الجمهوريّة الجزائريّة الدّيمقراطيّة الشّعبيّة وزارة التّعليم العالي والبحث العلمي جامعة عبد الرّحمان ميرة -بجاية-

قسم اللّغة العربيّة وآدابها

كليّة الآداب واللّغات

إشكالية تعليم النحم العربي بين الشكل و المعنى (نموذج: عبد الرحمن الحاج حالح- تمام حسان)

بحث لنيل شهادة الماستر في اللّغة العربيّة وآدابها تخصص: لسانيّات الخطاب.

إشراف الأستاذ: عطاء الله بوسالمي

إعداد الطلبة:

- طاجوري فوزية

- وازن كاتية

السنة الجامعية: 2018/2017

Remerciements

Au terme de ce modeste travail, nous tenons à exprimer notre profonde gratitude et nos vifs remerciements :

Avant tous, nous remercions ALLAH le tout puissant qui nous a donné la force et la patience de mener à terme ce travail.

A nos familles : qui nous ont toujours encouragés et soutenus durant toutes nos études.

A M^r ARAB Zoubir: notre promoteur, pour avoir accepté de nous guider sur le bon chemin du travail.

Aux membres de jury : pour avoir accepté d'évaluer notre travail.

A M^r BOUTABTOUB.K; responsable management qualité pour son bon accueil au sein de la SARL Ifri

A tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire.

Dédicaces

Rien n'est aussi beau à offrir que le fruit d'un labeur qu'on dédie du fond du cœur à ceux qu'on aime et qu'on remercie en exprimant la gratitude et la reconnaissance durant toute notre existence.

Je dédie ce modeste travail

A mes très chers parents qui m'ont beaucoup aidé et soutenu tout au long de ma vie et durant mon cursus. Plus précisément à la personne la plus chère au monde « mon cher papa » qui était et qui restera à jamais mon exemple dans la vie grâce à ses principes et ses valeurs, je continue à avancer.

A la plus adorable maman sur terre et que ce travail soit le témoignage sincère de ma profonde reconnaissance pour son amour, dieu la protège.

A mon cher Lassouani. Y pour son soutien et son amour que dieu lui protège.

A mes chers et adorables frères: Karim et Yacine.

A mes chères sœurs: Karima et Sabrina

A mes oncles et mes tantes sans exception

A mes cousines: Dihia et Sonia

Ounissa

Dédicaces

Je dédie ce mémoire à :

Mes chers parents, que nulle dédicace ne peut exprimer mes sincères sentiments, pour leur patience illimitée, leur encouragement continu, je les remercie avec tout mon profond amour et respect pour leurs grands sacrifices.

Mes remercie<mark>ments von</mark>t a<mark>ussi à mes chers frère</mark>s et <mark>sœurs.</mark> A toute la fa<mark>mille HABCHI du près ou de loin.</mark>

SARA

مدخل

1-مفهوم النحو:

1-1 النحو لغة:

 $^{-}$ " النحو في اللغة القصد و الجهة ,تقول نحوت نحو فلان إذ قصدت جهته $^{-}$

وفى تعريف أخر للنحو عدة معاني "القصد والجهة ,كنحوت نحو البيت، والمثل :كزيد نحو عمر , و المقدار : كعندي نحو ألف ,والقسم :كهذا على خمس أنحاء ولقد جمع الإمام الداوودى هده المعاني في بيتين شعريين :

للنحو سبع معان قد أتت لغة جمعتها ضمن بيت مفرد تكملاً قصد ومثل مقدار و ناحية نوع وبعض وحرف فأحفظ المثلا "

- ومن البيتين نرى إن للنحو عدة معاني مرادفة لكلمة النحو إذ إن النحو قد تدل على القصد والمثل والمقدار والنوع و الجزء و بعض الحروف

ولقد تطرقت بعض المعاجم اللغوية لتعريف النحو و هي: "القصد و الطريق بيقال (نحا نحوه) أي قصد قصده , و نحا بصره إليه أي صرف وبابهما عاد (و انحي بصره عنه عدله والنحو إعراب الكلام العربي و النحي بالكسر، والجمع (أنحاء) و (الناحية) , وحدة أنحاء" 2 ،وقد ورد في قاموس معجم مقاييس اللغة لابن فارس أن النحو يتكون من ثلاثة حروف و هي: "النون، و الحاء، و الواو تدل على القصد بونحوت نحوه و لذلك سمي نحو الكلام، لأنه يقصد أصول الكلام ,فيتكلم على حسب ما كان العرب يتكلم به و يقال أن بنى نحو قوم من العرب" إذ يرى ابن فارس أن النحو من أصول الكلام عند العرب وتدل

حدورة عمر, مذكرة بعنوان المصطلح النحوي الكوفي و أثره على النحاة المحدثين (تمام حسان) و (مهدي المخزومي), ص 25 و 26.

 2 ابن فارس، معجم مقاییس اللغة ،تح ، عبد السلام، دار الجبل، بیروت، ج 3 ، ص 3 03.

على القصد .

ونستنتج أن أغلب التعريف التي تعرضنا إليها تشترك في معني القصد .

1- 2 النحو اصطلاحا: تطرق إلي تعريفه الكثير النحاة و المختصين في علوم اللغة العربية "أومستوياتها اللغوية (النحو ' الصرف) و منهم القدامي والمحدثين المهتمون بتراكيب النحوية و من القدامي ومن أشهرهم ابن جني الذي يقول: "النحو هو انتحاء سمت كلام العرب في تصرفه من إعراب و غيره كالتشبيه و الجمع و التحقير التكسير، و الإضافة و النسب، و التركيب، و غير ذلك ليلحق من ليس من أهل اللغة العربية بأهلها في الفصاحة فينطق بها، و إن لم يكن منهم، و إن شد بعضهم عنها رد به إليها "2

- و ترى الباحثة ظبية سعيد السليطي في كتابها بعنوان تدريس النحو العربي في ضوء الاتجاهات الحديثة, أن تعريف ابن جني أفضل و أحسن تعريف، إذ فيه أعطي للنحو تعريفا دقيقا و شاملا و تشير أن ابن جني جمع فيه بين النحو و الصرف معا، إذ تقول "أن الهدف من وضع النحو يكمن في كونه وسيلة وليس غاية، أي يقصد الاستعمال الوظيفي ذو المنفعة الملموسة"3

- وهناك عدة تعاريف لدى المحدثين منها: "هو علم يبحث فيه عن بنية الجملة العربية من حيث مكونات الكلام بعد الإسناد, حيث يترتب على علاقة التأثير و التأثر وبين الاسم والفعل والحرف مالا يكاد يتناهى من جمل أصلية وجمع معدلة يتحقق بها غرض مطابقة الكلام لمقتضى الحال "4 ، فالنحو هو ذلك الجزء الذي يقوم على دراسة اللغة من حيث الصيغ و التراكيب التي تتكون منها الجمل , فالنحو يتناول تقسيم الكلمات و حالات تغييرها

. 403 ص 5، سبروت، بيروت، ج5، ص -1

 $^{-2}$ ابن جني، الخصائص، عند الحميد هندوي، دار الكتب العلمية ، بيروت، ط1، 2001، ص $^{-2}$

 $^{^{-3}}$ طبية سعيد السليطي، تدريس النحو العربي في ضوء الاتجاهات الحديثة، الدار المصرية اللبنانية، 2002، ص 25 .

⁴⁻ صبري المتولي، علم النحو العربي، روؤية جديدة و عرض نقدي لمفاهيم المصطلحات، دار غريب للطباعة و النشر القاهرة، 2001، ص 08.

الإعرابي بحسب موقعها.

- فالنحو هو العلم الذي له قواعد و ظوبط لغوية الأبنية المفردات و صيغتها و أبنية الجمل و تراكيبها النحوية.

فمن هذه التعاريف المتعددة للنحو نستنتج أن معظمها تشير إلي ضرورة العلم للغة العربية، وأن النحو أساس و العمود الذي تقوم عليه اللغة العربية.

2- نشأة النحو:

- اللغة العربية من أهم مقومات مجتمعنا فهي عنوان حضارتنا، إذ لا يمكن أن توجد اللغة دون وجود مجتمع، فاللغة الركيزة الأساسية لبناء مجتمع، وبدونها لا يمكن بناء مجتمع قوي، فهي تعتبر أداة الاتصال و التوصل، وهي أيضا أداة التخاطب بين البشر، ولقد نشأت اللغة العربية في أحضان الجزيرة العربية، ولما نزل القرآن الكريم كان لازما على العرب الاختلاط بالأمم الاخري بدافع نشر رسالة رسول محمد صلي الله عليه و سلم، ونتيجة احتكاك العرب بالأمم الاخري نتج ما يسمي في اللغة العربية باللحن ، واللحن كما يقول ابن جني "مخالفة القياس و السماع "1"، إذ أن اللحن عبارة لمخالفة لقواعد النحو و أصوله، وهو التغير الذي يطرأ على مبادئ اللغة العربية، يرى صالح بلعيد أن اللحن عبارة عن تكسير و هدم فيقول "أن اللحن تكسير لنظام اللغة، فهو يقف حاجزا أمام الباحث اللساني فلا يستطيع أن يعرف أصول تلك اللغة، فهو ناتج عن اختلاط الأمم بعضها بعض، وليس تطورا طبيعيا للغة بل هدم لكيان، وانشاء كيان أخر "2

- وتري ظبية سعيد السليطي أن النحو انتشر في ربوع البلدان العربية فتقول " بدأت ظاهرة تقشي اللحن في ألسنة العوام الذين لم يرزقوا السليقة العربية ولذلك نشأت اللهجات.

- نستتتج أن كلام العرب دخل فيه اللحن أي لم ينقل كما هو بل دخل فيه الخطأ لذلك نشأ النحو لحماية القرآن الكريم من التحريف ومعرفة صيغ الكلام من صححها وخطئها

-2 صالح بلعيد، الإحاطة في النحو، 1994، ص-2

¹- ابن جني،الخصائص ، ص25.

- وهناك ثلاثة أشكال للحن إذ يقول محمد الكراكبي «اللحن في الألفاظ أو في الإعراب أو في الإعراب أو في الأسلوب "1 ،يظهر اللحن في ألفاظ اللغة العربية كما يظهر في الإعراب أي توضيح معاني الكلمات وتراكيبها وكما يظهر اللحن في الأسلوب أي أسلوب الكاتب قد نجد فيه أخطاء .

3- واضع النحو:

- و قد وضع النحو و نشا في العراق، على حدود البادية و ملتقى شعوب العرب و غيرهم من الأجناس المختلفة، وقد تعددت الروايات في واضع ذلك العلم فبعض رويات تؤكد أن الإمام على بن أبي طالب، في حين أخر تؤكد بعض روايات أن واضعة أبو الأسود الدؤلي، والذي تختاره الباحثة أن واضع ذلك العلم هو الإمام على بن أبي طالب كرم الله وجهة، إذ يقول ابن الأنباري "و سبب وضع على رضي الله عنه لهذا العلم، ما روى أبو الأسود قال : دخلت على أمير المؤمنين على بن أبى طالب ,فوجدت في يده رقعة فقلت : ما هذا يا أمير المؤمنين :فقال إنى تأملت كلام الناس فوجدته قد فسد بمخالطة, فأردت أن أضع لهم شيئا يرجعون إليه, ويعتمدون عليه, ثم ألقى إلى الرقعة و فيها مكتوب الكلام كله :اسم وفعل وحرف,فالاسم ما أنبأ عن المسمى, و الفعل ما انبيئ به ,والحرف ما أقاد المعنى وقال لى: انح هذا النحو"2 ،وفي روية أخرى لواضع النحو" أن ابنة أبي الأسود الدؤلي هو أول من وضع النحو العربي, وإن ابنة أبي الأسود الدؤلي رفعت وجهها إلى السماء وتأملت بهجة النجوم وحسنها ,ثم قالت (ما أحسن السماء) على صورة الاستفهام، فقال لها يا (نجومها) فقالت : إنما أردت التعجب، فقال: قولى : « ما أحسن السماء و افتحى فاك "3 فنستنتج أن واضع النحو العربي كان من طرف على كرم الله وجهه الذي طلب من أبي الأسود الدؤلي أن ينهج نهج ابي طالب في وضع علم النحو العربي، فالنحو العربي، زاد في

 $^{-1}$ محمد الكركبي، تقويم مدونة النحو العربي، ندوة تيسر النحو العربي، الجزائر، 2001 ، ص $^{-1}$

 $^{-2}$ نقلا عن ابن الانباري، ظبية سعيد السليطي، تدريس النحو العربي، ص 18 و 19.

