالي فعملية الإشهاد على المطابقة تدل على أن السلع تمتاز بجودة معينة ، و المشرع الجزائري يلزم كل متدخل قبل عرض المنتج في السوق أن يقوم بداية بإخضاعه إلى عملية المطابقة للمواصفات و المقاييس ، حيث يجب فصل علامة المطابقة للمواصفات الجزائرية بصفة مميزة عن العلامة الحقيقية للمنتج .

و المشرع الجزائري لم يفرق بين المنتجات المحلية أو المستوردة و إنما ألزم و أكد على ضرورة إخضاع المنتجات الماسة بالسلامة و الصحة و البيئة إلى إشهاد إجباري ، لأن المواصفات الوطنية تطبق بكيفية غير تمييزية على المنتجات المستوردة من أية دولة أخرى عضو ، و على منتجات ذات منشأ وطني.

و يساهم الإشهاد على المطابقة في السماح للمنتوج الوطني لمنافسة المنتوج الأجنبي و الذي دون شك سيؤدي به إلى منافسة المؤسسات العالمية نظرا لاملاكها لنفس المواصفات و المقاييس المفروضة قانونا من طرف الدول ، و من المقاييس الدولية المشهورة و المعتمدة في مجال التقييس نجد 9000 ISO ، حيث يعتبر هذا المقياس كمرجع في العلاقات التعاقدية بين الطرفين و يستعمل للمصادقة على أجهزة المؤسسة الخاصة بالنوعية مع المقاييس التي هي موضوع إقرار دولي ، و مثال ذلك أن كل مؤسسة مرشحة للمصادقة تبين للمؤسسة المتعاقدة معها أن الأجهزة التي تنتجها مطابقة للمقاييس المعترف بها و عليه فإن المواصفات المعترف بها من قبل المنظمة الدولية للتقييس تكون محددة بعلامة ISO ، أما على المستوى الأوروبي فنجد فرنسا مثلا أنها تستوجب وضع مقاييس على السلع و الخدمات حسب النصوص الموضوعية في هذا المجال ، فمثلا منح الإشهاد على مطابقة المنتوج الزراعي أو الغذائي يقتضي أن يستجيب هذا الأخير لمعايير عدة ك شروط الإنتاج ، التحويل و المحافظة ، و لا يمكن الادعاء أن المنتوج الزراعي بيولوجي في الحين هو محل إضافات كيميائية ، كذلك بالنسبة للمنتوج الصناعي أو فيما يخص تقديم الخدمات فهي محل متابعة و مراقبة قصد منحها شهادة المطابقة و التي لا تكون إلا باحترام القواعد المتعلقة بالنوعية و الأمن و حماية الأشخاص و البيئة .

و تتقاسم أدوار حماية النوعية و تطويرها في فرنسا أجهزة تابعة للقطاع العام كالجمعية الفرنسية للتقييس AFNOR ، و أجهزة تابعة للقطاع الخاص مثل جودة فرنسا Qualité France ، يرمز للمنتوجات المطابقة لمواصفات هذه الجمعية ب NF مثل م ف ، منتج صناعي ، حيث يشمل كل من المنتوجات الإلكترونية ، اللعب ، النظافة ، الصحة ، الأمن ... إلخ أو رمز م ف ، بيئي ، أو م ف فيما يتعلق بالخدمات و نوعية تقديمها و كذلك الموارد البشرية المكلفة بتقديم خدمات للمستهلك .

فيما يخص الدول التابعة و الخاضعة للاتحاد الأوروبي فإن أغلب المنتوجات الصادرة فيها و المتداولة تخضع لإشهاد المطابقة من قبل اللجنة الأوروبية للنوعية CEN و ذلك بعد التأكد من مطابقة هذه المنتوجات لأحكام التوجيهات الصادرة عن الإتحاد الأوروبي CE .

المطلب الثاني : شروط الإشهاد على المطابقة

إن منح الإشهاد على المطابقة يبقى إجراء إداريا تمنحه الهيئة المكلفة بالتقييس ، حيث يرمز للمنتوج المطابق للمواصفات بعلامة " ت ج " و التي تعني تقييس جزائري ، فهذه العلامة هي ملك مقصور للمعهد الجزائري للتقييس و تنشأ أو تلغى بقرار من الوزير المكلف بالتقييس بناء على اقتراح من هيئة التقييس و هي غير قابلة للتنازل عنها و غير قابلة للحجز

و قد نص المشرع الجزائري على شروط الإشهاد على المطابقة من خلال تقييم المطابقة و التي تعني تبيان أن المتطلبات المتعلقة بالمنتوج و المسار و النظام و الشخص أو الهيئة تم احترامها

إن علامات الجودة متعددة تختارها المؤسسات لتعيين سلعة أو خدمة ما خاصة بها لتمييزها عن غيرها من المنتوجات المنافسة لها الأمر الذي يؤثر على المستهلك نظرا لوقوعه في موقف غالبا ما يجد نفسه بعيدا عن فهم مختلف العلامات الموجهة و المعروضة له ، لذا فتدخل الهيئة المكلفة بالتقييس قصد منح إشهادا على المطابقة بمثابة ضمان جودة المنتوج أو الخدمة حفاظا على صحة و أمن المستهلك.

و هنا يجب الوقوف مرة أخرى لضبط بعض المفاهيم في المصطلحات ذات الصلة بالموضوع إلا أن مجال تطبيق كل منها يختلف عن الآخر و يتعلق الأمر بالعلامات الفردية و العلامات الجماعية و تمييزها عن علامة المطابقة محل الدراسة .

الفصل الخامس : المواصفات القياسية العالمية: الأيزو

عندما بدأت دول أوروبا في التحرك نحو تطبيق الوحدة الأوروبية عام 92 و تكوين سوق مشتركة تتحرك فيها السلع و الخدمات بحرية بين الدول المكونة للوحدة كان لابد من التوحيد القياسي و إقامة حد أدنى من ضمان الجودة ، و قد أخذت المنظمة العالمية للتوحيد القياس على عاتقها International Organisation for Standardisation و المعروفة إختصارا ب ISO هي إتحاد دولي تأسس في جنيف بسويسرا عام 1946 لإنشاء المواصفات القياسية العالمية بهدف تسهيل تبادل السلع و الخدمات بين أجزاء العالم و تتكون هذه المنظمة من هيئات قومية تمثل كل دولة تعمل معا في إعداد المواصفات القياسية من خلال لجان فنية ، و في عام 1979 شكلت ISO اللجنة TC176 لإدارة و ضمان الجودة و ذلك لوضع مواصفات قياسية موحدة تصلح عالميا لأغراض ضمان الجودة ، و في عام 1987 أصدرت الأيزو المجموعة الشهيرة بالأيزو 9000

المبحث الأول : ماهية فكرة الأيزو

المطلب الأول : مفهوم فكرة الأيزو

و التي تعني التساوي ، و لأغراض الجودة فتعني تساوي أو معادلة الشيء مع المواصفة اشتقت عبارة ISO من العبارة الإغريقية إيزو

و هي الحروف الأولى من إسم المنظمة العالمية للمواصفات و التي تأسست عام 1946 و يقع مقرها في سويسرا و تضم أكثر من 90 دولة ، و هي منظمة غير حكومية و ليست عضوا في الأمم المتحدة و تتولى بإصدار المواصفات العالمية الجديدة كل سنة ، و الهدف من توحيد معايير الجودة أو التوحيد القياسي هي تسهيل التجارة الدولية من خلال وضع مواصفات معينة للمنتج الصناعي أو الخدمة بحيث يكون على مستوى من الجودة و المنافسة .

