

**RESUME:**

Le développement qu'ont connu les économies mondiales devient un sujet d'inspiration pour les chercheurs, non seulement par le volume du commerce mondial mais aussi pour la concurrence accrue qui marque ces économies.

Et ce qui peut être le facteur irritant de l'importance dans tout ça, c'est le développement de la performance des entreprises mondiales aujourd'hui, qu'elles ont également augmenté la concurrence entre elles, et transgressées aux manières compétitives ou la survie n'est que pour le plus fort, celui qui sait bien faire la planification et la gestion avec la méthode qui lui permet de réaliser l'excellence.

Et par conséquent de cette concurrence on a observé une tendance mondiale vers l'adoption des petits et moyens projets pour élever l'efficacité des économies nationales d'un côté, et réaliser des objectifs sociaux d'un autre côté, vu la flexibilité et la capacité qui différencie ce genre de projets dans l'affrontement des économies industrielles avec prédominance, leur contribution dans l'offre de nouveaux emplois et dans le soutien aux grandes entreprises via la sous-traitance. Et c'est ce qui a permis à des états comme l'Inde, le Japon, l'Italie de réaliser des gains mondiaux importants grâce à ce type d'entreprises.

Le regard envers ces entreprises n'est plus secondaire, mais l'affaire devient d'une telle importance qu'elle demande la création de ministères, institutions et centres d'information qui observent leur mouvements et les poussent vers le succès, et dans les pays développés comme les U.S.A, ou s'accomplissent la création des banques ne s'intéressant qu'à accordé des crédits à ces sortes d'entreprises, encore la création des entreprises bancaires ne prètent qu'aux petites entreprises.

Pour soutenir ses capacités compétitives, plusieurs d'entre elles ont opté vers l'adaptation des méthodes scientifiques et contemporains du management, pour jouer son rôle vital dans les marchés locaux et internationaux, à la lumière de la mondialisation des marchés et le resserrement du concept de marché local, après avoir agréer le système commercial mondial dans tous les pays, et l'enlèvement des barrières protectrices dont il s'est basé, ce qui implique de comprendre que sa protection est le management par d'une manière scientifique et moderne.

Et parce que le management de la qualité totale comme concept managérial récent s'élargit dans le monde son application s'impose et nous sommes obligés de penser comment l'adapter (l'agréer) dans les PME pour les activités et ceci en l'étudiant et l'appliquant selon les caractéristiques de ce type d'entreprises.

La question qu'on pose pour arriver à étudier et analyser notre sujet est la suivante : «Dans quelles limites peut-on appliquer le management par la qualité totale dans les PME afin de leur permettre d'accéder à la compétitivité dans les marchés?». Pour répondre, nous nous pencherons sur les points suivants :

1. L'introduction ;
2. La définition des PME et leur importance ;
3. Signification de la qualité et ses dimensions ;
4. L'importance de la qualité totale dans les PME ;
5. La définition du management par la qualité totale ;
6. Les PME entre iso 9000 et le management par la qualité totale ;
7. L'évolution historique du management par la qualité totale ;
8. les impératifs de l'application du management par la qualité totale dans les PME ;
9. les étapes de l'application du management par la qualité totale dans les PME ;
10. méthodes de réalisation de la compétitivité des PME à travers la qualité ;
11. conclusion.



200

49 10

3." 100  
: 2 1

**01:**

500<	499 10	09 01	
%0,4	%25	%74,6	
%0,7	%28	%71,3	
%0,2	%17,95	%81,85	
%0,1	%14,4	%85,5	

Source: Jacque Roger machant, réussir nos PME, paris, dunod, 1991.p.32.

%35 25

%01 %12 . %6 4

150000

.ocde

40000 30000

%10 5 300000

ocde 600000 300000

4. 03

**02:**

%	%	(%)	)	(		
-	-	41	49-5	1995		
-	21	48	50	1992		
88	84	91	10	1993		
68	67	78	50	1994		
-	-	11	49-10	93-1992		

Escwa, op.cit

: 2  
: 1 2

<sup>5</sup><.