06 -احمد الهاشمي، القواعد الأساسية الغة العربية، دار الفكر للطباعة و النشر، لبنان، بيروت، ص05و 06

جمال اللغة العربية و معناها، وأن الجمل العربية تتكون من الفعل و الاسم والحرف وان اللغة تتكون من عدة معانى منها الاستفهام و التعجب ·

4 - وضائف النحو

لقد قادمت نادية رمضان نجار وضائف النحو وأهميته لدي الطالب و متعلم النحو و تتمثل في النقاط التالية:

- 1- يساعد النحو على تفسير لغة المتكلم التي يحصلها بوسائل أخرى
- 2- يساعد النحو على كشف العلاقات بين الكلمات و ترابطها داخل التراكيب
- -3 يبن النحو نوع أداة مثل في جمل : « إذا السماء انشقت » فهناك أداة «إذا » تغيد الظرف، وهناك أداة إذا الفجائية -3
- 4- القواعد النحوية وسيلة لتجنب الأخطاء أثناء الحديث و الكتابة، فإذا ما أحس التلميذ بموقف لغوي صعب الرجوع إلى القاعدة النحوية.
- 5- تتمي القواعد النحوية قدرات التلاميذ على التفكير و الاستنباط و تذكر ظبية سعيد السليطي " بأن القواعد النحوية تهدف في المرحلة الإعدادية إلي تتمية القدرة اللغوية لدي الطالب، و تمكنه من الاستخدام السليم و الدقيق للغة العربية، دون خطأ في بنية الكلمة أو في نهايتها الإعرابية "2
- 6- ويضيف حسن شحاته أن القواعد النحوية تهدف إلي تدريب التلاميذ على استعمال الألفاظ و التركيب استعمالا صحيحا، بإدراك الخصائص الفنية السهلة للجملة العربية كان يدربوا على أنها تتكون من فعل و فاعل، أو مبتدأ و خبر، و من بعض المكونات الاخري كالمفعول و الحال، تزود التلاميذ بطائفة من التراكيب اللغوية، أقدارهم بالتدرج على تميز

 2 طبية سعيد السليطي، تدرس النحو العربي، ص 2

1 2

 $^{^{-1}}$ نادية رمضان النجار، عبده الراجحي النحو و أنظمتها بين القدماء و المحدثين، ص $^{-1}$

الخطأ من الصواب "1

6- و يضيف فخر الدين عامر" أن القواعد تعين طلابنا على فهم ما يعترضهم من تراكيب غامضة أو معقدة، ثم إعادة صياغتها بما يعين على سهولة فهمها، وهذا واضح في بعض كتابات خاصة في أشعارهم " أما على النعيمي يذكر في كتابه الشامل " أن القواعد النحوية تمكن المتعلم من إدراك وظيفة الكلمة في الجملة وأثر موقعها من السياق في تحديد الجملة، وتعملا أيضا على تطوير قدرة المتعلم على ضبط أواخر الكلمات و معرفة أثر العوامل الداخلة عليها، وأثر الضبط في معنى الكلمة و وضيفتها، إذ تمكن المتعلم من الإلمام بالقوانين الصرفية المتعلقة بصياغة الكلمة وسلامة بائها ليستطيع تلفظها بشكلها الصحيح و التعبير بها عن المعانى المناسبة "3.

- ويقول أحمد مدكور في كتابه « تدريس فنون اللغة العربية » أن " القواعد النحوية تقوم بتعميق الدراسة اللغوية عن طريق إنماء الدراسة النحوية للتلاميذ، إذ يحملهم ذلك على التفكير و إدراك الفقرات و التركيب، و الجمل و الألفاظ "4".

نستنج أن وظائف النحو متعددة و لها عدة أشكال و أهداف في حياة الإنسان و حياته المهنية فالنحو يجعلنا نميز بين الخطأ و الصواب.

³⁻حسن شحاته، تعليم اللغة العربية بين النظرية و التطبيق، دار النشر و التوزيع، الأردن، ط 1، 2009م، ص 333.

 $^{^{-2}}$ علي النعيمي، الشامل في تدرس اللغة، دار أسامة للنشر، عمان، الأردن، ط $^{-2004}$ م، ص $^{-2}$

^{. 192} مرق تدريس اللغة العربية ،دار المعرفة الجامعية، د ط ، 2005، $^{-3}$

⁴⁻ على أحمد مدكور، تدريس فنون اللغة العربية بين النظرية و التطبق، الرجع السابق ص355.

الفصل الأول:

مجهودات حاج صالح في شكل النحو العربى:

- نظرية العامل
- النظرية الخليلية

المبحث الأول: نظرية العامل عند عبد رحمان حاج صالح:

1- نشأة عبد الرحمن الحاج صالح: - لقد ولد عبد الرحمن حاج صالح بمدينة وهران، في 8 جويلية سنة 1927، وهو من عائلة معروفة نزح أسلافها من قلعة بني راشد، ولقد درس حاج صالح في المدارس الحكومية، وفي الوقت نفسه كان يتلقى دروسا بالعربية في إحدى المدارس الحرة التي أنشأتها جمعية العلماء المسلمين، وبعد أن أتم تعليمه المدرسي، بدأ في دارسة الطب في سنة 1954م، ثم تواجه إلي مصر ليكمل دارسة التخصص في جراحة الأعصاب، ولما كان يتردد على جامع الأزهر كان يحضر دروس في اللغة العربية، و إذا به يجد نفسه يعيد اكتشاف ذاته من جديد، ويتعرف على تراث اللغة العربية بوعي جديد، فحول اهتماماته من حقل الطب إلي الدراسات اللغوية المعاصرة، وهناك اكتشف أهمية التراث العلمي اللغوي العربي من خلال ما أطلع عليه من كتاب سيبويه خاصة، واتضح له الفرق الكبير الذي لاحظه بين وجهات النظر الخاصة بالنحاة العرب الأقدمين و ما يقوله المتأخرين منهم، وكان هذا دافعا مهما في حياته "1

- ولم يستطيع حاج صالح أن يكمل دراسته في مصر فالتحق بجامعة بوردو بفرنسا، بعد أن ساهم في ثورة أول نوفمبر لمدة سنوات، ثم نزل بالمملكة المغربية و التحق بثانوية « مولاي يوسف » في رباط كأستاذ اللغة العربية، واغتتم الفرصة لمواصلة دارسة رياضيات في كلية العلوم، وهذا أيضاالحادث اثر في حياته الثقافية، وقربه أكثر من اللغوي العبقري الخليل بن أحمد الفرهيدي، وبعد حصوله على التبريز في اللغة العربية تكرم في المغرب فواكلو إليه تدريس اللسانيات في كلية الأدب بالرباط باللغة العربية في 1960م (لأول مرة في المغرب العربي)² ، و لقد قضى حياته أستاذا في جامعة الجزائر بعد الاستقلال، وعين في سنة العربي ، و في 1968م رئيسا لقسم اللغة العربية و قسم اللسانيات، ثم انتخب عميد كلية ، و في 1968م

 $^{^{1}}$ - شريف بوشحدان، الأستاذ عبد الرحمن الحاج الصالح و جهوده العلمية في ترقية استعمال اللغة العربية، ج 1، 3 - شريف بوان 2010 ، ص 4

² - المرجع السابق ، ص06

كان زائرا في جامعة فاوريدا، حيث التقى بالعلم اللساني توم تشو مسكي، وهذا اللقاء فجرت بينهما مناظرة، أقحمت حاج صالح للدراسة و البحث في علوم اللسان، حيث استطاع بمساعدة أحمد طالب الإبراهيمي (وزير التربية آنذاك)، أن ينشئ معهدا كبيرا للعلوم اللسانية و الصوتية، وجهزه بأحدث الأجهزة الحديثة ، وأسس أيضا مجلة اللسانيات المشهورة "أ و و الصوتية، وجهزه بأحدث الأستاذ حاج صالح بحوثه، وأخرج تلك النظرية التي لقبت في الخارج «بالنظرية الخليلية الحديثة » وهي نظرية مطروحة في رسالة التي نال بها دكتوراه الدولة في اللسانيات من جامعة السور بون في 1979، و لقد أنجز أطروحة الدكتوراه بعد عناء عشر سنوات من البحث حول مسألة النحو العربي، وأهتدي آنذاك إلي مشروع الذخيرة اللغوية عن طريق البرمجة الحاسوبية، وكان أول عالم عربي ينادي إلي هذا المشروع، كما كان أول الداعين إلي تبني المنهج البنيوي"²

2 - مفهوم العامل:

2 - 1 العامل لغة: - بمعنى عمل ،ويعمل، وقيل في لسان العرب " هو الذي يتولي الرجل ماله وملكه، وقيل للذي يستخرج الزكاة: عامل و العمل تعني المهنة أو وظيفة، ولقد عرفه الجرجاني بأن العامل هو " العامل ما أوجب العامل كون أخر الكلمة مرفوعا أو مجرورا أ ساكنا "3 ووفق تعريف الجرجاني للعامل يتبين أن العامل هي الحركات الإعرابية، وهي التي تعمل عمل الإعراب، فالحركات الإعرابية هي السكون و الضم، و الفتح.

- وقد قال ابن منظور « و العامل هو الذي يتولي أمور الرجل في ماله و ملكه و عمله، ومن ذلك قيل للذي يستخرج الزكاة العاملو العامل في العربية: ما عمل عملا ما فرفع أو نصب أو جر، كالفعل الناصب أو الجازم، كالأسماء التي من شأنها أن تعمل أيضا و كأسماء الفعل الفعل، وقد عمل الشيء في الشيء: أحداث فيه نوعا من الإعراب

¹¹المرجع السابق ، ص 1

^{2 -} شريف بوشحدان، المرجع السابق، ص13

 $^{^{-3}}$ ابن جنى، الخصائص ، دار عالم الكتب، 2006 م

 1 من خلال هذه التعريفات اللغوية للعامل يتبين أن العامل ذلك الفرع الذي يعمل كالحركات الإعرابية كالرفع أو النصب أو الجر أو الكسر أو السكون.

العامل اصطلاحا: 2-2

- يري العقاد أن العامل النحوي « هي مسألة من أهم مسائل النحوي في اللغة، بل هي مسألته الكبرى، وذلك كونها ترتبط بأسباب الإعراب و البناء 2 من خلال تعريف العقاد للعامل النحوي نستنتج أن انه من أكبر القضايا النحوية التي تهتم بها اللغة العربية و النحو خصوصا و ذلك أنها ترتبط ارتباط كبيرا بالحركات الإعرابية في أواخر الكلمات، و يقول محمد صاري عن العامل « و يعد العامل النحوي الفكرة الأساسية التي تأسس عليه النحو العربي الذي اعتمده النحاة، و يعني به العنصر اللغوي الذي يؤثر لفظا و معنا على غيره كجميع الأفعال العربية و ما يقوم مقامها فهو معقول من منقول 3

- و يقول أبو جناح « أنه مع سعي النحو بين تفسير ظواهر إعراب مختلفة في الأسماء و الأفعال بتأثير عوامل لفظية أو معنوية بدأت سلسلة المتاعب تكشف طريق الدرس النحوي، وتعوق مسيرة الدارسين، و أخذت أساليب اللغة الفصيحة تتعرض إلي نوع من التأويلات و الإيضاحات و التفسيرات لا تخدم قضية المعنى و لا تيسير سبيل الدرس، فامتلأت كتب النحو بمئات من أمثلة و العبارات المصنوعة"4

نستنتج من هذه التعريفات المتعددة للعامل النحوي أنه العنصر الجديد الذي يؤثر في المستوى التركيبي للكلمات اللغة العربية ذلك أنه يعتبر العمود الأساسي للنحو، إذ يعمل في أسباب الإعراب و البناء و يؤثر في الأفعال و الأسماء اللغة العربية لفظا ومعنا .