نشأت فكرة المواصفات القياسية لنظم الجودة و من بينها الأيزو 9000 من المواصفات القياسية العسكرية Mil-Q 9858A الصادرة عام 1963 ، و المواصفات القياسية لحلف الناتو AQAP و المواصفات القياسية البريطانية BS 5750 التي أصدرها المعهد البريطاني للمواصفات القياسية عام 1979.

و عملا على توحيد كل المعايير فقد إجتمعت اللجنة التي كانت تضم ممثلي 91 دولة و هي الدول الأعضاء في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ، حيث تم إختيار المواصفات السابق الإشارة إليها لتكون أساسا لوضع المواصفات القياسية الدولية 9000 iso التي صدرت عام 1987 و هي ذات المواصفات و المعايير التي أخذ بها الإتحاد الأوروبي و بناء عليه تم تعديل مسمى مواصفات iso إلى 9000 EN/iso، و تتعدد مسميات الأيزو بحسب الإسم الذي تطلقه كل دولة .

اشتقت عبارة ISO من العبارة الإغريقية ISOS و التي تعني التساوي ، و لأغراض الجودة فتعني تساوي أو معادلة الشيء مع المواصفة و الكتابة العربية للحروف اللاتينية ISO هي الإختصار لاسم الهيئة الدولية للمواصفات و مقرها جنيف International Organization for Standardization و هي منظمة غير حكومية دولية متخصصة للمعايرة ، مكونة من أجهزة المعايير الوطنية في 130 بلد تستهدف رفع المستويات القياسية و وضع المعايير و الأسس و الإختبارات و الشهادات المتعلقة بها ، من أجل تشجيع تجارة السلع و الخدمات على المستوى العالمي و تضم هذه المنظمة ممثلين من معظم دول العالم و هي مجموعة من خمس معايير دولية منفردة ، و إن كانت ذات صلة ببعضها البعض حول جودة الإدارة و ضمان الجودة و لقد وضعت هذه المعايير لمساعدة الشركات في التوثيق المحكم لعناصر جودة النظام التي يتعين تطبيقها للحفاظ على نظام يتسم بالكفاءة .

و تقوم منظمة الأيزو بمهمة تطوير المواصفات في المجالات كافة باستثناء المواصفات الفنية للمنتجات الخاصة بالصناعات الكهربائية و الهندسية للإلكترونية التي هي من مسؤولية منظمة أخرى تأسست عام 1906 و هي اللجنة العالمية للإلكترونيات التقنية و لدى الأيزو لجان فنية عددها ما يزيد عن 182 لجنة ، كل لجنة مسؤولة عن تطوير مجموعة معينة من المواصفات و يجب التأكيد على نقطة مهمة و هي أن عائلة الأيزو 9000 الأكثر شيوعا ، هي ليست مواصفات خاصة بمنتجات ، بل هي مجموعة من المواصفات تعطي متطلبات و إرشادات ضرورية لتأسيس أنظمة إدارة للجودة تهدف إلى تقديم منتجات أو خدمات تطابق متطلبات محددة و لتقييم هذه الأنظمة .

أي أن نظام إدارة الجودة في المنظمة هو الذي يمكن أن يحقق المطابقة مع هذه المواصفات و ليس المنتجات التي تقدمها ، و الأيزو نظام مرن هدفه ضمان إرضاء احتياجات و رغبات الزبائن و المستهلكين عن طريق الرقابة الصارمة على جودة المنتج و التقيد بها طالما بقي المصنع أو المؤسسة قائما و ينتج و يمكن اعتبار الأيزو هي إحدى الخطوات الموجهة لرضاء المستهلك و العميل .

و قد أصبحت الأيزو مطلبا تجاريا و شرطا أساسيا خاصة مع دخول العالم الألفية الثالثة و أصبح بذلك الأيزو جواز سفر للبضائع المحلية التي تتلمس طريقها نحو التصدير إلى الخارج ، و قد حدث لدى البعض خلط بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة و مقياس الجودة العالمية الأيزو 9000 ، إذ اعتقدوا أنهما يعنيان الشيء نفسه ، بل أصبح البعض يتحدث عن الأيزو و كأنه يقصد إدارة الجودة الشاملة .

فالأيزو تدل على تسهيل عملية التبادل الدولي للسلع و الخدمات و تنمية و تطوير مجموعة مشتركة من المقاييس في مجالات الصناعة و التجارة و الاتصالات و وضع المعايير و الأسس اللازمة لمنح شهادات الجودة و تشجيع تجارة السلع و الخدمات على المستوى العالمي .

و تشمل مواصفات الجودة العالمية أيزو 9000 التي وضعتها المنظمة الدولية للمعايير على سلسلة من المعايير على شكل شهادات لكل منها رقم خاص بها هي: 9001 ، 9002 9003 و ذلك من أجل تطبيق و تحقيق نظام إدارة الجودة في ثلاثة أنواع من الشركات بحيث توضح كل شهادة معايير تطبيق نظام إدارة الجودة في نوع معين واحد من الأنواع الثلاثة من هذه الشركات ، و قامت بإصدار دليل مرشد لتطبيق نظام الجودة في الأنواع الثلاثة و أعطته رقم أيزو 9004.

المطلب الثاني : سلسلة المواصفات الدولية البيئية 14001

تعاملت الصناعة طوال العقود الماضية مع القضايا البيئية و معالجة آثارها وفقا لما عرف بمدخل END OF PIPE أو الأمر و السيطرة COMMAND AND CONTROL ، و الذي ما يزال يستخدم حاليا في الكثير من البلدان النامية و ليس قبل أو أثناء ذلك ، و قد كلف ذلك الصناعة مبالغ طائلة في محاولتها التخفيف من التأثيرات البيئية لأنشطتها الصناعية المتعددة على أمن و سلامة البيئة ، و علاوة على ذلك لم يستطع أن يشكل حالة متكاملة مع التعليمات و الضوابط البيئية التي شهدت تطورا مضطردا خلال الفترة الماضية بفعل زيادة الوعي البيئي لدى الزبائن و المنظمات و الأجهزة الحكومية المختصة ، و استجابة لذلك الاهتمام المتزايد بالبيئة ، و عبر عدة مقابلات قامت بها اللجنة الفنية TC207 في مدينة تورونتو سنة 1993 ثم استراليا في 1994 و أوصلو في 1995 و الذي عرض فيه خمسة مسودات عمل كمواصفة دولية ، فصادق عليها في هذه المقابلة ثم عرضت على جميع أعضاء منظمة الأيزو للتصويت ، فتمت الموافقة نهائيا في فيفري 1996 ، و في سبتمبر من نفس السنة صدرت سلسلة المواصفات الدولية ISO 14000 كخطوة متقدمة للإرتقاء بالأداء البيئي للمنظمات الصناعية و الخدمية

مما مكنها من التوافق مع التعليمات و الضوابط البيئية المحلية و الإقليمية دون التدخل في رسمها كما وفر بيئة عادلة للتنافس بين المنتجات المتوافقة مع البيئة و نواميسها و بين المنتجات الضارة بيئيا في السوق العالمية .

