

SOMMAIRE

P.1- Témoignage de M. Ahmed Souilem, PDG du LCTP : «La préparation de notre laboratoire à l'accréditation ISO CEI 17025»

P.1- Renforcement des compétences des laboratoires à l'utilisation des équipements de métrologie

P.2- Témoignage de M^{me} Guessoum, gérante de l'entreprise SG SOFTWARE : «Nous avons décidé de faire plus et mieux»

P.2- Vers une démarche de certification selon le référentiel iso 9001-2008

P.2- Partenariat PME II / APAB : Pour une meilleure qualité des produits alimentaires

P.3- Témoignage de M. Zaim Bensaci, Président du CNCPME : «Nous avons placé la PME au centre de nos préoccupations»

P.3- Témoignage de M. Abdelmadjid Kerrar, Président Directeur Général de BIOPHARM : «Notre groupe a atteint le score final de 93 %»

P.4- Marquage CE

P.4- Partenariat PME II - FCE : Améliorer la gestion des PME par l'apport d'outils de management des dirigeants

P.4- INFOS FLASH

TEMOIGNAGE DE M. AHMED SOULEM, PDG DU LCTP

«LA PRÉPARATION DE NOTRE LABORATOIRE À L'ACCREDITATION ISO CEI 17025»



Laboratoire d'essais «matériaux» - LCTP

Dans le cadre de la mise en œuvre des activités d'appui du PME II relatives à l'infrastructure qualité en Algérie, le Laboratoire Central des Travaux Publics (LCTP) a bénéficié d'un accompagnement pour la mise en place d'un système de management en conformité à la norme ISO 17025 - 2005 en vue de son accréditation sur les trois essais de la portée «résistance à la compression du béton-équivalent de sable-temps de prise et de consistance».

Réalisée par deux experts désignés par le PME II, la mission

d'accompagnement s'est déroulée sur neuf (09) séquences de cinq (05) jours chacune. Durant ces interventions réalisées du 04 novembre 2011 au 30 août 2012, et de fin janvier 2013 au 11 avril 2013, le laboratoire a dû entreprendre certaines actions pour se conformer aux exigences de la norme ISO CEI 17025-2005.

Ces actions ont concerné des travaux d'aménagements importants du laboratoire «matériaux» objet de l'accréditation, des investissements en équipements de laboratoire, une adaptation de la

documentation, issue de la norme ISO 9001-2008, à la norme ISO 17025 (procédures, instructions/modes opératoires, feuilles de paillasse et enregistrements), la rédaction d'un manuel qualité spécifique au laboratoire «matériaux», des qualifications et le maintien des qualifications du personnel en interne pour les essais de la portée et une mise à niveau du département métrologie pour répondre aux exigences de la présente norme ainsi qu'aux exigences des normes d'essai objet de l'accréditation.

L'impact de cet accompagnement consiste en la mise en œuvre du référentiel ISO CEI 17025 qui nous a permis d'élever le niveau de culture et de comportement en termes de rigueur dans la réalisation des essais, de conformité avec l'utilisation scrupuleuse des normes en vigueur pour les essais de la portée, de confirmation métrologique de tous les équipements liés à la portée, de gestion et de qualification du personnel et d'assurance de la qualité des résultats d'essais. Après avoir été évalué par l'Organisme Algérien d'Accréditation (ALGERAC), le LCTP a obtenu son accréditation «ISO CEI 17025» le 4 juillet dernier.

Propos recueillis par la CE COM - PME II

RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES DES LABORATOIRES À L'UTILISATION DES ÉQUIPEMENTS DE MÉTROLOGIE

Treize (13) laboratoires de chimie et de biologie ont participé à la formation en métrologie organisée par le PME II, du 8 au 11 avril 2013, à l'antenne de Sidi Fredj de l'Institut Pasteur d'Algérie.

Cette formation pratique a permis aux participants de manipuler et de s'exercer sur divers équipements tels que les balances, les thermomètres, les bains marie, les pipettes et les micropipettes.

Un support pédagogique audio-visuel est disponible sur le site internet www.algerie-pme2.dz



TÉMOIGNAGE DE M^{me} GUESSOUM, GÉRANTE DE L'ENTREPRISE SG SOFTWARE

«NOUS AVONS DÉCIDÉ DE FAIRE PLUS ET MIEUX»

Solution Globale Software est une société de services informatiques qui a été créée en 1999 avec pour mission de proposer aux entreprises des solutions personnalisées, principalement dans le domaine de la Gestion Électronique des Documents (GED).