3- أقسام و أنو اع العوامل:

ابن منظور ، لسان العرب مادة عمل $^{-1}$

 $^{^{2}}$ أشتان مجتمعات في اللغة العربية و الأدب، عباس محمود العقاد، دار المعارف، القاهرة، 1963، ص 2

 $^{^{-3}}$ محمد صارى، المفاهيم الأساسية للنظرية الحديثة

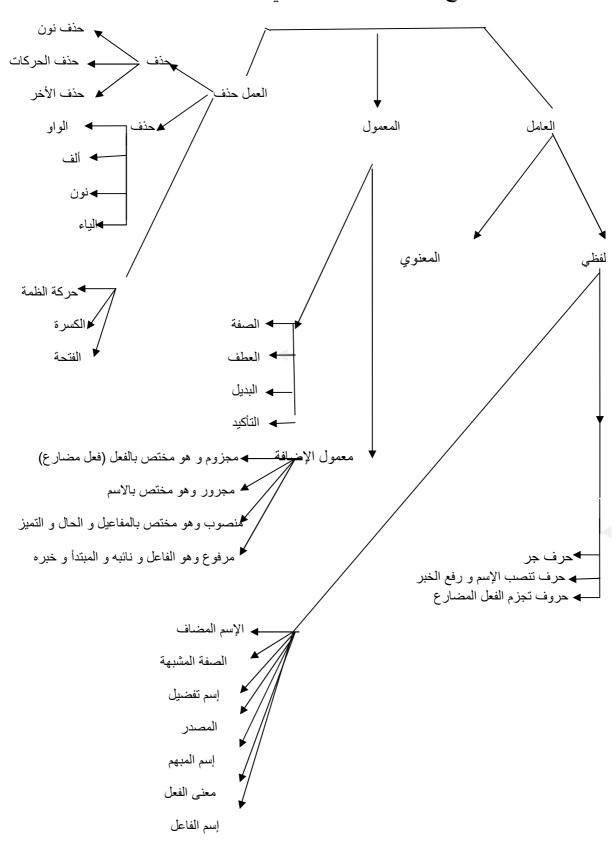
¹ دراسات و بحوث في نظرية النحو العربي و تطبيقاته، دار الفكر، عمان، ص $^{-4}$

تتقسم العوامل في النحو العربي من حيث وجودها في التراكيب إلي عوامل لفظية و عوامل معنوية، ولقد اعتمد النحاة في هذا التقسيم على ظهور العامل في الجملة بالفعل أو القوة، فإن ظهر العامل بالفعل عدوه عاملا لفظيا، و إن ظهر بالقوة عدوه عاملا معنويا، "و تعد الأفعال من أقوى العوامل اللفظية: لأن الفعل لابد له من العمل و تكمن قوة الفعل في أن معمولاته كثيرة و متنوعة، كما أنها تعمل فيما تقدم عليها أو تأخر عنها، كما تظهر قوة الفعل في كونه عاملا ظاهرا أو مضمرا"

- ولقد قسم الجرجاني العامل منه العوامل النحوية، و العوامل اللفظية و لقد قسمها إلى عدة أنواع وهذا المخطط الذي قدمه لنا: و يتكون من العامل والمعمول.

¹⁴⁹ الحلواني محمد خير، أصول النحو العربي، ص $^{-1}$

أنواع العوامل عند الجرجاني



3 - 1 عوامل اللفظية: وهي تعني ماله ذكر في الجملة ظاهرا مثل: ضربت زيدا، وقد يرد أيضا مقدرا مثل: أباك، و العوامل اللفظية ما سمعت العرب في رأي ابن مظاء القرطبي " و لا يقاس عليها كالحروف الجر و المشبهة بالفعل"

- و يقول أحمد الهاشمي عن العامل الفظي " و العامل اللفظي هو ما ينطق به حقيقة، و أنواع العوامل كثيرة، كالفعل و شبهه (من اسم الفاعل و العامل اللفظي إلي نوعان، وهما العامل السماعي، و العامل القياسي، « فالعامل السماعي، هو ما صح أن يقال فيه، هذا يعمل كذا و هذا يعمل كذا، وليس لك أن تتجاوز كقولنا: إن الباء تجر ولم تجزم، و غيرهما، كان كذا، فإنه يعمل كذا، كقولنا: غلام زيد، لما المفعول، الصفة المشبهة، المصدر و كذا المضاف:فإنه يجر المضاف إليه،وكذا المبتدأ فإنه يرفع الخبر "2

و ينقسم العامل اللفظي إلي نوعان وهما العامل السماعي، وهو ما صح أن يقال فيه، يعمل كذا، وهذا يعمل كذا، وليس لك أن تتجاوز رأيت أثر الأول في الثاني، وعرفت علته قست عليه، ضرب زيد، وثوب بكر "3

3-2 العوامل المعنوية:

- تعرف العوامل المعنوية أنها ثاني عنصر في النحو فهي: "أما العوامل المعنوية فهي التي تعرف بالجنان و لا تلفظ باللسان، وهي التي يظهر أثرها على بعض الكلمات في الجمل ولا وجود لها في ظاهر القول، وعلى أن النحاة اتفقوا على وجودها، إلا أنهم اختلفوا في عددها، وهي عند جمهور النحويين العامل في المبتدأ و الخبر و العامل في رفع المضارع "4

إذ نجد العامل في المبتدأ، وفي رفع فعل المضارع مثل: يذهب عمر، فكلمة (يذهب هي

 $^{^{-1}}$ ينظر عبد الحميد مصطفى السيد نظرية العامل في النحو العربي و دراسة التراكيب.

⁻⁶⁶ حمد الهاشمي ، القواعد الأساسية للغة العربية ، ب ت ص

³⁻ مرجع السابق، ص75

 $^{^{4}}$ - سعاد كريدي كنداوي، العامل النحوي، در اسة إستمولو جية ، جامعة القدسية، ع 9

العامل في هذه الجملة)، و العامل يفهم من معنى الجمل، وقد يكون غير ظاهرة.

- و العوامل المعنوية هي ما ليس له ذكر في الجملة ظاهرا أو مقدرا، وهناك عامل واحد معنوي و عند البصريين، إذ يقولون: "هو الابتداء الذي يرفع المبتدأ، أما الكوفيون فقد قالوا: أن العوامل المعنوية متعددة فهي قائمة على أن اسمها يدل عليها إنها معنى من المعاني لا نطق فيه، فهو معنى يعرف بالقلب ليس اللفظ فيه خط، و العامل في المبتدأ و الخبر و العامل في الفعل المضارع الرفع "1

4- العامل النحوي عند اللساني عبد رحمان حاج صالح: - من المهم معرفة أن

الرائد لنظرية الخليلية اللساني العربي الجزائري عبد الرحمان الحاج صالح الذي عمل جاهدا على ترقية النحو العربي في كل أطواره، إذ عمل على تأسيس اللسانيات الحديثة، و لقد عمل على نشر أفكار مبادئ نظرية الخليلية، ومن أهم المفاهيم الذي عرفها لنا هي: نظرية العامل النحوي، إذ تطرق إلى إنجاز أبنية الكلام، ويكون عاملا (ع)، ومعمول، وأشار للثاني ب:

«م2» مثل:حسبت زیدا قائما "2

عامل (م 1) م 2

فيعمل في المعمول (1) و المعمول (2) لفظا و معني، إذ يكون سببا في إعرابها، وفي تغير المعنى، فسمي العامل بالكيان اعتباري 3

- ويقول عبد رحمان حاج صالح أن اللفظة تنتظم انتظاما، ويقول" أن الوحدات في هذا المستوى ليست في الكلام مجردة من لوازمها، بل هي وحدات يدمج معهاالاسم و الفعل ما يقترن به لزوما مثل: المضاف إليه، والصفة 4، وعلى هذا الأساس، فإن عبارات: بكتاب - بالكتاب - كتاب كبير كلما تعد بمنزلة الكلمة الواحدة.

أصول النحو العربي في نظر النحاة و رأي ابن مضاء القرطبي في تعليم النحو $^{-1}$

 $^{^{2}}$ عبد رحمان حاج صالح، بحوث و دراسات في اللسانيات العربية، ج 2

⁸⁹ عبد رحمان حاج صالح،المرجع السابق، ص 3

⁴⁻ دكتور تواتى، المدارس اللسانية في العصر الحديث و مناهجها في البحث

- و في هذا صدد نجد سيبويه يطرح أن هناك عنصرين لا تخلو منها أبدا البنية اللفظية للجملة و هما العامل و المعمول الأولى 1 .

- و إن موضع العامل ليس له مكان معين في مدرج الكلام، بل هو موضع في داخل المثال أو الحد، فالعامل شيء محتواه شيء أخرو ما يدخله من زوائد شيء أخر كما أن موضع العامل "فعل تام"، أو فعل ناسخ، أو إن و أخواتها أو تركيب أخر"، كما المصفوفة التركيبية الآتية:

موضع المعمول الأول	موضع	<u> </u>
	العامل	
زید	Ø	
زید	إن	
زید	کان	
زايد	حسبت	
lari	Calci	
ر چی	عمر	
	زید زید زید	العامل و زيد العامل كان زيد كان زيد العامل

نستنتج منخلال هذا الجداول أن العوامل اللفظية ابتداء الخلو من العوامل اللفظية التي هي أن، كان ، حسبت، أعلمت، و النحو العربي انطلق من العملية فيعمل النحاة بتحولات بزيادة على النواة أقل الكلامكما فعلو باللفظة للكشف على العناصر المتكافئة داخل الزمرة، والعامل و المعمول الأول شيء ومحتواه شيء أخر، ففي العمود الأول دخلت بعض العناصر فأثرت على العمود الثاني و الثالث، و ذلك برفع أو النصب كلمة زيد، ففي جملة الأصلية زيد: هو مبتدأ مرفوع بالضمة ، ومنطلق: هو خبر مرفوع، ولكن بعد أن دخلت بعض العناصر تغيرت إعراب هذه الكلمات مثل كان: فعل ماضي ناقص، و زيد: اسم كان، و بعد أن

¹³ صالح، جملة في كتاب سيبويه، ص $^{-1}$

⁸⁰ صرجع السابق، ج 1،ص 2

دخلت كلمة (حسبت)، تغير إعراب كلمة منطلق، فأصبحت منصوبة، فمنطلقا: حال منصوب بالفتحة .

- و يجوز التقديم و التأخير ما عدا المعمول الأول بالنسبة إلي عامله، و في حدود معينة، و قد يخلو موضع العامل من العنصر المشار إليه Ø فهذا هو الذي يسميه النحاة بالابتداء، ومعناه عدم التبعية التركيبية و ليس معناه بداية الجملة كما يعتقد البعض من النحاة العرب و اللغويون و الدرسين للغة.

5- موقف النحاة من العامل النحوي:5-1 العامل عند بن أحمد الفرهيدي:

يعد الخليل من أوائل النحويون الذين تحدثوا عن العامل و أثره في التركيب اللغوية تحقيقا و توجيها، ولقد ذكر الخليل العلل الموجية و المائعة للأحكام النحوية يقول "إن العرب نطقت على سجيتها و طباعها و عرفت مواقع كلامها، و قام في عقولها علله قائمة في الذهنية العربية، أي أنها نطقت صحيحا نحويا بالضرورة منذ اللحظة الأولى التي ظهرت فيه اللغة بالمستوى المنطوق "1

يرى الفراهيدي أن العرب عرفت بفصاحتها منذ القديم و فصحة لسانها، وسلامة لغتها وكانت معروفة أن لغتها كانت صحيحة نحويا وصرفيا و تركيبا.

و يكشف الخليل عن فكرة مهمة في توضيح تصوره للعلة و علاقتها بالقدرات الذهنية، فقد جعل من المتعامل مع النظام اللغوي وهو (المتكلم) الأساس في الكشف عن العلل المتفقة مع بنية النظام اللغوي "إذ قدم نظرية شمولية حول نظرية العامل مبنيا أثرها في توجيه التركيب النحوية و تفسيرها، كما أنه عدا الذهن آلة قادرة على إنجاز اللغة وتفسيرها، فكانت نظرية العامل الأساس الكلي الذي يفسر القاعدة النحوية ومن ثم تساهم في بناء تراكيب تنسجم مع مقتضيات العامل "2

- من خلال تعريف الخليل للعامل النحوي نستنتج أنه لقد ربط نظرية العامل بالمنطق و

11محمد عدلي محمد عودة، الأصيل لعلاقة العامل بالتعليل في الدرس النحوي ، جامعة زيتونة ، ص $^{-2}$

¹⁰³ ص، العامل عند النحاة العرب ، نحو منهج بنائي مجلة دراسات ، 1

العقل، بل إنه يري أن الذي له القدرة على إنجاز اللغة ، و أن العامل هو العمود الذي يوجه التركيب النحوية و تفسيرها و بناء تراكيب تتلاءم مع مقتضيات العامل النحوي .