أولا : تعريف سلسلة المواصفات الدولية 14000 الأيزو

هي عبارة عن مجموعة من المواصفات طورتها اللجنة TC207 في منظمة الأيزو تزود المنظمات بهيكل لإدارة التأثير البيئي و السيطرة عليه كما تقدم مجموعة من الأدوات و الموجهات الشاملة بهدف تطوير و تنفيذ و صيانة و تقويم السياسات و الأهداف البيئية و تسعى باستمرار لمعالجة المشاكل البيئية من مصادرها و ليس في خط النهاية ، و توجه اهتمامها للمواقع الحرجة بشكل خاص .

تتكون السلسلة من مجموعة من المواصفات الطوعية المكتملة للمتطلبات الإلزامية التي تفرضها السلطات المعنية من خلال التعليمات و الضوابط البيئية ، و بفضل مرونتها و مشاركة جهات مختلفة بإعدادها اكتسبت قبولا عالميا ساعد على توفير فهم دولي للقضايا البيئية و كيفية التعامل معها ، كما ساعد على تحسين الأداء البيئي و خفض كلفة على المستوى العالمي .

و تؤكد العديد من الأدبيات بأن هناك قراءة خاطئة لطبيعة سلسلة المواصفات الدولية 14000 الأيزو ، فهناك اعتقاد لدى بعض العاملين في الحقل البيئي أنها تحدد مستوى للأداء البيئي الأمثل ، كما أنها تقدم آليات لمعالجة التلوث و المشاكل البيئية الأخرى و الحقيقة أن ما تقدمه سلسلة 14000 الأيزو عبارة عن أدوات و أنظمة لإدارة الإلتزامات البيئية و تقويمها دون تحديد لمستوى الأداء البيئي الذي يجب بلوغه .

ثانيا : أهداف سلسلة المواصفات الدولية 14000 الأيزو

يحدد Waver أهداف سلسلة المواصفات الدولية 14000 الأيزو :

- 1/ تقليص عوائق التجارة بسبب المواصفات الوطنية المتباينة
- 2/ ترويج مفهوم و لغة مشتركة للإدارة البيئية مشابهة لتلك الخاصة بإدارة الجودة
- 3 / تعزيز قدرة المنظمات لإجراء و قياس التحسينات في الأداء البيئي

4 / وضع المتطلبات الموحدة للتسجيل للمنظمات اللاتي تتطابق أنظمتها البيئية مع هذه المواصفات

5 / تقليل التدقيق المزدوج الذي يقوم به الزبائن و الهيئات الحكومية و المنظمات و المسجلين .

ثالثا : مكونات سلسلة المواصفات الدولية 14000 الأيزو

تشتمل السلسلة على مجموعة وثائق إرشادية ماعدا المواصفة 14001 الأيزو فهي المواصفة الإلزامية الوحيدة التي تقدم للمنظمات المتطلبات الخاصة بنظام الإدارة البيئية و بلورة سياسة بيئية واضحة تراعي الإجراءات و القوانين البيئية السائدة ، أما بقية المقاييس فهي مقاييس إرشادية تستخدمها المنظمات للتأثير على جوانب العمل المتعلقة بمسؤولياتها البيئية مثل التدقيق البيئي و تقييم الأداء البيئي و تحليل دورة حياة منتجاتها وخدماتها و أنشطتها و توفير المعلومات للعاملين و الجمهور ، كما توجد ثلاثة أنواع من المواصفات مواصفات خاصة بالمؤسسة تركز على الأنشطة الإدارية البيئية و كيفية تدقيقها و تقييمها وأخرى خاصة بالمنتج ، و أخرى خاصة بالتغيرات المناخية

المطلب الثاني : أهمية إتباع المنتج للمواصفات القياسية العالمية

الجودة الشاملة ليست جودة منتج سلعي أو خدمي فقط ، و إنما هي جودة المؤسسة أو الشركة و تحتاج سياسة الجودة لتخطيط وتنظيم و إدارة تبدأ من مجلس الجودة و فريق الجودة و فرق تحسين و إدارة مشروع الجودة بدء من توصيف الوظائف و نظم الشراء و المخازن و التصنيع و المعايرة ثم فحص و قياس المنتج و تقديم خدمة ما بعد البيع ، و قبل كل ذلك اتباع خطوات التصميم و المواصفات - و تصميم المنتج - و جودة التصميم و جودة التنفيذ و متابعة مراحله مع تفريد كل مرحلة من مراحل التنفيذ على حدة و مراجعة الإجراءات التصحيحية و مستويات القياس و الإنتاج ثم تأتي بعد كل ذلك مرحلة مراجعة الجودة ، كل هذا يحتاج إلى وضع مواصفات قياسية موحدة يلتزم بها كل منتج إذا ما أراد دخول سوق المنافسة من خلال منظمة التجارة العالمية ، و لعل البديهي هو أن من أراد التفاعل مع غيره و مع المجتمع بل و مع المجتمع الدولي فما عليه إلا أن يتعامل مع المواصفات القياسية الدولية حتى يتمكن من الصمود في وجه المنافسة و لن يستطيع أي منتج من الصمود إلا من خلال اتباعه للمواصفات القياسية الدولية و التي تهدف إلى توحيد المواصفات في كل منتج بغض النظر عن مكان إنتاجه أو تسويقه .

و لكل الإعتبارات السابقة يمكن تشبيه شهادة الأيزو بشهادة الخلو من الأمراض أو شهادة حسن سير السير و السلوك أي أنها تساعد على مرور المنتجات ، و هي أيضا تعتبر أداة تسويقية فعالة و تخفف الضغوط التنافسية و متطلبات العبور إلى الأسواق العالمية

المطلب الثالث : علاقة الجودة الشاملة و الأيزو علاقة تكامل أم تشابه

إن الإجابة عن علاقة الجودة الشاملة و الأيزو بأنها علاقة تكامل أم تشابه تختلف من وجهة نظر المشتري و وجهة نظر المورد أي الشركة المنتجة

الفقرة الأولى : علاقة الجودة الشاملة و الأيزو من وجهة نظر المشتري

من وجهة نظر المشتري فإن الأيزو ما هو إلا الجودة الشاملة ، أي أن الأيزو و الجودة وجهة واحدة لعملة واحدة ، فما يشغل بال المشتري هو جودة المنتج و جودة المنتج و لن تتسخ في ذهنه إلا إذا حمل المنتج شهادة الأيزو ، و بمعنى آخر أن الأيزو ما هو إلا ترسيخ للجودة .