>: :1

<sup>6</sup><.

>: 2000 9000 :2

3

.3 . .2004 15-14

<sup>4</sup> [http://www.scwa.org.lb/information/eeting/events/10-12june/studia\\_a.doc](http://www.scwa.org.lb/information/eeting/events/10-12june/studia_a.doc)

9000

5

.15. 2005

<sup>6</sup> Alain courtois, gestion de production, les éditions d'organisation, 11eme triage, paris, 2001, p.319.

7.

: 2 2

8. Garvin

: 1 2 2

: 2 2 2

: 3 2 2

%97

: 4 2 2

: 5 2 2

: 6 2 2

: 7 2 2

: 8 2 2

: 3

:( ) 1 3

- 
- 
- 
- 

5 4

9

<sup>7</sup> Bernard froman, du management qualité au manuel du management, l'outil stratégique, afnor, paris' 2001, p.22.

.20. 2005  
.260. 1997

2000 :9001

<sup>8</sup>

<sup>9</sup>

.58. 2003 2 22

10

•  
•

: 2 3

11.

•  
•  
•  
•  
•  
•  
•

12

: 3 3

13.

•  
•  
•  
•  
•

: -4

" Arthar :1

14"

" : :2

15"

" : :3

16"

" 17: jablonski :4

.50. 2001 \ 20 2 10

.152. 2001 11

.260. 12

.152. 13

.09. 1997 01 30 14

.36. 2001 15

16 د- فريد زين الدين، الاطار الفكري والفلسفي لمدخل ادارة الجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص.09.

17 Joseph R. Jablonski, implementing total quality management: an overview, San Diego, California, Pfeiffer and company, 1991, p.04.





22"

"

: 2 6

23

juran, feigembaum :

<sup>24</sup> Deming

: 3 6

25.

26

: 4 6

27

28

: 7  
: 1 7

29

.23. 22

.22. 23

<sup>24</sup> Jean Claude tarondeau, stratégie industrielle, vuibert, 2eme édition, paris, 1998, p.233

<sup>25</sup> TQM <http://www.arab-eng.org/vb/showthread.php?t=3385>

<sup>26</sup> Jean Claude tarondeau, op.cit, p.233.

<sup>27</sup> Ibid, p.233.

.26. , , 28

.104. , , 29

30

31

: 2 7

"

32"

:

- 
- 
- 
- 

33

: 3 7

34:

- 
- 
- 
- 
- 

35

: 4 7

36:

sharp

- 
- 
- 
- 

: 5 7

:

.30. ,2004 ,

30

<sup>31</sup> Levit stive qualite is just a beginning, managing total responsiveness, mc grow hill, New York, 1994, p.19.

32

.151. 1996

01

33

.29 . 1998

.2001

34

<sup>35</sup> Claude Yves Bernard, le management par la qualite totale, l'excelence en efficacite et en efficience operaionnelle, anfor, France, 2000, p.157.

.36.

36

: 6 7

37

: 7 7

38

- 
- 
- 
- 

" : 1995

39

: 8 7

: 9 7

40

: 8

: 1 8

- :
- 
- 
- 
- 
- 
- 

: 2 8

37

.77-76 . 1997

.27 .

38

.119 .

39

.172 54.