العامل عند أبو الفتح عثمان بن جني: 2-5

- لقد إشتهر ابن جني ربطه العامل بالمتكلم إذ يقول "و محصول الحديث فالعمل من الرفع و النصب، و الجر، و الجزم، إنما هو للمتكلم نفسه لا لشيء غيره"، و يرى إبن جني أن العامل يظهر من خلال الحركات الإعرابية التي تتمثل في علامات النصب و الرفع و الجزم و الجر ، إلا أنه اتفق مع النحويون و ذلك عندما أقر بأن اختلاف العوامل المؤثرة فيها فيقول « ألا ترى أنك إذا قلت (قام بكر، و رأيت بكرا، ومررت ببكر)،فإنك خالفت بين حروف الإعراب لاختلاف العامل"

- و هنا يقر ابن جني أن العامل يتعدد بتعدد حركات الإعراب التي هي الضم و الفتح و السكون و الكسر، فهذه الحركات تعمل على الرفع و النصب و الجر و الجزم و هذه العلامات الإعرابية تتبع العوامل في التغير.

و يقول محمد عدلي: "وصدر عن النظرة الكلية أن العامل أكبر من أن يكون مجرد لفظة تؤثر في لفظة دون نضام سابق يحكمها مما يعني أننا أمام نظرتين قامت الأولى من أجل تحديد وظيفة العامل في التراكيب، و قامت الثانية لتحديد ماهية اللغة ألا هو المتكلم" من خلال هذا القول يتبين أن العامل يصدر من النظرة الكلية، و هو أكبر من اللفظة و يؤثر في الفظة دون نظام وقواعد و ذلك لتحديد أصل اللغة و ماهيتها، وتبيان وظائف العامل النحوي في التراكيب و أهميته في التراكيب النحوية "2

5 - 3 العامل عندابن مضاء القرطبي:

- إن ابن مضاء القرطبي لم يصرح برفضه للعامل كمصطلح و إنما يقول " إن الفاعل أي

¹ - إبن جنى، الخصائص، ص 110.

 $^{^{2}}$ محمد عدلى محمد عودة، التأصيل لعلاقة العامل ، مرجع نفسه ، ص

المؤثر، و يقصد العامل إما أن يفعل بإرادة الحيوان، فلا فاعل إلا الله تعالى و أما العوامل النحوية فلم نقل بعملها عاقلا لأنها لا تفعل بإرادة و لا بطبع" أ

- لقد تأثر ابن مضاء بالفكر النحوي مما هيأ له نظرة شمولية على التراث النحوي، ولقد دعيالي إلغاء نظرية العامل مبعثا للاضطراب اللغوي في مستوى الأداء كما وجد فيها سببا للمفاضلة بين الوجود اللغوية يقول "لو لم يسقهم جعلها عوامل إلي تغير كلام العرب و حطه عن رتبه البلاغة إلي هجته و إدعاء النقصان فيما هو كامل و تحريف المعاني عن المقصود بما، و أما مع إفضاء اعتقاد كون الألفاظ عوامل إليه فلا يجوز إتباعهم في ذلك "2

- إن ابن مضاء القرطبي حاول أن يقدم نظرة جديدة للنحو العربي و تلك نظرية تتم بمعزل عن العوامل النحوية، إلا أنه لم ينكره كمصطلح و لم ينادي بإلغائها لأن ذلك يفتقر إلى منهجية تركيبية.

3-4 العامل عند إبراهيم مصطفى:

- يرى إبراهيم مصطفى أنَّ الإعراب لا يجليه العامل كما توهم القدماء، بل ممًا يراعيه المتكلم بوحي من المعنى، أي يربط الإعراب (الحركات) بالمعاني التي تشير إليها في الجملة إذ يقول: "ونحن نحاول أن نبحث عن معاني هذه العلامات الإعرابية وعن أثرها في تصوير المعنى و لم يكن لنا أن نسأل عن كل ح1ركة ما عاملها و لكن ماذا تشير إليه من معنى "3.

- لقد انتقد إبراهيم مصطفى نظرية العامل إذ بدأ في تقديم مايراه من تفسير لهذه الحركات الإعرابية التي رفض أن يكون العامل سبب وجودها، حيث حاول وضع نظرية جديدة للنحو مؤداها أن ليس هناك عوامل تعمل، و إنما هناك حركتان في النحو العربي تدلان على

¹ - المرجع السابق، ص17.

 $^{^{2}}$ – ابن مضاء القرطبي، الرد على النحاة ، 2 - ابن مضاء القرطبي، الرد على النحاة ، 2

³⁻ إبراهيم مصطفى، إحياء النحو، مطبعة لجنة التأليف و الترجمة و النشر، بمصر، 1937، ص 41 و 42.

معنى، هما الضمة و الكسرة لقد رفض إبراهيم مصطفى أن تكون الحركات على أواخر الكلام في الجملة بأثر من عامللفظي أو معنوي ظاهرأو مقدر إذ يقول "على أن أكبر ما يعنينا في نقد نظريتهم أنهم جعلوا الإعراب حكماً لفظيا خالصاً يتبع لفظ العامل و أثره و لم يروا في علاماته إشارة إلى المعنى و لا أثراً في تصوير المفهوم، أو إلقاء ظل على صورته"

6- نظرية العامل عند تمام حسان:

- لقد رفض تمام حسان نظرية العامل الذي نادي بها النحاة، "ورأى أنه لا عامل في النحو، فإذا كان الفاعل مرفوعا مثلا فلأن العرف ربط بين فكرتي الفاعلية و الرفع، فالمقصود من آلية حركة إعرابية هو الربط بينهما وبين معنى وظيفي خاص"2، يرى تمام حسان أن لا وجود ما يسمي نظرية العامل لأن إذا وجدنا الفاعل مرفوع فإن العرف هو الذي ربط بين الرفع، وفكرة الفاعلية مثل: أكل الولد التفاحة

أكل : فعل ماض مبنى على الفتح

الولد: فاعل مرفوع و علامة رفعه الضمة الظاهرة على أخره

التفاحة مفعول به مرفوع و علامة رفعه الضمةالظاهرة على أخره

- كما رد تمام على من اعتقد أن العامل هو المتكلم بقوله « فأما العامل هو المتكلم فيتناقض مع طابع الاجتماعي للغة فلو ترك لكل متكلم أن يرفع و ينصب أو يجر أو يجزم كما يشاء لما استطاع النحاة أن يدرسوا لغة العرب لأن العرب و الحالة هذه ما كانوا يستطيعون إدعاء وحدة اللغة "3، بحسب تمام حسان فإن العامل يتمثل في المتكلم فهو يختلف و يتعارض مع طابع الاجتماعي للغة فلو كانت المسألة تتعلق بالمتكلم فلما استطاع

⁴¹ المرجع السابق، ص $^{-1}$

⁴⁸ صرجع السابق، ص

 $^{^{57}}$ - تمام حسان ، اللغة بين المعيارية و الوصفية، عالم الكتب القاهرة ، ط 4 ، 2000 م ، ص

العرب على دارسة اللغة.

- ويرى أن العامل النحوي كل ما أثير حوله من ضجة لم يكن أكثر من مبالغة أدى إليها النظر السطحي و الخضوع لتقليد السلف و الأخذ بأقوالهم على علاتها "1"

- إن العامل النحوي بحسب تمام أن العامل النحوي هو كل جزء يثير الضجة و الفوضى لأنه برأيه أن العامل ليس سوى مبالغة ، و أنها ليست سوى تقليد القدامى و إتباع أقوالهم و نهج منهجهم في دارسة النحو .

- فقد أعطى تمام حسان بديلا عن نظرية العامل التي تتمثل في القرائن النحوية إذ يقول "ومعنى تضافر القرائن النحوية أنه لا يمكن معرفة معنى معين لأي مفردة من المفردات إلا إلا إستعن في ذلك بجملة من القرائن وعددها ثمانية "2"

- إن تمام حسان ألغي نظرية العامل النحوي و استبدلها بنظرية القرائن، أنه لا يمكن معرفة معنى المفردة إلا بالقرائن النحوية و أقسامها و أنواعها هي ثمانية ،و هي قرينة إعرابية ، و قرينة تظام......إلخ.

 $^{^{1}}$ – المرجع السابق ، ص

 $^{^{207}}$ تمام حسان، اللغة العربية و معناها و مبناها ، ص

المبحث الثاني: نظرية الخليلية

1- النظرية الخليلية:

1-1 مفهوم النظرية الخليلية:

– إن النظرية الخليلية تعتبر نظرية لسانية عربية جديدة ظهرت خلال الربع الأخير من القرن العشرين، بحيث ترجع أصول هذه النظرية الحديثة إلي الأعمال الخليلية التي قدمها الخليل بن أحمد الفراهيدي سنة 175 هجري و المجسدة في أول معجم العين و من سلك نهجه من العرب القدامي أمثال تلميذه سيبويه ($rac{1}{2} - 180$ م)، ومن جاء بعدهما من النحاة العرب القدامي في القرن الثاني هجري التي تعتبر الفترة الخصبة في الفكر اللغوي العربي الأصيل المبدع "أ، لقد دونت النظرية الخليلية للأول مرة في معجم العين من طرف الخليل بن أحمد الفراهيدي.

- فسميت بالنظرية الخليلية أو اللسانيات الخليلية "لابد من ملاحظة هامة فإن الخليل ليس وحده و إنما نسبت إليه هكذا يتغلب لأن الخليل رحمه الله، و إن كان هو العماء فيها إلا أنها قد أخذ من شيوخه "2

- و على هذا يرى عبد رحمان حاج صالح إن الملاحظة الأكثر أهمية في النظرية الخليلية أن الخليل بن أحمد الفراهيدي ليس المؤسس الوحيد لها، وإنما هناك من سبقه، وهناك من فكر لهذه النظرية قبل الخليل و لكن الخليل أخذ من شيوخه و أساتذته، و في هذا الصدد يقول الدكتور عبد رحمان حاج صالح "أن لابد من ملاحظة هامة أن الخليل ليس هو وحدهعن كل ما أبدعه عباقرة العلماء الأولين، فهناك من عاصره، و كان عبقريا مثله ومن جاء بعده و كان عبقريا مثله و أذكر من هؤلاء الإمام الشافعي فهو بأصول الفقه بمنزلة

¹⁻ بشير إبرير، أصالة الخطاب في اللسانيات الخليلية الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية، ع 07 ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005، ص 08

²- المرجع السابق، ص10

الخليل في النحو و علوم اللسان "1

- و يعتبر عبد رحمان حاج صالح أول من أطلق عليها تسمية النظرية الخليلية الحديثة و عرضها لأول مرة سنة 1979م، فهو قد أمضى سنوات طويلة من الجهد المتواصل لإخراجها إلي الوجود، بحيث مزج بين الدراسات القديمة، و الدراسات الحديثة فقد جمع بين الأصالة القديمة المتمثلة في استحياء أفكار، و مفاهيم الخليل، و سيبويه و الحداثة المتمثلة في انتقاء ما يتألف من تلك الأفكار و المفاهيم المكونة بذلك نظرية متماسكة قديمة في أصولها و حديثة في منهجيها و توجهيها العلمي التكنولوجي "2

- تعتبر النظرية الخليلية من أكبر النظريات اللسانية العربية التي لقت رواجا كبيرا في العالم العربي ذلك أنها نظرية ، أخذت من مفاهيم قديمة أمثال و أفكار و مفاهيم سوبيه و مفاهيم الخليل و أخذت أيضا من مفاهيم حديثة في توجيهاتها العلمية الحديثة و ذلك لتكون نظرية قوية و متطورة .