الفقرة الثانية : علاقة الجودة الشاملة و الأيزو من وجهة نظر المورد

من وجهة نظر المورد أو الشركة المنتجة فإن الأيزو هي الطريق للجودة و هو ما يعني أن سلسلة المواصفات القياسية الدولية التي ينبغي أن تتبعها الشركة هي الطريق للجودة و أنه إذا تم تنفيذ تلك المواصفات فإنها ستؤدي لاعتماد الشركة دوليا و هو ما يعني استباق الشركة لحاجات و توقعات المستهلك و هو ما تبغيه الأيزو .

و هكذا فإن الأيزو تمثل نظاما للجودة يقوم على مواصفات موثقة ، و هو ما يعني تكامل الأيزو و الجودة .

و غالبا ما يكون التساؤل عما إذا كان الحصول على شهادة الأيزو يغني عن نظام أو فلسفة إدارة الجودة و الإجابة عن هذا السؤال هي أنه من الممكن أن تحصل المنظمة على شهادة الأيزو دون أن تكون متبنية لفلسفة الجودة الشاملة ، كما أنه من الممكن أن تتبنى المنظمة فلسفة الجودة الشاملة دون الحصول على شهادة الأيزو حيث تضع في هذه الحالة لنفسها المعايير الخاصة بها ، و على الجانب الآخر فمن الممكن أن تحصل المنظمة على شهادة الأيزو كبداية لمواصلة طريقها نحو تطبيق فلسفة إدارة الجودة.

و لسنا في حاجة للتذكير بأن الجودة قد تتحقق دون الحاجة للأيزو فيكفي وجود قواعد و مواصفات محلية لتحقيق الجودة الشاملة ، إلا أن الأيزو هو سبب الجودة سواء كان دوليا أو محليا .

و من كل ذلك فإن الأيزو من الناحية العضوية تعني المنظمة العالمية للمواصفات ، أو المنظمة الدولية للتوحيد القياسي .

و من الناحية الموضوعية فإن الأيزو هي مجموعة من المواصفات و المقاييس المتفق عليه دوليا بغرض تحقيق الجودة الشاملة في كافة المجالات

المبحث الثاني : سلوك المؤسسات الجزائرية في تطبيق نظام المواصفة البيئية

المطلب الأول : جهود الجزائر لتشجيع المؤسسات على تطبيق مواصفات الأيزو

نتناول بالدراسة كل من المساعدات المالية و تأسيس الجائزة الجزائرية للجودة فيما يلي

الفرع الأول : المساعدة المالية

شرعت الحكومة في تطبيق برنامج يدعى " برنامج تطوير النظام الوطني للتقييس " يسمح بالتطبيق الكامل لإدارة الجودة في المؤسسات الجزائرية ، و هذا من أجل النهوض بمستوى هذه المؤسسات و تمكينها من التكيف مع المتغيرات الدولية و الصمود في وجه المنافسة و قد تم وضع هذا البرنامج من طرف وزارة الصناعة و صادق عليه مجلس الحكومة في شهر مارس من سنة 2000 ، و يهدف إلى نظام وطني للتقييس لاسيما في مجال ترقية اعتماد و استعمال المواصفات المصادق عليها ، و تقديم الدعم المالي للمؤسسات الراغبة في تبني نظام الجودة أيزو 9000 و كذا المتعلق بالبيئة 14000 للحصول على الإشهاد على المطابقة ، و زيادة حجم الصادرات خارج قطاع المحروقات و زيادة حجم الإنتاج الوطني و تخفيض تكاليف انعدام الجودة.

أولا : مبررات تطبيق برنامج تطوير النظام الوطني للتقييس

ترجع المبررات العملية لتطبيق برنامج تطوير النظام الوطني للتقييس إلى سعي الجزائر للإنضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة و ما تمخض عن ذلك من شروط و التزامات الإتحاد الأوروبي ، و كذا أهمية الجودة و من ثم التقييس و الحصول على شهادة المطابقة و التي تشكل متطلبات أو شروط للتعامل في الأسواق العالمية ، و كذا تزايد ضرورة الحصول على شهادة المطابقة مع ضغوط العولمة و الإفتتاح الاقتصادي ، و مع جملة القيود و الشروط التي أصبحت تفرضها المنظمة العالمية للتجارة على الدول الراغبة في الإنضمام إليها .

إن تشجيع الدولة الجزائرية للمؤسسات الصناعية الإنتاجية منها و الخدمية العامة منها و الخاصة إنما جاء من أجل رفع مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و جعلها تعمل بنفس الطرق و الآليات الموحدة عالميا ، و في هذا الإطار و في جهود الجزائر لتحفيز المؤسسات الوطنية لتطبيق الجودة عمدت إلى وضع آليات تمثلت في التعويض على تكاليف المرافقة و كذا تعويض تكاليف الحصول على الشهادة ، كما تم تأسيس الجائزة الوطنية للجودة ، و عليه شرعت وزارة الصناعة و تنفيذها لبرنامج تطوير النظام الوطني للتقييس في تقديم مساعدات مالية على شكل تعويض لصالح المؤسسات لتشجيعها للحصول على شهادة الأيزو .

ثانيا : تعويض تكاليف المرافقة

حيث يقدم للمؤسسة تعويض عن التكاليف التي دفعتها خلال فترة المرافقة ، و هي الفترة التي تستعين فيها المؤسسة بمكتب دراسات متخصص في الأيزو لمساعدتها على تطبيق نظام إدارة الجودة و تحضيرها للحصول على شهادة المطابقة .

و قد عملت وزارة الصناعة على وضع قائمة بأسماء مكاتب المرافقة و تقديم نسخة منها للمؤسسات الراغبة في الحصول على المساعدة المالية لاختيار واحد من هذه المكاتب للتعاقد معه ، و بعد أن تتعاقد المؤسسة مع مكتب الدراسات توقع اتفاقية مع الوزارة تسمى " اتفاقية تمويل في إطار برنامج النظام الوطني للتقييس " و يجب أن لا تتعدى مدة 18 شهرا لإنجاز مجمل الأعمال ، و في حالة تجاوز هذه

المدة و لم تتمكن المؤسسة من تحضير نفسها للحصول على شهادة المطابقة فعليها أن تطلب تمديد المدة من طرف الوزارة و ذلك بموجب عقد تكميلي و هذا حتى لا يسقط حقها في التعويض .

و تقدر المساعدة المالية ب 50% من مبلغ قدره ثلاث ملايين دينار من التكاليف كحد أقصى ،

و يجب على المؤسسة أن تقدم الفواتير المدفوعة لمكتب الدراسات مع المبررات المتعلقة بها

ثالثا : تعويض تكاليف الحصول على الشهادة

بعد نهاية مرحلة المرافقة تقوم المؤسسة باختيار مكتب منح الشهادة لا تختاره الوزارة بل المؤسسة نفسها ، و حاليا فإن كل مكاتب منح الشهادة أجنبية و لها مندوبين على مستوى الوطن ، و بعد أت تحصل المؤسسة على شهادة المطابقة تمنح لها مساعدة مالية كتعويض لها عن تكاليف الحصول على شهادة المطابقة ، و ذلك بعد تقديم الفاتورة المدفوعة لهيئة الإشهاد على المطابقة ، مكتب منح شهادة المطابقة ، و تقدر المساعدة المالية التي تمنحها الدولة ب 50 % من المبلغ الإجمالي المدفوع لمرحلة الإشهاد على المطابقة .