SG Software est une entreprise qui se positionne comme un centre de compétences pour accompagner les entreprises algériennes qui veulent se doter d'une GED afin d'organiser et de structurer la gestion de leurs documents et l'accès aux informations.

Depuis plus de dix ans, SG Software a construit une solide expérience capitalisée lors de l'installation de la GED dans une quarantaine de sites. Notre équipe maîtrise la solution de Gestion Électronique des Données «de bout en bout»,

à partir du traitement et de l'archivage du document physique jusqu'à sa publication en format électronique et son exploitation documentaire. Notre équipe polyvalente maîtrise l'ensemble des processus de gestion des documents : i) en amont : la capture et la dématérialisation des documents ii) au cœur : la Gestion Électronique des Documents iii) en aval : la diffusion, la publication et la recherche autour des documents.

Face à la concurrence nationale et internationale, j'ai ressenti, avec mes collaborateurs, le besoin de formaliser notre stratégie de développement à un horizon de 3 à 5 ans. Dans cette optique, nous avons fait appel au Programme PME II pour nous assister. Deux missions d'assistance technique ont été alors élaborées.

La première qui s'est déroulée durant la période de «septembre/octobre 2012» nous a permis d'élaborer notre Business Model (BM). Cette première intervention

s'est déroulée en deux séquences d'une semaine chacune. La seconde mission qui s'est déroulée durant la période d'«avril/juin 2013» a porté sur le développement de notre organisation commerciale.

Cette action de modernisation nous a permis de formaliser une vision de notre développement à moyen terme. Cette vision est accompagnée de sa feuille de route et de son plan d'action pour soutenir notre stratégie de développement et assurer la pérennité de notre entreprise dans le contexte de la mondialisation.

Propos recueillis par la CE COM - PME II

PARTENARIAT PME II / APAB

Le PME II, a organisé à Alger les 10, 11 et 12 mars derniers, un atelier de formation portant sur le thème des additifs pour boissons, en faveur des responsables de la production et de l'innovation appartenant aux entreprises membres de l'APAB (Association des Producteurs Algériens de Boissons). Cet atelier a permis aux différents participants, d'être informé sur les nouvelles molécules utilisables dans l'industrie des boissons, d'une part, et de renforcer leurs compétences en matière d'utilisation des additifs alimentaires dans leurs productions, d'autre part.

Par ailleurs, les cadres des laboratoires d'une dizaine de PME, membres de l'APAB, se sont vu renforcer leurs capacités à travers une autre formation, dispensée à Alger du 17 au 28 mars, portant sur la mise en place d'un système de management en conformité avec la norme ISO 17025.

Ces actions s'inscrivent dans la continuité du partenariat entre le PME II et l'APAB pour l'accompagnement des entreprises de la filière « Boissons » autour des thématiques liées au respect des normes, de la qualité et de la sécurité alimentaire du consommateur.

VERS UNE DÉMARCHE DE CERTIFICATION SELON LE RÉFÉRENTIEL ISO 9001-2008

La formalisation des procédures de gestion devient un préalable pour garantir le développement des entreprises TIC ainsi qu'une bonne maîtrise des outils de gestion de la qualité dans les industries de services.

La mise en place d'une démarche organisation/qualité dans les PME relevant de certaines filières pilotes constitue l'un des objectifs du Programme PME II. C'est dans ce cadre qu'un séminaire de sensibilisation à la démarche de certification ISO 9001 V2008, a été organisé pour 14 PME adhérentes à l'AITA (Algerian Information Technology Association) les 12 et 13 Mars 2013 à Sidi Abdallah. Pour huit d'entre elles, un audit de leur organisation est conduit par un expert du Programme PME II, première étape de leur démarche de mise en œuvre de leur Système de Management de la Qualité avec en vue leur

certification ISO 9001. Les responsables des entreprises participantes ont appréhendés les enjeux de cette démarche aux bénéfices de leurs clients et de la compétitivité de leurs services. Cette action s'inscrit en amont d'un ensemble de missions de mise à niveau des entreprises de la filière «intégrateurs et éditeurs de logiciels» du secteur des TIC, en vue d'un accompagnement à la mise à niveau de leur organisation et de l'amélioration de leur compétitivité.

CE COM - PME II



TÉMOIGNAGE DE M. ZAIM BENSACI, PRÉSIDENT DU CONSEIL NATIONAL CONSULTATIF POUR LA PROMOTION DES PME

«NOUS AVONS PLACÉ LA PME AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS»



La collaboration entre le PME II et le Conseil National Consultatif pour la Promotion des PME (CNC PME) a été concrétisée par la mise en œuvre de deux missions d'accompagnement

visant l'augmentation des capacités techniques du Conseil, notamment à travers le renforcement de sa capacité de proposition en matière de promotion des PME.