2- أصالة النظرية الخليلة:

تناول أصالة ما يميزها عن غيرها من النظريات الأخرى، أو هو رسمللحدود التي تميزما قدمه فكر ما من حيث المنطلقات و زوايا النظرالمتخذة في معالجة ظاهرة ما، فالأصيل لا يساوي أو يعنى القديم، إنها كما يقول الحاج صالح "الشيء الذي لا يكون نسخة لغيره، و لاشك أن في هذا دعوة صريحة إلي نبذ التقليد الأعمى الذي يفتقر إلي الدليل الصحيح ، وقد ورد على من زعم الأصالة تقابل الحداثة أو المعاصرة، فإن الأصالة تقابل في الحقيقة التقليد أيا كان المقلد المتحدى به سواء كان العلماء العرب القدامى أو العلماء الغربيون، إذ الأصيل هو الذي لا يكون نسخة لغيره، فكأن هؤلاء المثقفين يجعلهم الأصالة في مقابل المعاصرة، فالأصيل في الواقع هو المبدع الذي يأتي بشيء جديد لم يسبق إليه مهما كان الزمان الذي

 $^{^{1}}$ - الدكتور حاج صالح، النظرية الخليلية، اللغة و الأدب، معهد العربية و آدابها، جامعة الجزائر، 1996، ع 1 0 ، ص 1

²- المرجع السابق، ص 10

يعيش فيه "1، و يقول حاج صالح عن الأصالة" أن يكون الشيء أو الإنسان مبدعا مهما كان عصره، أي لا يكون نسخة لغيره بالنسبة إلي الأفكار التي ينتجها، فالأصيل هومن ليس نسخة لغيره مهما كان الزمان، و قد تكون أصالة في زمن قديم و قد تكون أصالة في زماننا هذا، و قد يكون الرجل فريدا من نوعه في ميدان خاص أو استعماله لبعض الوسائل العقلية و هذا ينطبق على الخليل: لم يرى مثله قط في استعماله للوسائل العقلية الرياضية في ميدان اللغة"2

3- أهم الغايات التي تطمح إليها النظرية المدرسة الخليلية الحديثة:

-إن النظرية الخليلية مدرسة تطمح لعدة أهداف لتكون نظرية ناجحة من كل النواحي فهي تسعى دائما أن تحقق أهدافها فهي تطمح إلي إعادة النظر و التمعن في التراث اللغوي العربي الأصيل من خلال قراءة هذا التراث قراءة حديثة إذ تتحلى بالموضوعية و هي تحول أن تعمل على عدم تبنى قواعد و مبادئ مسبقة حول التراث اللغوي العربي ومن أهم الطموحات التى تسعى إليها هذه النظرية الحديثة هي :

1 – إن النظرية الخليلية تقترح اقتراحا لا يخلو من الابتكار و الاكتشاف فهي تفرض أن السلوك المنهجي الصحيح للنهوض باللغة العربية و كل مستوياتها اللغوية ، إنما هو الرجوع الواعي إلي التراث اللغوي العربي و إعادة قراءة و استنباط شبكة المفاهيم و المصطلحات التي تميزت بها بشرط أن يلتزم بأقصى دراجات التحميص و التدقيق من أجل فهم كلام العرب القدامي و عليه يقول حاج صالح « نظرنا في كتاب سيوبيه و أطلنا النظر ، فبعد مدة طويلة تبين لنا أن المفاهيم التي تتضمنها الكتاب في الحقيقة نظرية دقيقة لم نعثر على مثلها في أي نظرية لغوية أخرى سواء كانت قديمة أو حديثة، فهذا العمل إذن هو قراءة جديدة لهذا في أي نظرية لغوية أخرى سواء كانت قديمة أو حديثة، فهذا العمل إذن هو قراءة جديدة لهذا

 $^{^{1}}$ عبد الرحمن حاج صالح، الأصالة و بحوث اللغوية، ج 1

²- المرجع السابق، ص13

الكتاب و كتب أخرى قديمة "1

إن حاج صالح يرى أن كتاب سيوبيه مثل سائر الكتب القديمة لأن لها نفس المصطلحات ، و هي نظرية ليس لها مثال إذ هي نظرية تتحلى بالدقة .

2- إن النظرية الخليلية تنظر فيما تركه العلماء الأوائل المبدعون ، و تفهم ما قالوه من حقائق علمية لفهم أسرار اللغة العربية و إجراء مقارنة نزيهة بين نظرية النحاة العرب الأولين و النظريات اللسانية الحديثة التي ظهرت في الغرب "2

3- إن غاية النظرية الخليلية البحث في أسرار اللغة العربية و في مستوياتها اللغوية وعمل مقارنة بين نظرية النحاة العرب و النظرية اللسانية الحديثة التي ظهرت في دول أوروبا.

4- مبادئ النظرية الخليلية:

- لقد عملت النظرية الخليلية إلى إعادة قراءة التراث اللغوي العربي الأصيل و البحث في أهم أشكاله ، وأهم مجالاته للمحافظة على التراث اللغوي العربي و الحفاظ على تقدمه و تطوره ، فلقد استمدت النظرية الخليلية مبادئها و أحكامها من نظرية النحاة العرب الأوائل كما أن لها رؤية لسانية حديثة مستمدة من اللسانيات الغربية ، فهي قراءة جديدة للتراث النحوي العربي "3".

و هناك عدة مبادئ عملت على تطوير النظرية الخليلية فهي نابعة من فكر خليل ومن أهم هذه المبادئ نجد مفهوم الاستقامة وما إليها و ما يترتب على ذلك من التفريق المطلق بين ما يرجع إلي اللفظ و بين ما هو خاص بالمعنى "4.

 $^{^{-1}}$ صالح بلعيد، اللغة العربية ، دار هومة، بوزريعة، الجرائر ، 2003، و ينظر أيظا الدكتور عبد الرحمان الحاج صالح، بحوث و دراسات في اللسانيات العربية، الجزء الثاني، ص 169

 $^{^{2}}$ – الدكتور عبد رحمان حاج صالح، النظرية الخليلية الحديثة و الدراسات اللسانية الحالية في العالم العربي، ط1، المغرب الفكر الإسلامي ، 1987م، ص 367

²¹⁷ مرجع نفسه ، ص -3

 $^{^{-4}}$ مرجع نفسه ، ص

و نجد أيضا في مبادئ النظرية الخليلية مفهوم الإنفراد في التحليل و ما يتفرع من هذا المفهوم، ومفهوم الموضع، و العلامة العدمية، و نجد أيضا مفهوم العلامة، و العامل النحوي "1"، نرى أن هناك مبادئ كثيرة للنظرية الخليلية الحديثة و هذا ما جعلها مستمرة و هذه مبادئ تفرعت من مفهوم الموضع، و العلامة.

4-1مفهوم الاستقامة:

- يقودنا هذا المفهوم إلي المرتكز التحليلي الذي كان ينطلق منه النحاة، فقد ركزوا في بعض الجوانب على اللفظ وحده (التحليل النحوي) analyse grammatical ، فاللفظ إذا حدد جوانب أخرى على المعنى (التحليل الدلالي) analyse sémantique ، فاللفظ إذا حدد أو فسر باللجوء إلي اعتبارات تخص المعنى فالتحليل هو تحليل معنوي لا غير أما إذا حصل التحليل و التفسير على اللفظ دون أي اعتبار للمعنى فهو تحليل لفظي نحوي "2 ولن سوبيه قد تعرض في كتابه لفظية لاستقامة الكلام فقد ميز بين السلامة الراجعة إلي اللفظ و يعني بها المستقيم الحسن و القبيح و السلامة الخاصة بالمعنى « المستقيم الحال » من جهة و بين السلامة التي يتضمنها القياس و السلامة التي يفرضها الاستعمال الحقيقي للناطقين من جهة أخرى" ، فقد أشار الدكتور حاج صالح صاحب النظرية الخليلية الحديثة إلي أن سوبيه على إثر الخليل هو أول من ميزبين المستقيم الحسن و مستقيم محال و

أ- مستقيم حسن : نرى ذلك في مثال التالي و « سأتيك غدا »فهو سليم في القياس و

⁹² السرافي في شرح لكتاب سوبيه، 2، ص

 $^{^{-2}}$ عبد الرحمان حاج صالح، المدرسة الخليلية الحديثة و الراسات اللسانية الحالية في العالم العربي، المجع السابق ج 1 ، ص 223

²¹⁸ حاج صالح، مرجع نفسه، ص 3

الاستعمال 1 و عليه نجد أن مستقيم الحسن هو ما كان صحيحا نحويا و ساليما من الخطأ و اللحن، و المستقيم الحسن هو سليم في القياس و الاستعمال معا .

ب - مستقيم المحال: مثل أن تقول « سأتيك أمس » و هو أن تنقض أول كلامك بآخرة، فقد يكون سليما في القياس و الاستعمال و لكنه غير سليم من حيث المعنى "2

فالمحال هو الكلام الذي يوجب اجتماع المتضادات فيها، يجمع بين متناقضين الماضي و المستقبل "3"

ج – مستقيم كذب : مثل قولك «حملت ماع البحر » و «حملت الجبل » فهو مستقيم اللفظ من جهة نحوية، لكنه كذب من حيث المعنى أي الجهة الواقع" ، نرى في أمثلة سابقة أن الكلمات بعيدة من الواقع و هي ترتبط كثيرا بالخيال، فالإنسان ليس بمقدوره أن يشرب ماء البحر فهذا كلام هو مجاز من ناحية المعنى أما من حيث الناحية النحوية فهي صحيحة نحويا فهي تتكون من الفعل و الفاعل و المفعول به.

- فالمستقيم الكذب إنما هو مستقيم في اللفظ فقط كالخبر الجاري على أصل صحيح في اللفظ مما مخبر على خلاف ما هو به، كما أنه كل كلام تكلم به، و كان مخبره على خلاف الظاهر فهو كذب، علم أو لم يعلم "5.

4-4 مبدأ المثال:

- يرى عبد رحمان حاج صالح أن النحو كله مثل، لأنها الصيغ و الرسوم و هو شيء صوري التيتبنى عليها كل وحدات اللغة إفرادا و تركيبا و تمثيل لها لما تحدثه الحدود

 $^{^{-1}}$ سيبويه، أبو عمرو بن عثمان بن قنبر، الكتاب تحقيق و شرح عبد السلام محمد هارون، ج1، مكتبة ، ط3، القاهرة، ص 25و 26

 $^{^{2}}$ المرجع نفسه، كتاب بحوث و دراسات في لسانيات العربية، ج 1 ، ص 2

^{3 -} المرجع نفسه، ص217

⁴ - المرجع نفسه، ص219

¹⁵¹ على بن عيسى بن على بن عبد الله الرماني، شرح كتاب، ج1، ص 150و 151

الإجرائية و على هذا فمثال الكلمة هو بناؤها و وزنها لأنه يمثل بكيفية صورية مجردة الهيئة التي يكون عليها هذا الجزء من اللفظة الذي يسمى الكلمة "1"، و إن المثال يعتبره علماء اللسانيات الغربية في " فهو كل حد تتحدد به العناصر اللغوية، كما أنه حد إجرائي ترسم فيه جميع العمليات التي يتولد العنصر اللغوي في واقع الخطاب بالإضافة أنه مفهوم منطقي رياضي محض فالمثال غير منحصر في الألفاظ، و إنما في كل مستويات، كمستوى الكلمة و مستوى اللفظة "2"

فالمثال يحصل بتركيب الكلمة هو مجموع حروف الأصلية الزائدة مع حركاتها و سكناتها كل في موضعه وهو البناء و وزن الكلمة "3

- و لقد تبنى النحاة الأوائل في مستوى التراكيب يقول حاج صالح « و الذي يجهله معاصرونا هو المثال أو الصيغة التي تعود الناس على العثور عليها في مستوى العلم فقط له أيضا نظير في مستوى التراكيب فقد حملوا الجمل بعضها على بعض، فاكتشفوا أن الجمل العربية تتكون من عنصر يتحكم في جميع العناصر الأخرى، فسموه العامل و أن له معمولين و لا يجوز أبدا أن يتقدم المعمول الأول الذي يستغنى عنه عامله ،،،،،،، "4.