و مما تجدر الإشارة إليه أن أول مؤسسة تحصلت على شهادة المطابقة هي شركة أونيام و ذلك بتاريخ 1998/07/01 بتيزي وزو ، حيث تحصلت على شهادة 1994 : 9002 وأن أول مؤسسة تحصلت على شهادة المطابقة من طرف مكتب AFAQ Ascet international France في 09 ماي 2003 هي شركة AMIMER ENERGIE تحصلت على شهادة 2000 : 9001 .

الفرع الثاني : تأسيس الجائزة الجزائرية للجودة

تعد الجائزة الجزائرية للجودة من بين الوسائل التي أوجدتها السلطة الجزائرية على غرار جوائز الجودة الموجودة في بعض الدول من أجل تشجيع المؤسسات على الاهتمام بالجودة و تحسينها ، و هي تعد من بين الآليات التي تدفع إلى تطبيق مواصفات الأيزو 9000 بشكل غير مباشر على اعتبار أنها أفضل طريقة للوصول إلى أعلى مستويات الجودة .

و قد تم إنشاء الجائزة الجزائرية للجودة تحت إشراف الوزارة المكلفة بالتنقيس و تمنح بشكل سنوي كمكافأة لأحسن مؤسسة ، و هي تتمثل في مكافأة مالية قدرها مليوني دينار جزائري 2000.000 دج

بالإضافة إلى شهادة شرفية و هدية شرفية ، و تمنح الجائزة بناء على تقييم لجنة تحكيم يعينها الوزير المكلف بالتقييس.

و قد كانت الجائزة الجزائرية للجودة لعام 2014 من نصيب ميناء بجاية و كوندور و ألزرك ، حيث قال رئيس قسم الجودة و الأمن الصناعي بوزارة الصناعة بلفاسيمي جاب الله على هامش حفل تسليم جوائز الجودة للشركات الثلاث ، إن المرسوم التنفيذي و القرار الصادرين في 2002 بخصوص تنظيم جائزة الجزائر للجودة يسمح للشركات الوطنية المتحصلة على معايير الأيزو 9001 أو معايير البيئة 14001 ، أو معايير الأمن و الصحة و التسيير 17001 ، 18001 بتقديم ملفاتها للمشاركة للظفر بالجائزة ، حيث يتم على مستوى وزارة الصناعة و المعهد الوطني للتقييس تعيين لجنة تحكيم تتولى انتقاء الشركات ذات الإستحقاق للفوز بالجائزة بناء على خلفية المعطيات الميدانية التي تختبرها اللجنة ، حيث تعلن هذه الأخيرة في 19 ديسمبر من كل سنة و هو اليوم الوطني للتقييس الجزائري عن الشركات الفائزة ، و يتم الحصول على الجائزة عبر المراحل التالية :

أولا : المرحلة الأولى

تقوم وزارة الصناعة بإرسال استمارة ترشح للجائزة الجزائرية للجودة لكل المؤسسات حيث تتضمن هذه الاستمارة أسئلة حول المؤسسة ، تقوم المؤسسة الراغبة في الحصول على الجائزة بتعبئة الاستمارة و إرفاق ملف الترشيح معها و ترسل للوزارة .

ثانيا : المرحلة الثانية

يتم تشكيل لجنة لدراسة الملفات بواسطة قرار صادر عن وزير الصناعة حيث تتولى هذه اللجنة دراسة مدى قبول الملفات ، و تقوم بإبلاغ المؤسسات التي قبلت ملفاتها

ثالثا : المرحلة الثالثة

تقوم اللجنة باختيار مدققين للقيام بتدقيق المؤسسات التي قبلت ملفاتها و يزود هؤلاء المدققين باستمارة خاصة بالتقييم ، هذا بالإضافة إلى إطلاعهم على الملف الكامل للمؤسسة المعنية و على استمارة الترشيح الخاصة بها و التي أرسلتها للوزارة سابقا .

يقوم المدقق بتدقيق نظام الجودة أو الجودة المطبقة في المؤسسة و تقييمه وفقا لاستمارة التقييم حيث تمنح درجات معينة على كل عنصر من عناصر نظام الجودة ، ثم في النهاية يقوم بوضع العلامة النهائية على أن يرفق ذلك بتقرير يبرر هذه العلامة ، و يعرض العلامة و التقرير على اللجنة .

رابعا : المرحلة الرابعة

تقوم اللجنة بدراسة النتائج و التقارير التي قدمها المدققون و ترتب المؤسسات وفقا للنتائج المتحصل عليها ، ثم تقوم اللجنة باختيار المؤسسات الأربعة أو الخمسة الأولى ، و تقوم باختيار مدققين آخرين للقيام بنفس العمل السابق و هذا لتحديد المؤسسة الأولى و لإعطاء مصداقية أكثر لمهمة التقييم و الترتيب

المطلب الثاني : نتائج الأخذ بنظام الجودة الأيزو 14000

إن الغاية الأساسية التي من أجلها تم وضع إدارة بيئية وفقا للمواصفة القياسية الدولية الأيزو 14000 هي تهيئة و تأهيل المؤسسات للتعامل مع القضايا البيئية و إدارتها ضمن سياسة واضحة تراعي الإجراءات و القوانين البيئية السائدة و تشجيع المؤسسة للحصول على شهادة المطابقة من الجهات المختصة بالسلامة البيئية

الفرع الأول : دوافع المؤسسة في الحصول على شهادة الأيزو 14000

أهم دوافع المؤسسة في الحصول على شهادة الأيزو 14000 هي :

أولا : المتطلبات التعاقدية

تعد علاقة المؤسسة بالموردين عنصرا مهما للإدارة البيئية الخارجية وفقا لمواصفات 14000 حيث تقيم المؤسسة الأداء البيئي للموردين لتحديد احتمال وجود مسؤولية في إدارة العمل معهم و تستطيع تشجيع المورد أو الطلب منه في تحقيق أداء بيئي حسن ، و غالبا ما يتم إشراك الموردين في عملية التصميم وبذلك أصبحت ضرورة الضغط على الموردين وسيلة لتحسين أدائهم البيئي و إثبات مسؤوليتهم تجاه البيئة

ثانيا : المتطلبات الحكومية

تؤدي الدولة دورا رئيسيا و مهما في تعزيز تحسين الأداء البيئي من خلال الإستراتيجيات و السياسات و التشريعات و الأنظمة البيئية و التحفيزات ، و على سبيل المثال إعطاء تحفيزات كبيرة للمؤسسات التي تراعي حماية البيئة ، كما تدعم الشركات للحصول على شهادة المطابقة لمواصفة الإدارة البيئية الأيزو 14000 بسبب الدور الذي تلعبه كبديل عن الأنظمة و التشريعات المتشددة و المكلفة ، و في الدول النامية على وجه الخصوص فإن استخدام هذه المواصفة يعتبر كطريق لتعزيز الأنظمة و التشريعات التي قد لا تكون موجودة في الأصل .