A cet effet, l'accompagnement du PME II a été, sans contexte, d'un apport certain pour la bonne marche des activités permettant au Conseil de remplir ses missions, avec un résultat prometteur.

Les travaux que nous avons entrepris avec le Programme en 2012, nous ont permis de considérer une optimisation du climat des affaires.

Dans ce cadre, le Conseil a été appuyé en matière de réflexion et de formulation de propositions d'amélioration et plus particulièrement sur les questions liées à : l'accès au financement, la fiscalité d'entreprise, l'accès aux marchés extérieurs, la constitution de réseaux d'entreprises, la coopération, le par-

tenariat et l'intégration de la PME dans une perspective régionale.

L'optimisation du climat des affaires devrait se faire par l'élaboration d'une véritable «Charte de la PME» fondée sur la compétitivité et la pérennité de la PME.

Ces travaux nous ont permis de tracer un plan d'actions pour l'année 2013, adoubi par notre AGO, avec comme objectifs, i) de continuer à répondre, avec professionnalisme, aux différentes sollicitations que reçoit le CNC PME, en tant que structure visant la promotion de la PME ; ii) de proposer une charte de la PME, à travers un exposé des motifs, avec le développement de ses aspects les plus saillants et les plus urgents ; iii) de donner corps et consistance au CNC PME, pour en faire un véritable «observatoire de la PME, avec tout ce que cela implique et iv) de faire du CNC PME l'interface neutre et crédible, entre les pouvoirs publics et les chefs d'entreprises, quasi-entièrement privés.

Pour notre institution, le Conseil, l'accompagnement soutenu du Programme PME II a été efficace et hautement apprécié.

Propos recueillis par la CE COM - PME II

TÉMOIGNAGE DE M. ABDELMADJID KERRAR, PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL DE BIOPHARM

«NOTRE GROUPE A ATTEINT LE SCORE FINAL DE 93 %»

Les activités pharmaceutiques du groupe Biopharm couvrent depuis 2006 plusieurs secteurs, «développement et production» sur le site industriel de Oued Smar, «distribution» sur les sites de Dar el Beida et Blida, relayées par de nombreuses antennes sur tout le territoire national.

Biopharm Industrie emploie 460 personnes et fabrique des spécialités originales ainsi que des génériques, pour son propre compte et en sous-traitance pour de nombreuses firmes internationales. Le site industriel comporte 8 lignes de production, liquide, solide et pâteuse et permet la fabrication de comprimés, sachets, gélules, sirops, suspensions, suppositoires, crèmes et gels, à l'exception des formes stériles. Le volume de production est de l'ordre de 26 millions d'unités vente/an.

L'objectif majeur de Biopharm est de

développer progressivement de nouveaux produits à haute valeur ajoutée et de Service Médical Rendu (SMR) important, afin de répondre aux besoins de la population et faire face aux pathologies courantes. Son activité est à vocation locale avec un début d'export vers les pays du continent africain et, dans un futur proche, vers un pays européen.

Le défi de Biopharm est d'employer un personnel formé et habilité, d'utiliser des équipements qualifiés, de maîtriser et valider ses process de fabrication, de contrôler ses intrants, matières premières et articles de conditionnement, ainsi que ses produits finis selon les exigences réglementaires en vigueur. Afin de se hisser au niveau international, Biopharm a présenté sa candidature au Programme d'appui algéro-européen (PME II) dans le but de se faire évaluer et accompagner dans la mise en conformité

avec les Bonnes Pratiques de Fabrication (BPF)/Good Manufacturing Practices (GMP). La mission conduite par le PME II a démarré en décembre 2010 par un audit approfondi qui a révélé un certain nombre d'actions à mettre en place et/ou à améliorer. Ces actions ont concerné des formalisations de savoir faire, des qualifications d'équipements, des créations de nouvelles capacités de stockage sur des sites à distance, des réfections de locaux existants, notamment des vestiaires, des plans de formation continue et des outils d'évaluation de leur efficacité.

Toutes ces actions ont été accompagnées et suivies par un expert coordinateur spécialiste en qualité, aidé et soutenu par d'autres experts en ingénierie, informatique, commissioning, qualification et validation.