4−5 مبدأ الباب :

- إن مفهوم الباب عبارة عن مجموعة من العناصر تنتمي إلى فئة أو صنف و تجمعها بنية واحدة "5، و الباب عند النحاة الأولين يعادل مجموعة في الرياضيات، فالباب الذي ليس فيه عنصر أي المجموعة الخالية كما يقول المعاصرون، هو المهمل عند الخليل يعني

 $^{^{-}}$ عبد الرحمان الحاج صالح، المدرسة الخليلية الحديثة و الدراسات اللسانية الحالية في العالم العربي، المرجع السابق، ج 1 ، ص 223

 $^{^{-2}}$ المرجع السابق، كتاب بحوث و دراسات في اللسانيات العربية، $^{-2}$

⁹⁰ سابق، كتاب و بحوث و دراسات في اللسانيات العربية، ج1، ص -3

⁴ المرجع السابق، 10، ص4

¹⁷⁵ المرجع السابق، حاج صالح، بحوث و دراسات، ج1، ص $^{-5}$

الشيء الذي يقتضيه القياس و لم يأت به الاستعمال، وقد يحتوى الباب على عنصر واحد"1، إن الباب جزء ينتمي إلى بنية و لقد أهمل الخليل بن أحمد الفراهيدي عنصر الباب خلال دراسته للنحو العربي فهو يراه جزء غير مهم لأنه شبهه بالقياس ، والباب لم يأت به استعمال اللغوي:

أكثر سيبويه و كل من جاء بعده من النحاة من إستعمال كلمة (باب) إكثارا لا مثيل له، فهي بمثابة المفاتيح التي تمكن الباحث من فهم أغراضهم الحقيقية مما قالوه حول العربية، فينطبق مفهوم الباب على اللفظ و المعنى إفرادا و تركيبا وما هو أعلى من مستويات اللغة، و لا جانبا واحد من جوانبها فقط "2"، لقد شبه النحاة و اللغويون كلمة باب أنها بمثابة المفاتيح التي تسمح بالبحث عن حاجيته و أغراضه.

رحمان حاج صالح أن الباب هو مجوعة من العناصر التي تتتمي إلى فئة أو صنف و تجمعها بنية واحدة ، و كونها مجموعة هذا لا يعنى أنها مجرد جنس بالمعنى الأرسطي و إنما كونها مجموعة بالمعنى المنطقي الرياضي، هذا لا يعني أن أفراد الباب تجمعها صيغة أو مجرى لا صفة فقط ، و يرى حاج صالح أن كلمة الباب ترتبط ارتبطا كبيرا بالرياضيات و المنطق الأرسطي الذي يستخدم العقل للبرهنة على مباحثها · و القدر المشترك بين أفراد الباب ليس مجرد صفة، بل بنية تحصل و تكتشف في نفس الوقت يحمل كل فرد على الآخرين، و تظهر فيها هذه البنية، فهذه العملية ليست تجريدا بسيطا يؤدي إلى كشف فئة بسيطة هي الجنس بل هي عملية رياضية تسمى قديما حمل الشيء أو اعتبار شيء بشيء "3، إن الباب هي عملية بسيطة و ترتبط بالرياضيات ، وكانت تسمي عند النحاة القدماء بالحمل.

 $^{^{-1}}$ عبد الرحمان الحاج صالح، المرجع السابق، ص $^{-1}$

¹⁻ المرجع السابق، ص318

 $^{^{3}}$ المرجع السابق، ص 319

4-6- مبدأ الوضع والاستعمال: إن اللغة عبارة عن مجموعة منسجمة و مترابطة من الدوال و المدلولات ذات بنية عامة ثم بني جزئية وهذا ما يسمى الوضع، أي ما يثبته العقل من انسجام و تتاسب بين العناصر على شكل تفريعي أو توليدي (من الأصول إلي الفروع)، أما الاستعمال فهو كيفية إجراء الناطقين لهذا الوضع في واقع الخطاب » فيختار المتكلم ما يحتاجه من الدوال للتعبير عن أغراضه، فيميز بين ما هو راجع إلى القياس و بين ما هو راجع للاستعمال، بمعنى أنه يستعمل اللغة بحسب ما تقتضيه أحوال الخطاب، لأن القوانين الاستعمال هي قوانين الوضع يختلفان عنه في الاستعمال"، أن اللغة عبارة عن مجموعة من الكلمات الدالة و لها عدة بني تتداخل فيها العقل.

- و يرى حاج صالح أن الوضع في المستوى الأول، هو اللسان باعتباره وصفا علميا للنظام المتواعد الذي يتجسد به الكلام أو الخطاب و يعنى الاستعمال في المستوى الأخر الكيفية العفوية التي يجرى بها الناطقون لأصليون لهذا النظام في واقع الخطاب "2

- حسب قول حاج صالح أن للوضع مستويين الأول هو اللسان و يتجسد في الخطاب الذي هو مجموعة من الكلمات المترابطة و يشترط في الخطاب زمان و المكان و المخاطب و المتلقي, و المستوى الثاني هي الطريقة التي فيها الخطاب

- كما يرى الخليل و سوبيه و ابن جني أن اللغة هي قبل كل شيء استعمال الناطقين بها أم إحداثهم لفظا معينا لتأدية معنى وغرض في حال الخطاب يقتضى هذا المعنى و هذا اللفظ و ليس فقط صوتا و لا نظاما من القواعد و لا معنى مجردا من اللفظ الذي يدل عليه و لا أحوالا خطابية معزولة عن كل هذه الأشياء "3

- أن اللغة تظهر و تتجلى في استعمال الناطقين لها و لها عدة أغراض خاصة في

منتا عبد رحمان حاج صالح، العلاج الآلي للنصوص العربية و النظرية اللغوية، صنتا $^{-1}$

 $^{^{-2}}$ بشير إبرير، أصالة الخطاب في اللسانيات الخليلية الحديثة، الجزائر جامعة عنابة، علاسي

 $^{^{-3}}$ ينظر يحي بعطيش، الكفأة العلمية و التعلمية للنظرية الخليلية ، معهد العربية و أدابها، $^{-3}$

الخطاب و أن اللغة ليس مجرد أصوات و أنظمة من القواعد مجردة من اللفظ فقط بل هي قواعد لها مدلولاتها خاصة .

4 -7 مبدأ القياس :

- القياس مصدر لفعل قاس، يحصل نتيجة لعملية منطقية رياضية التي سماها الأستاذ حاج صالح ترفعامن الأصل على ميثاق السابق، فهو بناء كلمة أو كلام باستعمال مواد أولية هي كالمعطيات و احتذاء صيغة الباب الذي ينتمي إليه العنصر المحدث، هذا التفريع لا يجوز إلا إذا اطراد الباب و إذا لم يطرد فيقاس على الأكثر، أي على الصيغة الغالبة في الباب، و في الاستعمال "1"، ويعتبر القياس مبدأ أساسا عند النحاة الأوائل اعتمدوه في دراستهم اللغوية ، فهو نتيجة لتصورات النحاة لفكرة الأصل و الفرع في النحو و جعلوه منهجا في استنباط أحكام النحو، فالنحو كله مقاييس يبني على أساسها الكلام الصحيح و الفصيح على هذا الأساس عرفوا النحو بأنه علم بالمقاييس المستنبطة من كلام العرب "2"

- يعتبر القياس مبدأ أساسي في بناء كلام العرب فهو ضروري في كلام ليكون كلام فصيحا لا يتخلله لا الخطأ و لا اللحن، والقياس يرتبط كثيرا بالمنطق رياضي إذ أنه حمل.

 $^{^{-1}}$ المرجع السابق، بحوث و دراسات في اللسانيات العربية ، ج1، ص 323 $^{-1}$

الفصل الثاني:

مجهودات تمام حسان في معنى النحو

- العربي!
- مفهوم القرائن النحوية
 - أنوع القرائن

1-المبحث الأول :القرائن النحوية:

1-1 مفهوم القرينة (لغة واصطلاحا):

أ) لغة:

مشتقة من لفظة "قرن" ولهذه اللّفظة معان متعدّدة، وردت في متون المعجمات: قرن الشّيء عند "الخليل" هو «شدّة أو ربطة القرين: صاحبك الذّي يقارنك، وقوله تعالى: أو جاء معه الملائكة مقترنين (الزّخرف الآية "53")؛ أي مقترنين وقرينة الرّجل امرأته»(1)

كما جاء في معجم الصداح لـ "الجوهري" بالمعنى نفسه، «وقارنته قرنا: صاحبه، ومنه قران الكواكب، وقرنت الشيء بالشيء: وصلته به، ويقال: أسمعت قرينه وقرونه وقرينه، أي ذلّت نفسه وتابعته على الأمر»(2).

وجاء في معجم "تهذيب لسان العرب" «والقرينة: النّاقة تشدّ إلى أخرى، وقرنت الشّيء بالشّيء، وصلته والقرين: المصاحب»(3).

ويتضح من خلال التّعاريف اللّغويّة في جلّ المعاجم أنّ المعنى موحّد فيما بينهم حول القرينة هو المصاحبة والمواصلة.

ب) اصطلاحا:

فهي «أمر يشير إلى المطلوب، والقرينة: إمّا حاليّة أو معنويّة أو لفظيّة، نحو: "ضرب موسى عيسى"، و"ضرب من في الدّار من على السّطح" فإنّ الإعراب والقرينة منتف فيه

 $^{^{-1}}$ الخليل بن أحمد الفراهيدي، العين، المؤسّسة الإعلاميّة للمطبوعات، بيروت، ط1، 1988م، ص: 142.143.

 $^{^{2}}$ إسماعيل بن حماد الجوهري، تاج اللّغة وصحاح الجوهري، ط 1 ، دار العلم الملايّين، القاهرة، ص 2

 $^{^{-3}}$ ابن منظور ، تهذیب لسان العرب، دار الکتب العلمیّة، $^{-1}$ 1، 1993م، ص: 378، 379.

بخلاف: "ضرب موسى حبلى" و "أكل موسى الكمثرى" فإنّ في الأول قرينة لفظيّة وفي الثّاني قرينة حاليّة أو معنويّة»⁽¹⁾.

2-مفهوم القرائن النّحوية:

هي «دلالات النظام النّحوي وعلاماته النّي بها تتكشّف معاني الأبواب والصّيغ وتتمايز، فلا تختلط أو تلتبس، وهي منظومة متكاملة هدفها المعنى وكلّ ما يكتنفه من ملابسّات الحال المحيطة به، وتشتمل على القرائن اللّفظيّة والقرائن المعنويّة»(2).

2-1- مفهوم القرائن اللفظية:

هي «كلّ لفظ ما يكتب أو يلفظ من عناصر الكلام يستدلّ به على الوظائف النّحويّة، فيمكن بالاسترشاد بها أن نقول هذا اللّفظ فاعل، وذاك مفعول أو غير ذلك، وهي بمثابة معالم الطّريقة التّي يهتدي بها المرء إلى المكان الذّي يقصده» (3)

أو هي اللّفظ الذّي يدلّ على المعنى المقصود ولولاه لم يتّضح المعنى، وذلك نحو قوله تعالى: "فلم تقتلون أنبياء اللّه من قبل" (البقرة "91")، فقوله (من قبل) وضع أنّ المقصود بقوله (تقتلون) هو الزّمن الماضي ليس الحال أو الاستقبال⁽⁴⁾.

3- أقسامها:

1) قرينة التّضام

2) قرينة الربط

 $^{^{-1}}$ الشّريف الجرجاني، التّعريفات، دار الفضيلة، القاهرة، د ط، د ت، ص: $^{-1}$

 $^{^{2}}$ بكر عبد الله خورشّيد: أمن اللّبس في النّحو العربي، دراسة في القرائن، مذكّرة لنيل شهادة دكتوراه في الفلسفة، جامعة الموصل، ت2006م، ص45.

 $^{^{3}}$ المرجع نفسه، ص: 46.

⁴⁻ فاضل صالح السمرائي، الجملة العربية والمعنى، دار ابن حزم، بيروت، لبنان، ط1، 2000م، ص: 56.

- 3) قرينة الرّتبة اللّغويّة
- 4) قرينة العلامة الإعرابيّة
 - 5) قرينة الأداة

1) قرينة التضام:

التضام مأخوذ لغة من الضم وهو جمع أشياء مع بعضها لتكون حلقة، أمّا اصطلاحا فإنّ التضام يكون على صيغتيهما: المعجمي والنّحوي، فالمعجمي يظهر من خلال المعنى الذي يحمله اللّفظ والذي تحدّث عنه النّحاة في كتبهم، فجعلوا له أبوابا متفرقة ومنها اشتراط اشتراك الفعل والمفعول المطلق للمادة المشتق منها، فيجب أن يكون جذرهما واحد كقوله تعالى: " ثم شققنا الأرض شقا "(سورة عبس، الآية 26)فهنا الفعل "شققنا والمفعول المطلق "شقا" كلاهما أشتق من مادة (ش ق ق).

أمّا التّضام النّحوي فهو إيراد كلمتين أو أكثر لخلق معنا، أي استلزام أحد العنصرين للآخر الذي تنتج عنهما علاقة داخل المنظومة النّحوية، فلا غنا لعنصر عن الآخر، وهذا ما يعرف بالاختصاص والذي تظهره القدرات الكامنة للحروف، أو يسمى افتقارا حينما يحتاج عنصر لغوي للآخر، وفيما يلي تفصيل لخاصيتي الاختصاص والافتقار التي تعتبران من مظاهر التّضام.