إلى جانب ذلك التقليل من التعددية و التكرار للتدقيق البيئي الذي يجرى على المنتجات و الخدمات ، فضلا عن تجنب المتطلبات المتعارضة ، مما يؤول إلى تحقيق وفورات في الكلفة للفحوصات المتعددة و الإلتزامات التي تفرض على المؤسسات نتيجة تباين القوانين و التعليمات و الأنظمة ، و ذلك للمخاطرة التي تكمن في المقاييس المحلية ضمن المجال البيئي و التي تشكل عائقا في وجه التجارة الدولية ، و كذا التوجه نحو أسواق بيئية أساسها المنتجات الصديقة للبيئة و مستهلك سلوكه الشرائي بيئي

الفصل السادس : تطبيقات الأخذ بنظام الأيزو 14000 في المؤسسات الجزائرية

المبحث الأول : شركة العطور ورود

تأسست شركة " عطور الورود " نهايات العام 1983 في ولاية الوادي ، و ازدهرت بسرعة و لعل أهم سبب لهذا الإزدهار هي السياسة البيئية التي أولتها الشركة أهمية بالغة و جسدتها باتخاذها جملة من الإجراءات منها التخلي عن المواد الملوثة في تكوين أسس العطور و التخلي نهائيا عن استعمال غاز CFC في البخاخات منذ ماي 1998 و اختيار طريقة الترميل لمعالجة القوارير بدل حمض الإكمامد الملوث و السام و استعمال غرار خال من المحلل في عملية الإستهلام ، و كذلك إعادة تأهيل المواد البلاستيكية متعددة البروبيلين المستعملة في الأغذية و سدادات العطور ، و نقل نفايات الورق إلى غاية مراكز إعادة التأهيل في شمال البلاد ، و أيضا إعادة تأهيل جميع المواد الكيميائية المستعملة عبر خطوط الإنتاج ، و زرع مساحات خضراء بين وحدات إنتاج الشركة ، و منع التدخين منذ سنة 1998 و استعمال أشرطة التعبئة المنحلة في الطبيعة و أخيرا استغلال الظروف الطبيعية للمنطقة في الهندسة المعمارية للمباني كفضاء و الضوء و التكيف ... الخ و استعمال هياكل من الألمنيوم القابل لإعادة التأهيل

يعود تأسيس عطور Parfums Wourouds ورود يوم 15 جويلية 1983 في المنطقة الصناعية بكوينين بولاية الوادي على مساحة قدرها 2000م مربع ، و ازدهرت هذه المؤسسة خلال بضع سنوات حتى أصبحت تمثل أفضل المؤسسات الصناعية في البلاد

وتحرص شركة روائح الورود على التطوير الدائم ومراقبة الجودة وتحسين النوعية وتستعمل لذلك أحدث أجهزة القياس والمراقبة ، كما استطاعت أن تتبنى نظام إدارة الجودة وتعتمده في سياستها الإدارية، ففي سنة 2006 حصلت المؤسسة على شهادة إيزو 9001 إصدار 2000 ، وهي الآن تطبق النظام بإصدار 2008، والذي تسعى من خلاله إلى التطوير المستمر وتعزيز رضا الزبون بالوفاء بمتطلباته، وكذا العبور للأسواق الخارجية

فمن خلال ما تمتلكه الشركة من تكنولوجيا متطورة إلى جانب جودة منتجاتها وكفاءة موظفيها تمكنت من الصعود إلى مصاف المؤسسات المنافسة في الأسواق العالمية وشاركت في العديد من

المعارض الدولية، كما استطاعت أن تصدر 15 % من رقم أعمالها إلى العديد من الدول مثل : السعودية، قطر، الإمارات العربية المتحدة، المغرب، ليبيا، روسيا، المكسيك، كندا وجنوب أفريقيا

هذا وقد حازت مؤسسة ورود على العديد من الأوسمة والجوائز العالمية .

تعد المحافظة على البيئة من أهم الأولويات لدى شركة «ورود» حيث تعمل جاهدة من خلال جميع فروعها على حماية البيئة التي نعيش فيها باتخاذها جملة من الإجراءات منها : أولاً / **التخلي عن المواد الملوثة في تكوين أسس العطور** : إذ عملت شركة ورود على تطبيق المعايير الأوروبية في ما يخص المواد الأولية المستعملة في تكوين أسس العطور والملونات، وتوقفها عن استيراد واستعمال المواد التي وضعت تحت خانة مواد ملوثة أو خطيرة على صحة الإنسان والبيئة .

ثانياً / **التخلي نهائياً عن استعمال غاز CFC في البخاخات منذ ماي 1998** : باعتبار أن الكلورو فلورو كربون يؤثر بشكل كبير على طبقة الأوزون ويسبب لها تلفاً كبيراً، حيث يبقى عالقاً في الجو من 80 إلى 120 سنة عند خروجه من البخاخ. لهذا عملت الشركة على التخلي عن استعماله واستبداله بغاز البوتان عديم الرائحة وليس له تأثير على طبقة الأوزون، كما أنه مخصص للاستعمال التجميلي .

ثالثاً / **إعادة تأهيل المواد البلاستيكية (متعدد البروبيلين) المستعملة في الأغذية و سدادات عطور**: إذ تتوفر في مجموعة ورود جميع آلات التهيئة وإنتاج المنتجات البلاستيكية على وحدات خاصة، لإعادة تأهيل كل بقايا البلاستيك الناجم عن عملية الإنتاج واستعمالها مجدداً

رابعاً / **استعمال غراء خال من المذيب في الإستهلام** : تقوم آلة الإستهلام Lotus72SF Steinemann بوضع قشرة سليوزية 22 شفافة أو كامدة أو لماعة على الورق. وتمتلك مجموعة ورود هذه الآلة السويسرية الوحيدة من نوعها في العالم التي تستعمل غراء خالي من المذيب من أجل المحافظة على البيئة وعلى الصحة، إذ يتميز على الغراء الذي يحتوي على المذيب بكونه لا يترك رائحة بعد لصقه، كما يمكن استعماله في علب المنتجات الغذائية وموفر للطاقة أثناء عملية الإستهلام .

خامساً / **استعمال أشرطة التعبئة 23 المنحلة في الطبيعة والصديقة للبيئة**: حتى يسهل التخلص منها ولا تلوث المحيط البيئي .

سادسا / اختيار طريقة الترميل لمعالجة سطح قوارير العطور عوضاً عن استعمال أحماض الخرط الكيميائي الملوث والسام و إعادة تأهيل جميع المواد الكيميائية المستعملة عبر خطوط الإنتاج • استعمال هياكل من الألمنيوم القابل لإعادة التأهيل و نقل نفايات الورق والورق المقوى إلى غاية مراكز إعادة التأهيل في شمال البلاد و زرع مساحات خضراء بين وحدات إنتاج مجموعة ورود و جعل جميع مساحات مجموعة ورود مناطق خالية من التدخين منذ سنة 1998 و استغلال الظروف الطبيعية للمنطقة في الهندسة المعمارية للمباني، كالفضاء والعلو والضوء والتكيف وغيرها .. الخ .