40

: 3 8

: 4 8

( ..... )

: 5 8

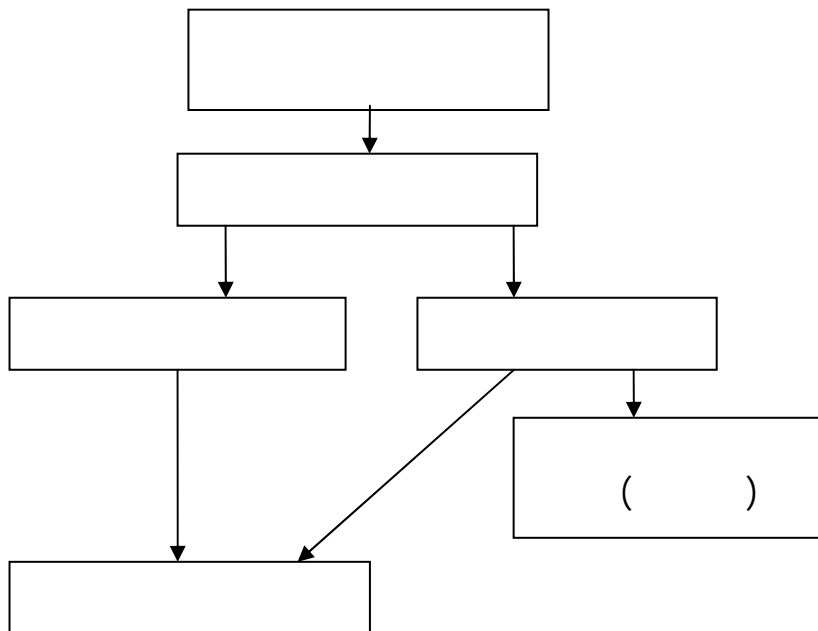
: 9

03

41:

: 1 9

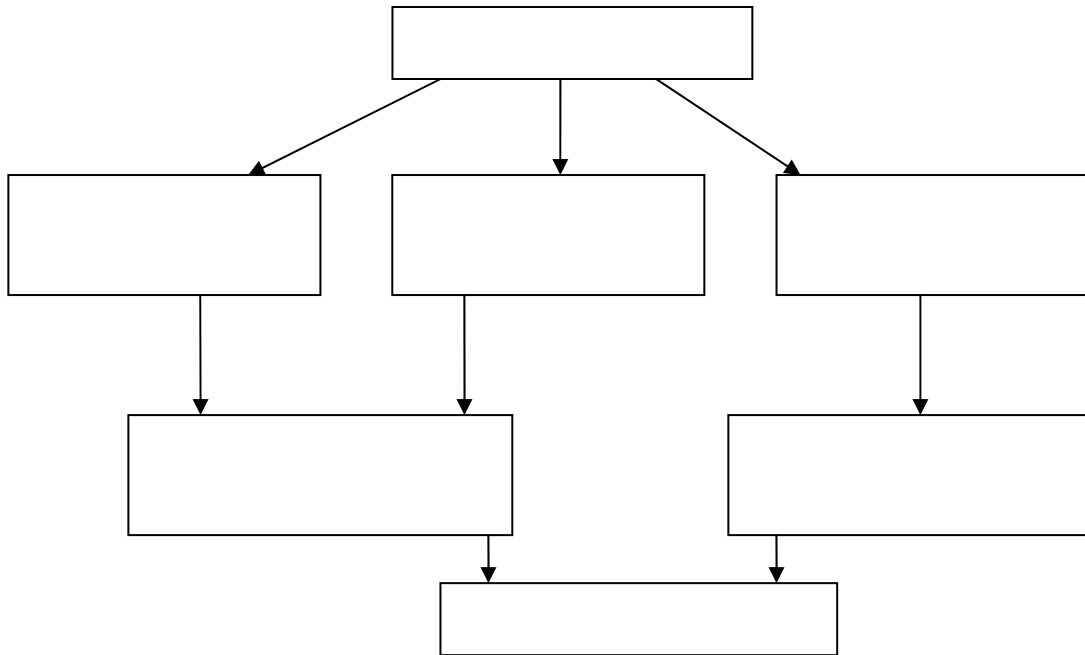
**01:**



: 2 9

<sup>41</sup> Jean claude tarondeau, op. cit, p.319.

02:



: 3 9

%10,4      %12

%4  
<sup>42</sup>.%17,4  
:

---

<sup>42</sup> Jean claude tarondeau, op. cit, p.319.