أ- الاختصاص:

وفي اللُّغة العربيّة يختصّ بالحروف وهي نوعان:

حروف مختصة: و «هي التي تدخل على نوع واحد من العناصر اللّغوية، كأن يكون الاسم ومن أمثلة الحروف المختصة التي تدخل عليه حروف القسم حروف الجر، أو دخول أحرف النّصب والجزم على الأفعال وهنا سنختصّ بالحديث عن حروف القسم» (1).

حروف القسم هي: «الباء، التّاء، والواو»(2).

الباء: «وتختص الباء بالقسم الاستعطافي، وهو الذي يكون جوابه طلبا»(3).

التّاء: «تختص بلفظ الجلالة، فلا تجر غيره لا ظاهرا ولا مضمرا -لفرعتيها -وشذت في الرحمن، ورب الكعبة، وربي، وحياتك، على الرغم من سماعها فيها، وهي بدل من الواو وان اختص ذلك بالقسم» (4).

الواو: «وتختص بالظاهر فلا تجر ضميرا بخلاف الباء»(5).

اللّم: «لما فيها من معنى التعجب....نحو: لله لا يؤخر الأجل اي تالله» (6).

كما أنّ هناك بعض الألفاظ المستعملة في القسم: لعمرك، أيمن الله، عمرك الله، قعدك الله (⁷).

¹⁻سليمان بوراس، القرائن النّحوية اللفظية والاتساق النّصي، رسالة لنيل شهادة الدّكتوراه، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2012م/2014م، ص:22،21.

²⁻ أحمد مختار عمر، مصطفى النّحاس الزّهران، محمّد حماسة عبد اللطيف، النّحو الأساسي، دار السلاسل للطباعة والنّشر، الكويت،ط1999،4م، ص: 304.

^{3 -}د. علي أبو المكارم، الحذف والتّقدير في النّحو العربي، دار غريب للطباعة والنّشر، القاهرة، ط1، 2007م، ص:267.

 $^{^{-4}}$ المرجع نفسه، ص ن.

 $^{^{-5}}$ المرجع نفسه، ص ن.

⁶ – المرجع نفسه، ص: 268.

^{1:} فاضل صالح السمرائي، معاني النّحو، شركة العاتق لصناعة الكتاب، القاهرة،ط2، 2003م، 141/4، 143.

فبهذه الأدوات نستطيع التماس التماسك والاتساق في النصوص من خلال هذا الاستعمال السليم لها، وهذا الجانب اعتبره اللسانيينأهم الجوانب، فعند إضافة الأحرف إلى الأسماء فإنها تؤدي إلى إضافة عنصر إخباري جديد لما لكل واحدة معنا ودورا خاصا بها.

أمّا الأحرف الغير مختصّة وهي التّي لا تؤثر على الاسم والفعل عند دخولها عليهما لأنّ لا قوّة لها؛ أيّ أنّها ليست جزءا منه ولو كان كذلك لأصبحت مختصّة ومن أمثلتها حرفي "السين"و"سوف" اللذين يدخلان على الفعل وعند حدوث ذلك فإنّها لا تحدث عليه أيّ تغيير، وكذلك بالنّسبة لأداة التّعريف "ال" فهي أيضا لا تعمل عند ضمها للاسم كما توجد حروف أخرى لا اختصاص لها، وهي تدخل على غير واحد من أنواع الكلمات ،ما جعلها غير مختصة، ما أدى إلى حرمانها من التأثير على مدخولها فنجدها في الأفعال والأسماء،فنوعي الاختصاص من أبرز المؤشرات لدراسة الاتساق (1).

ب-الافتقار:

→ 1) المتأصل: هو كل ما يرتبط بالوحدات اللّغوية التّي لا يمكن لها أن تأتي معزولة في التّركيب، كما لا يمكن أن تكون مفردة إلا إذا أردنا دراستها في حدّ ذاتها، ومن أمثلة هذا النّوع حرف العطف إلى المعطوف، وواو الحال إلى جملة الحال والصّلة إلى الموصول، والنّواصب والجوازم إلى الفعل المضارع.... ومن مظاهر افتقار الجمل إلى رابط كالواقعة خبرا فهي لا تحتوي على رابط، والضّمير الرّابط يكون نحويا ونجده في جملة الخبر وأيضا، ويكون الافتقار في الجمل التي لها محل من الإعراب والجمل التي ليس لها محل من الإعراب.

وظهر هذا النّوع لإبعاد فكرة انفصال المبتدأ عن الخبر فعند حدوث هذا الأمر فإنّ التّركيب يتفكّك ويصبح بلا معنا، ولمنع حصوله وجد الضّمير للربط بينهما الذي يعدّ من مؤشرات

²⁻ سليمان بوراس، القرائن النّحوية اللّفظية والاتساق النّصى، ص:23.

الاتساق كما يمكن أحيانا أن يكون الربط معنويا شرط أن تكون الجملة الثّانية موضّحة للأولى، نحو "الصّلاة هي عمود الدّين"، فالضّمير "هو" ضمير شأن مبني في محل رفع مبتدأ خبره "عمود الدين"، وهي موضّحة لضمير الشّأن⁽¹⁾.

ولإظهار هذا النّوع أكثر سنتطرق إلى الأسماء الموصولة ونواصب الفعل المضارع.

الاسم الموصول: «هو كل اسم احتاج إلى صلة وعائد، ويعيّن مسماه بواسطة الصّلة» $^{(2)}$.

الصلة والعائد: «صلة الموصول قد تكون (أ) جملة خبرية مشتملة على ضمير يعود على الموصول مطابق له، ظاهر أو مستتر، يسمّى العائد (ب) وقد يكون ظرفا أو جارا ومجرورا مفيدين »(3).

والاسم الموصول نوعان: خاص ومشترك.

*الاسم الموصول الخاص: ويشمل: (4)

- الاسم الموصول الخاص بالمفرد المذكر (الذي).
 - الاسم الموصول الخاص بالمفرد المؤنث (التي).
- الاسم الموصول الخاص بالمثنى المذكر (اللذان).
- الاسم الموصول الخاص بالمثنى المؤنث (اللتان).
- الاسم الموصول الخاص بالجمع المذكر (الذين).

¹⁻ سليمان بوراس، القرائن النّحوية اللّفظية والاتساق النّصىي، ص:24،23.

²⁻ أحمد مختار، مصطفى النّحاس الزّهراوي، محمّد حماسة عبد اللطيف، النّحو الأساسى، ص: 46.

⁻³ المرجع نفسه، ص ن.

⁴- المرجع نفسه، ص: 46، 48.

- الاسم الموصول الخاص بالجمع المؤنث (اللائي، اللاتي).

*الاسم الموصول المشترك: ويشمل: من، ما، ذا.

ملاحظة: "ذا" تعمل بشرط أن تسبقها ما أو من (1).

نواصب الفعل المضارع:

تتمثّل نواصب الفعل المضارع في:لن، كي، إذن وأنّ وهي ظاهرة ومضمرة.

المضمرة: وتكون:

-جوازا: بعد لام التعليل، بعد أو، بعد ثم، بعد الواو.

-وجوبا: بعد لام الجحود، بعد متّى، بعد أو، بعد فاء السببية، بعد واو المعية (²⁾.

ب-2) الغير متأصلة:

فنمثل له بافتقار المبتدأ للخبر، فالمبتدأ يحتاج للخبر ولا يمكن فصلهما عن بعضهما أي لابد من رابط بينهما، مثلا "الجوّ مشمس"، فالمبتدأ (الجوّ) لم يكن مفتقرا للخبر (مشمس) ولكن ورودهما مع بعضهما في التركيب جعل كل واحد منهما يستلزم الآخر، فلفظة (مشمس) وردت خبرا له، ولهذا فالافتقار هنا ليس أصيلا، فالسبّياق فقط هو الذي فرضه، بالتّالي يمكن لهذه الجملة أن نستبدلّ بها على اتّساق النّص (3).

2) قرينة الربط:

هو خلق علاقة سياقية نحوية بين طرفين، باستعمال أداة تدل على ذلك، ويكون ذلك لسببين:

 $^{^{-1}}$ أحمد مختار ،مصطفى النّحاس الزّهراوي، محمّد حماسة عبد اللطيف، النّحو الأساسي، ص: 46، 48.

 $^{^{2}}$ محمود حسنى مقالسة، النّحو الشّافى، مؤسسة الرّسالة، بيروت، ط 3 ، ط 2 ، ص 2

⁻³ سليمان بوراس، القرائن النّحوية اللّفظية والاتساق النّصى، ص-3

فالأول: هو تفادي اللبس في فهم الارتباط الذي تمّ بين طرفين، أمّا السبب.

الثّاثي: فهو تفادي اللّبس في أن يفهم أنّ الطرفين منفصلين، ويمكن توضيح ما سبق فيما يلى: "جاء أبو عبد الله ومحمد"(1).

فبنية هذه الجملة تحيل إلى أنّها تتكوّن من جملتين بسيطتين هما:

"جاء أبو عبد الله".

"جاء محمد".

فتتابع هاتين الجملتين دون وجود رابط كاف لم يؤدي للحصول على معنا دلاليا الذي تغيده الجملة الأصل: "جاء أبو عبد الله جاء محمد" إلا أنّ في اللّغة العربية تسمح بحذف الفعل المكرر لوضوح الدلالة أكثر وتفادي أيّ لبس فتصبح الجملة كما يلي: "جاء أبو عبد الله محمد"، ومنه فإنّنا نلاحظ أنّ هاته الجملة لا تشبه الجمل الأصل، وقد نشأ عنها ما يعرف بعطف البيان والذي يشير للاسمين المتعاطفين بمنزلة واحدة، أي أنّ عبد الله ومحمد شخص واحد وهو الذي قام بالفعل وحده أي لا وجود للطرف الثّاني(جاء محمد)، وهذا يخالف المعنى الأول، ولهذا ارتأت اللغة العربية إلى فصلهما عن بعضهما بإيجاد رابط يدل على المشاركة في حكم المجيء.

فالربطهو من القرائن اللّفظية التي تلجأ إليها اللّغة العربية لإظهار اتّصال بين طرفين، وهي علاقة تجاورية لا وثيقة ولهذا وجد الربط فهو يوضتح هذه العلاقة.

الربط يكون عادة بما يلى:

أ) بالضّمير: "محمد حضر".

 $^{^{-1}}$ بتصرّف عن : بكر عبد الله خورشيد، أمن اللّبس في النّحو العربي ، ص: 78.

 $^{^{2}}$ المرجع نفسه ، ص ن.

ب) بالحرف: وهنا يكون بعدة أحرف كحروف العطف "إذا وعدت ففه بوعدك".

ج) بإعادة اللَّفظ: "القارعة ما القارعة".

ح) بالعهد الذكري: "دخل رجل".(1)

ولإظهار هذا النّوع من الرّبط نقوم بدراسة الرّبط بالضّمير.

الضّمير: «اسم جامد يدل على متكلم، أو مخاطب، أو غائب» (2).

فالمتكلم نحو: (أنا، نحن، التّاء، الياء، والنّون) فهي حروف تكون متصلة باسم، أو فعل، أو حرف.

فالمخاطب نحو: (أنت، أنتما،والكاف وفروعها).

فالغائب نحو: (هي، هما، هنّ، والهاء وفروعها).

وللضّمير عدّة أقسام حسب الاعتبارات، ومنها حسب ظهوره في الكلام أو عدم ظهوره، فنجد أنّه ثلاثة(3) أنواع هي: المنفصل، المتصل، المستتر⁽³⁾.

أما العناصر المترابطة فهي متعددة في اللّغة العربية وأبرزها:

أ) المبتدأ وخبره الجملة.

ب) الحال وصاحبه.

ج) المنعوت ونعته.

ح) الاسم الموصول وصلته.

¹⁻بتصرّف عن: بكر عبد الله خورشيد، أمن اللّبس في النّحو العربي، ص: 79.

²⁻عباس حسن، النّحو الوافي، دار المعارف بمصر، القاهرة ط3، دت، ص:217.

 $^{^{-3}}$ لمرجع نفسه، ص: 219.

خ) الشرط وجوابه.