وتسعى المؤسسة في الوقت الحالي إلى تطبيق نظام الإدارة البيئية الشامل إيزو 14001 بهدف تحقيق مزيد من التطوير والتحسين في نظام حماية البيئة، فانتهاج المؤسسة سلوك مسؤول تجاه البيئة يعتبر غير كافي بالنسبة إليها، خاصة وأن المؤسسة تمتلك من الإمكانيات والقدرات ما يؤهلها للحصول على هذه الشهادة، كما أن هناك تشابه بين أنظمة إدارة البيئة وأنظمة إدارة الجودة من حيث العمليات الإدارية المشتركة والمتمثلة في : الإجراءات الموثقة، التدقيق في الأنظمة، الإجراءات التصحيحية والوقائية، التحسين والتطوير المستمر . هذا إضافة إلى أن الفوائد التي تحققها المؤسسات التي تطبق نظام إدارة الجودة البيئية الشاملة تفوق بكثير الفوائد المحدودة التي تجنيها المؤسسات من تنفيذ بعض التطبيقات البيئية .

إن السلوك البيئي الواعي ل « مؤسسة ورود » والذي كان المسير يسعى من خلاله إلى الارتقاء المتواصل بالعمل الإداري والتطوير المستمر في الإدارة البيئية للمؤسسة وزيادة الوعي البيئي داخل الإدارة، وكذا تطبيق معايير عالمية في جودة منتجاتها، عاد عليها بفوائد عديدة تمثلت عموماً في ما يلي :

أولاً / تحسن الأداء البيئي من خلال تقليص معدل الانبعاثات للهواء، والتخلي عن النفايات المضرة بالبيئة .

ثانياً / حل مشاكل الإدارة في كيفية التصرف في فضلات ومخلفات المصنع، وذلك عبر إعادة تأهيلها مثل المواد البلاستيكية المستعملة في الأغذية وسدادات العطور، هياكل الألمنيوم

ثالثاً / حل المشاكل المتعلقة بالعبوات وعمليات التعبئة، وذلك من خلال استعمال المؤسسة للعبوات صديقة البيئة الغير ملوثة لها والمنحلة في الطبيعة .

رابعا / تحسين الأوضاع البيئية للعاملين للعمل في بيئة نظيفة وآمنة وخالية من الملوثات . خامسا / زيادة الوعي البيئي لدى العاملين بمؤسسة ورود وتعريفهم بالمتطلبات القانونية

سادسا / تحسين صورة المؤسسة مما يزيد من سمعتها الحسنة

سابعا / زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة وتحقيق بعض متطلبات التصدير للخارج، إذ أن انتهاج المؤسسة سلوك بيئي مسؤول حقق لها ميزة تنافسية على الآخرين في السوق الواعي بسلامة البيئة وحمايتها

ثامنا/ تحقيق الإنتاج النظيف حتى يتوافق مع المعايير البيئية المحلية والعالمية و تقادي الخسائر المادية والاقتصادية خاصة الناجمة عن الحوادث ذات الآثار البيئية و التقليل من نسبة الضرائب المفروضة على المؤسسة والاستفادة من ذلك مادياً و تعزيز التوافق مع التشريعات والالتزام بالقوانين التي تفرضها السلطات العمومية، مما جنب المؤسسة دفع الغرامات والتعويضات التي تفرض على المخالفات و المساهمة في معالجة مشكلة الاحتباس الحراري وتقب طبقة الأوزون التي أصبحت تهدد مستقبل الأجيال القادمة من خلال توفير الأسس الداعمة لتلك الجهود.

المبحث الثاني : الديوان الوطني للتطهير

الديوان الوطني للتطهير هي إحدى المؤسسات الجزائرية القليلة الحاصلة على الإشهاد الأيزو 14001 ، مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي .نشأت المؤسسة وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 01/ 102 المؤرخ في 27 محرم 1422 الموافق ل 21أفريل 2001 يوضع الديوان تحت وصاية الوزير المكلف بالموارد المائية ، ويوجد مقره الاجتماعي في مدينة الجزائر العاصمة.

يكلف الديوان في اطار السياسة الوطنية للتنمية بضمنان المحافظة على المحيط المائي على كامل التراب الوطني و تنفيذ السياسة الوطنية للتطهير بالتشاور مع الجماعات المحلية و التحكم في الإنجاز و الأشغال و كذا استغلال منشآت التطهير الأساسية التابعة لمجال اختصاصه ومكافحة كل مصادر تلوث المياه

مقر منطقة الجزائر العاصمة والمخبر المركزي ونظام التطهير لولاية تيزي وزو، نظام التطهير لولاية تيبازة، نظام التطهير لولاية بومرداس، نظام التطهير لولاية تلمسان، نظام التطهير لولاية معسكر، نظام التطهير لولاية سيدي بلعباس، نظام التطهير لولاية سطيف نظام التطهير لولاية ميله هي المواقع التابعة للديوان الوطني للتطهير الحائزة عل إشهاد المطابقة الايزو 14001 لنسخة سنة 2004 سنوات 2007 ثم 2008 ، 2009 ، 2010 2011 ، 2012 تواليا ..

و تتمثل الجوانب البيئية المهمة لمواقع الديوان الوطني للتطهير السابقة الذكر في استهلاك الطاقة أي الكهرباء، الوقود والضوضاء ونتاج النفايات.

بعد تطبيق نظام الإدارة البيئية وفقا للمواصفة القياسية الايزو 14001 في المواقع سالفة الذكر إستطاع الديوان الوطني للتطهيرتحقيق عدة وفورات في إستهلاك الطاقة الكهربائية والمياه ومكاسب اقتصادية أخرى، ففي سنة2013 إنخفض إستهلاك الطاقة في المواقع الحائزة على الإشهاد ب 4448645كيلوواط، وهذا ما يمثل مكسب إقتصادي قيمته النقدية 14073977 دينار جزائري، اما فيما يخص المواد المعالجة فلقد تم في نفس السنة معالجة

5155 كلغ من الورق و 1117 كلغ من البلاستيك و 836 وحدة من خرطوش الحبر وإعادة إستعمالها في الأنشطة اليومية للديوان مما يقلل من تكلفة شراء هذه المواد باعتبار استهلاك المياه من الجوانب البيئية المهمة لنشاط الديوان فلقد إستطاع بعد توطينه نظام الإدارة البيئية الايزو 14000 معالجة 15671594متر مكعب من المياه المستعملة وإعادة استخدامها في الأنشطة التالية :

•الزراعة 13424789 متر مكعب.

•مكافحة الحرائق 138066 متر مكعب.

•تنظيف الطرق 370 متر مكعب.

•سقي الاشجار 1077665 متر مكعب.

لقد كان الديوان قبل حصوله على الاشهاد الايزو 14001 يرمي الوحل الذي يمثل نفايات الديوان في الطبيعة مما يؤثر سلبا على نوعيتها دون اعادة استخدامه، لكنه بعد التزامه بالحفاظ على البيئة من خلال توطين نظام الادارة البيئية اصبح يعالجه ويعيد استخدامه في النشاط الزراعي، ففي سنة 2013 تم إعادة إستعمال 4677622 كغ من الوحل الناتج عن نشاط المعالجة للديوان في الزراعة .