Propos recueillis par la CE COM - PME II



MARQUAGE CE

L'Institut Algérien de Normalisation (IANOR) a bénéficié d'une action d'accompagnement conduite par le PME II, réalisée entre septembre 2012 et mars 2013 en quatre séquences, pour la formation des formateurs sur le marquage CE.

En plus de ses cadres qui étaient au nombre de huit (08), l'IANOR a sélectionné des formateurs potentiels appartenant au CETIM (02), à l'IAP (01) et au LHC Ouest (01).

Les formations ont porté essentiellement sur les exigences des directives prioritaires pour l'Algérie, à savoir la Directive Produits de Construction (DPC), la Directive Basse Tension (DBT) ainsi que les directives qui lui sont liées étroitement telle que la Compatibilité Electromagnétique (CEM) et le Dispositif Médical (DM).

Les Equipements de Protection Individuelle (EPI) ont également été abordés lors de ces formations en tant qu'exemple des directives de la nouvelle approche de l'harmonisation technique.

L'évaluation réalisée suite à ces formations a fait apparaître que la majorité des stagiaires (environ 70 %) ont acquis une maîtrise du marquage CE et ont désormais la capacité à animer des formations sur une ou plusieurs directives.

Lors de cette mission, des modules de formation ont été développés pour chaque directive pertinente avec un outil d'évaluation (participants et séance). Tous les documents techniques et réglementaires y afférents ont été fournis.

Cette action s'inscrit dans le cadre de la consolidation des actions menées par le PME II pour la mise à niveau des principales activités de l'IANOR, à travers le renforcement de ses capacités et la pérennisation de ses compétences.

CE COM - PME II

PARTENARIAT PME II - FCE

AMÉLIORER LA GESTION DES PME PAR L'APPORT D'OUTILS DE MANAGEMENT DES DIRIGEANTS

La délégation de responsabilité et la prise de décision ont fait l'objet d'une formation organisée les 20 mars et 9 avril derniers par le PME II au profit des membres du Forum des Chefs d'Entreprises (FCE).

Cette formation a permis aux dirigeants d'entreprises d'être sensibilisés à leur fonction, à la gestion de leur temps, à la maîtrise des méthodes de délégation de responsabilité et de son contrôle.

À travers les échanges entre les participants, ce séminaire a suscité le tra-

vail en équipe dans leurs entreprises et a mis en exergue la diversité des leaderships et des situations vécues par les différents interlocuteurs. Vu leur intérêt pour la gestion des relations de travail, le déploiement de ces thèmes dans leurs entreprises respectives au profit de leurs collaborateurs est maintenant envisagé par les participants à ce séminaire.

Les fiches méthodologiques des principaux sujets traités sont disponibles sur le site internet www.algerie-pme2.dz.

CE COM - PME II

INFOS FLASH*

- Accompagnement d'une entreprise à la maîtrise de la production et de la consommation énergétique ainsi qu'à la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité.
- Assistance d'une entreprise de l'industrie pharmaceutique à l'identification des préalables pour l'intégration de la fonction gestion de production dans son système informatique.
- Mise en place d'une stratégie de la maintenance dans les PME de l'Industrie pharmaceutique.
- Formation en faveur des membres de l'UNOP à l'hygiène, la sécurité et l'environnement.
- Accompagnement à la mise en conformité des méthodes et des process de fabrication d'une entreprise industrielle.
- Appui aux PME de la filière de la transformation des dérivés des céréales à travers la réalisation de diagnostics/plans d'actions et la préparation d'actions de mise à niveau spécifiques et groupées.
- Assistance d'une entreprise de l'industrie pharmaceutique pour la rédaction du plan directeur de validation et la maîtrise des risques de contamination dans la production.
- Assistance technique visant la formation et la mise en place d'un système de gestion de la maintenance d'une entreprise de matériaux de construction.
- Organisation d'un atelier de formation pour des PME de la filière «Boissons» membre de l'APAB, Thème : « Additifs pour boissons».
- Réalisation d'une étude de faisabilité et de marché du Centre Technique de la Chimie.
- Mise en place d'une cellule de veille juridique au sein du FCE.
- Elaboration de la fiche produit mise à niveau «Certification» - ANDPME .
- Formation des comités d'accréditation spécialisés - ALGERAC.
- Finalisation de la revue et harmonisation de la législation et la réglementation nationale portant sur l'accréditation de ALGERAC.
- Formation de formateurs et élaboration de modules en système de management de la qualité et de l'environnement en faveur de l'IANOR.

*Ces actions ont été achevées par le PME II au cours du premier trimestre 2013.