إن إشهاد المطابقة الايزو 14001 ينتهي بعد ثلاث سنوات، ولتجديده يجب على الديوان الوطني للتطهير وضع غايات بيئية أكثر طموحا مقارنة بالغايات البيئية السابقة خاصة ما تعلق بترشيد إستهلاك الموارد الاقتصادية ومعالجة النفايات باعتبارهما من أهم الجوانب البيئية لنشاط التطهير، وهذا سيتمحه مكاسب اقتصادية جديدة ، لأن فلسفة نظام الإدارة البيئية الايزو 14000 فلسفة التحسين المستمر يمكن تمثيلها كمن يدفع صخرة الى الأعلى كلما وصل الى هدف ظهر له اخر، وكلما إستطاع الديوان تحقيق أهدافه إزدادت مكاسبه البيئية والاقتصادية معا .

المبحث الثالث : شركة الإسمنت بعين الكبيرة

مؤسسة الإسمنت بعين الكبيرة سطيف لإنتاج الاسمنت ومشتقاته تعد وحدة لإنتاج الاسمنت ومشتقاته بالشرق ERCE وهي من انجح الوحدات التابعة لهذه الأخيرة وذلك نظرا للنتائج التي تحققت هذه الوحدة وتتكون من جزئيين، الإدارة العامة ومصنع الاسمنت.

يتربع المصنع على مساحة 24 هكتار، وهو يقع على الطريق الوطني رقم 139 على بعد 20 كلم شمال مقر ولاية سطيف و7 كلم جنوب دائرة عين الكبيرة المنسوب إليها، وقد تم الانطلاق في انجاز الوحدة سنة 1974 من طرف الشركة الألمانية، إضافة إلى شركات جزائرية أخرى أما عن بداية التشغيل الفعلي للمصنع فقد بدا في نهاية 1978 وقدرت الطاقة الإنتاجية بحوالي مليون طن سنويا أي ما يقارب 3 الاف طن يوميا، ولم تحقق الوحدة هذه النتيجة إلا سنة 2000 بعد أن قامت ببعض الإصلاحات الجديدة للدخول إلى 2000 ، أيزو 9000

تخصص وحدة عين الكبيرة لصناعة الاسمنت في إنتاج نوعين من الاسمنت ، الاسمنت برتلند العادي " CRS " CPJ45 " الاسمنت المقاوم للكبريتات

قبل شروع الشركة بتطبيق التزامات تجاه مواصفات البيئية للايزو 14001 عليها أولا أن تحدد الوسائل المادية التي تشتمل عليها الشركة من وسائل إنتاج، وعتاد النقل ومرافق مختلفة... الخ ، والوسائل البشرية : وهم مجموع العمال من إداريين وإطارات عليا إلى عمال وتقنيين والهدف منه معرفة مكامن القوة والضعف للعناصر المختلفة للشركة و تسخير جميع الإمكانيات المادية والبشرية للوصول إلى هدف واحد وموحد يخص جميع الأطراف وكل من له مصلحة مع الشركة سواء مباشرة أو غير مباشرة و توقيع عقد التزام بين إدارة الشركة ووزارة البيئية وتهيئة الإقليم سنة 2002 بصفة عفوية حول تخفيض نسبة الغبار المتصاعد من مداخل المصنع في الفضاء إلى الحد الأدنى المسموح به انطلاقا من سنة 2003 حتى 2006.

وقد قامت الشركة في مسارها نحو الحصول على المواصفات الدولية للبيئة 14001 بالخطوات التالية

الخطوة الأولى: تعيين مسؤول عن البيئة على مستوى الإدارة العليا وآخر على مستوى الإدارة الوسطى للشركة .

الخطوة الثانية: تحديد السياسة البيئية الخاصة بالشركة حيث تترجم هذه السياسة التزام الشركة وإرادة الإدارة في تطوير نظام الإدارة البيئية الخاص بها تغطي هذه السياسة البيئية جميع المستويات والأنشطة في إطار المحاور الإستراتيجية الآتية:

1- / متابعة برنامج التجديد والاستثمار الهادف إلى التقليل من حدة التلوث والمحافظة على الوارد الطبيعية.

2- / احترام الشروط التي يملها القانون والنصوص الأخرى المنظمة لحماية المحيط والمنتج.

3- / وضع حيز العمل لسياسة تسيير النفايات والحماية من التلوث.

4- / تكييف نظام معلوماتي ناجع من جميع الأطراف المعنية وخصوصا الزبون في إطار منظور الإصغاء الدائم والمستمر .

5- / متابعة تحسين وتكوين المستخدمين في مجال الجودة وحماية البيئة.

الخطوة الثالثة: التخطيط أي وضع خطة متكاملة تترجم بصورة واقعية ما تم وضعه من تصورات في سياستها البيئية ويراعى فيها جميع إمكانيات المؤسسة المادية والبشرية.

يخضع التخطيط للإجراءات التشريعية والقانونية المحلية لاسيما القوانين التي تنص على حماية البيئة ومنع تصريف النفايات بشكل عشوائي .

الخطوة الرابعة: التنفيذ نقصد بالتنفيذ وضع جميع الخطط المرسومة على أرض الواقع، وعند تنفيذ الخطة يجب أن تراعى بصورة دقيقة الأهداف المسطرة ضمن المحاور الإستراتيجية لسياسة المؤسسة.

الخطوة الخامسة: التدقيق على الشركة أن تسهر إلى تحسين دائم ومستمر لنظام الإدارة البيئية تقوم بمراجعة دورية وفق ما تم تدوينه في السجلات وما تم تطبيقه في الميدان لتقليل الانحرافات والمسجلة بين ما هو مخطط وما هو منفذ. كما يسهر على الرقابة الدائمة مدققين داخليين تابعين للشركة للكشف المباشر عن الخطأ المحتمل وتصحيحه في اقرب وقت وينقسم التدقيق إلى داخلي وخارجي.

1 / **التدقيق الداخلي:** يقوم به مدققون من داخل الشركة للوقوف على الخطط المنفذة وتصحيح الخلل في حال وجوده

2 / **التدقيق الخارجي:** وتكون الشركة في آخر مرحلة للحصول على المواصفة AFNOR في هذا الإطار اعتمدت الشركة على خبرة الوكالة الفرنسية للمواصفة الجوانب العملية التي قامت بها المؤسسة للحصول على مواصفة الايزو 14001 هي استثمار ما نسبته 30 % من رقم الأعمال فيما يلي:

1- شراء كاتمات الصوت قصد تقليل الصوت المنبعث من الآلات والذي يضر العمال. 2 / معالجة المياه المستعملة بصورة جزئية قبل التخلص منها في الطبيعة. 3 / التخلص من الزيوت المستعملة بوضعها في أماكن خاصة ومعزولة. 4 / إقامة شبكة طرقات داخل الشركة للقضاء على تصاعد الغبار في الفضاء. 5 / خلق مصلحة الجودة والبيئة ضمن الهيكل التنظيمي للشركة، يشرف عليها مساعد المدير العام مكلف بالجودة البيئية في فيفري 2008