د) القسم وجوابه. (1)

وفيما يلى تفصيل للحال وصاحبه:

الحال هو: «وصف أو ما قام مقامه، فضلة مسوق لبيان الهيئة، أو للتوكيد».

ومنه فالحال قسمين:

أ) مبينا للهيئة: نحو "رجع خالد خائبا".

ب) حال مؤكدة ويستفاد معناها مما قبلها مثل:"وليتم مدبرين"، "مدبرين" مستفاد من "وليتم"(2).

3) قرينة الرّبة اللّغوية:

وتعني ملاحظة موقع الكلمة من التركيب الكلامي، فهي النظام الذي تشكله الوحدات في سياق أفقى كأن تتقدم وحدة على أخرى⁽³⁾.

فحين صاغ عبد القاهر اصطلاح الترتيب رمى به إلى شيئين أساسيين هما ما يدرسه النّحاة تحت مسمّى الرّتبة، لكن لم يعنوا بها تماما، بل فرّقوا القول بين أبواب النّحو، أما الشيء الثاني فهو ما يدرسه البلاغيون تحت عنوان التّقديم والتّأخير، وهذا الأخير بدوره يتعرّف في دراسته إلى نطاقين أوّلهما مجال الرّتبة المحفوظة والثّاني مجال الرّتبة الغير محفوظة (4).

يقصد بالقول أنّ الرّتبة المحفوظة قرينة لفظيّة تبيّن المعنى في الكلام، مثلا تقديم الموصول على الصيّلة، أو الموصوف عن الصيّفة.

⁻بكر عبد الله خورشيد ،، أمن اللبس في النّحو العربي، دراسة في القرائن، ص: 80. 1

 $^{^{2}}$ فاضل صالح السّمرائي، معاني النّحو، 239/2.

^{3 -}كوليزاركاكل عزيز، القرينة في اللّغة العربيّة، دار جلّة، عمان، 2009م، ص: 98.

⁴⁻ تمام حسان، اللّغة العربيّة معناها ومبناها، ص: 207.

5-أ) الرتبة المحفوظة:

فهي كما أسلفنا الذكر أن موقع الكلمة يكون ثابتا تقديما أو تأخيرا في التركيب الكلامي، ومن أمثلتها تقديم الفعل على فاعله، وفعل الشرط على جوابه، وأشار ابن جنّي إلى هذا النّوع من الرّتب بقوله: "لا يجوز تقديم الصلّة ولا شيء منها على الموصول، ولا الصفة على الموصوف.... ولا يجوز تقديم المضاف إليه على المضاف ولا شيء مما اتصل به (1).

وكما تحدّث عنها ابن سراج في كتابه الأصول في باب التقديم والتأخير وحصرها في ثلاثة عشر موقعا فقال: "وإذا عرفنا أنّ الرّتبة طرفين هما المقدّم والمؤخر عرفنا أنّ المقابل كما كان محفوظ الرّتبة بالتّأخر، وهكذا الأمر بالنسبة لباقي العناصر اللّغوية، فمعنى قرينة الرّتبة هنا أنّها، معلم من معالم الفريق في السّياق تتعيّن بها مواقع، ويعرف الباب النّحوي حينئذ بموقع الكلمة من السّياق.

4-ب) الرّتبة الغير محفوظة:

ومعناها موقع الكلمة المتغيّر في التركيب الكلامي، متقدّما أحيانا ومتأخّرا أحيانا أخرى، ومن أمثلة هذا النّوع من الرّتب رتبة المبتدأ والخبر، ورتبة الفاعل والمفعولالخ⁽²⁾.

وقد بين تمام حسان في كتابه المشهور أنّ الرّتبة الغير محفوظة من دواعي أمن اللّبس، ما يدعو إلى حفظها فمثلا في هذين المثالين: "ضرب موسى عيسى"و"عيسى ضرب موسى"، جاءت الثّانيّة بعكس الأولى، أو بالأحرى تقدّم أحد عناصر الكلام، وتأخر الآخر، وهذا لغاية أمن اللّبس في الكلام والتّعبير وأمثلة كثيرة من هذا المنوال.

¹⁻ عثمان ابن جنّى، الخصائص، دار الشّؤون الثّقافيّة العامة، بغداد، دط، 1990م، 270/2.

^{2 -} كوليزاركاكل عزير، القرينة في اللّغة العربيّة، ص: 106.

قرينة الرّتبة بحدّيها المحفوظة والغير محفوظة من القرائن اللّفظية، يرتبط كل عنصر فيها تقدّم عن الآخر ارتباطا معنويا، أي يكسبه معنا قويّا وواضحا في السّياق كما أنّها تتعلق بالأسماء المبنية أكثر من المعربة، أي يرد التّقديم والتّأخير في المبنيات كالأدوات والظروف بنوعيها أكثر من الأسماء والأفعال⁽¹⁾.

4) قرينة العلامة الإعرابية:

هي قرينة لفظية لها أهمية كبيرة في الجملة العربية ولهذا عقد النّحاة نظريّة العامل، و «تكلّموا عن الحركات ثمّ تكلّموا في الإعراب الظّاهروالإعراب المقدّر والمحل الإعرابي»⁽²⁾، وقد أشار "ابن جنيّ" إلى نظرية العامل، ويذكرالعاملين اللّفظي والمعنوي وأثرهما في توجيه العلامات الإعرابية وتتويعها ثمّ يشترط قائلا: «إنّ المتكلّم هو الذي يعمل الرّفع والنّصب والجر»⁽³⁾، وهنا يوضح المعنى بالاستتاد إلى العلامة الإعرابية لما لها من أثر في الألفاظ، أنّها تكشف عن المعنى النّحوي.

فحين دراسة كتب اللّغويون القدامي نجد أنّهم يؤكّدون أهمية العلامات الإعرابية أوّلا ودلالاتها المعنوية ثانيا، وأهميتها ثكمن في دلالتها على المعاني المختلفة⁽⁴⁾.

وذكر "ابن فارس" في دلالة قرينة الإعراب بقوله: «فالإعراب نقف على أغراض المتكلّمين ونميّز المعاني كمعنى التّعجب والإخبار والاستفهام» وأضاف قائلا: «العرب يفرقون بالحركات بين المعاني فيقولون مفتاح الآلة التي يفتح بها»(5)

¹⁻ بتصرف عن: تمام حسان، اللّغة العربيّة معناها ومبناها، ص: 209.

² - المرجع نفسه ، ص: 205.

⁻³ عثمان بن جنّي، الخصائص، ص: 270.

⁴⁻كوليزاركاكل عزيز، القرينة في اللّغة العربيّة، ص: 82.

⁵- كوليزاركاكل عزيز، القرينة في اللّغة العربيّة،، ص: 95.

ويتضح رأي "محمد المستنير" في العلامة الإعرابية بقوله: «خرج قطرب عن إجماع النّحاة برأيه حول العلامة الإعرابية، إذ يلمح إلى أنّ هذه الأخيرة ليست دوال على المعاني وماهي إلا أدوات المستعين بها على إزالة النّبس الحاصل من إسكات الكلمات والسرعة في الكلام، والتّخلص من التقاء السّاكنين عند اتصال الكلام» (1) فيقصد هنا أنّ هذه القرينة لها عمل لفظي محض لا علاقة لها بالمعنى، ويعني تحريك أواخر الكلم للتّخلص من التسكين ولمراعاة الانسجام الصّوتي حتّى يتمكن المتكلّم من النّطق في درج الكلم بلا عسر ولا مشقة، وجاء رأي تمام حسان عليها "ابن أنكر قطرب" في رأيه عن العلامة في قوله: «وكان لقطرب ومن تبعه من القدماء والمحدثين كلام في إنكار أن تكون اللّغة العربية قد اعتمدت على كل هذه العلامات في تعيين المعاني النّحويّة» (2)

وسار "الزّجاجي" بمنحى "تمام حسان" في إنكاره دلالات العلامات الإعرابية على المعاني، ويرى "قطرب" في رأي الزّجاجي أنّ العرب لم تعرب كلامها للدلالة على المعاني، فليس ثمّة علاقة بين المعنى والإعراب، فلو كان الإعراب إنّما دخل الكلام للفرق بين المعاني لوجب أن يكون لكل معنى إعراب يدل عليه، ولا يزول إلا بزواله وإنّما أعربت العرب كلامها لأن الاسم في حالة الوقف يلزمه السّكوت للوقف فلو جعلوا وصله بالسكون أيضا لكان يلزمه الإسكان في الوقف والوصل، وكانوا يبطئون عند الإحراج، فلما وصلوا وأمكنهم التّحريكجعلوه معاقبا له مكان ليعتدل الكلام، إذ تراهم بنو كلامهم على متحرك، وساكن، ومتحركين وساكن ولم يجمعوا بين ساكنين في حشو الكلمة، ولا في حشو بيت، ولا بين أربعة أحرف متحركة لأنّهم في اجتماع الساكنين يبطئون وفي كثرة الحروف المتّحركة يستعجلون وتذهب المهلة في الكلام، فجعلوا الحركة عقب الإسكان. (3)

 $^{-1}$ المرجع نفسه، ص: 96.

^{2 -} تمام حسان، اللّغة العربيّة معناها ومبناها، ص: 205.

 $^{^{2}}$ - أبو القاسى الزّجاجي، الإيضاح في علل النّحو، دار النّفاس، بيروت، لبنان،، ط 3 ، ط 3

إلا أنّ رأي "قطرب" لا يمكن التسليم به، فكما نعرف قيمة العلامة الإعرابية كونها ساهمت في فهم المعنى وعدم اللّبس وأعانت الظّواهر السّياقية الأخرى على الإبانة عن المعاني المقصودة (1)، إلا أنّ في الأخير قدّم "تمام حسان" رأيه حول هذه القرينة بشكل جليّ فقال: «ولا أكاد أمل ترديد القول أنّ العلامة الإعرابية بمفردها لا تعين لا تحديد المعنى فلا قيمة لها بدون ما أسلفنا القول فيه تحت اسم (تضافر القرائن)، وهذا القول صادق على أيّة قرينة لفظيّة كانت أم معنوية» (2).

5) قرينة الأداة:

تعدّ من القرائن الهامّة في الاستعمال العربي، وهي مبنى صرفي يؤدّي وظائف خاصة في التركيب النّحوي، وتبنوه العرب الأوائل من أجل النّصوص الدّينيّة والآثار الأدبية، وهي تتقسم إلى نوعين هما أدوات أصلية وأدوات محولة.

4-أ) أدوات أصلية:

وتسمّى أيضا الأدوات الداخلة على المفردات، وهي عبارة عن حروف وضعت لمعان خاصة عند أهل اللّغة، وهي تتمثّل في حروف الجر وحروف العطف⁽³⁾.

4-أ-1) حروف الجر ومعانيها:

فالجر هو فك الأسفل إلى الأسفل وسمّيت بحروف الجر لأنّ الاسم الذي يأتي بعدها مجرور، كما تسمّى كذلك بحروف الإضافة لأنّها تضيف معاني الأفعال إلى الأسماء أي توصلها إليها (4).

^{1 -} محمّد حماسة عبد اللّطيف، العلامة الإعرابيّة في الجملة بين القديم والحديث، دار غريب، القاهرة،ط1، 2001م، ص: 265.

²⁻تمام حسان، اللّغة العربيّة معناها ومبناها، ص: 206.

Fac.ksu. edu. Sa/naldayv.cowne. matérial/55205-3

⁴⁻ فاضل صالح السمرائي، معاني النّحو، شركة العاتق لصناعة الكتاب القاهرة، دط، دت، 5/3.

من: تفيد التبعيض وابتداء الغاية المكانية، التأكيد، البدل، بيان الجنس.

إلى: انتهاء الغاية الزّمانية وانتهاء الغاية المكانية والمصاحبة.

عن: المجاورة بمعنى بعد، الاستعلاء بمعنى على وبمعنى من، البدل، والاستعانة.

على: الاستعلاء، الظرفية، المجاورة، التعليل، المصاحبة، والاستدراك بمعنى الباء.

الباع: وتستعمل للاستعانة والتّعويض، الإلصاق والقسم، التّعدية، الظّرفية المكانية، البدل، الاستعلاء والسببية، التّأكيد والتّعليل.

اللام: تستعمل للملك، والتّعليل، والتّعدية، وانتهاء الغاية والتّعجب بمعنى بعد، والتّأكيد للزّائدة وتقويّة الفعل.

في: الظّرفية المكانية، والتّعليل، المصاحبة، والاستعلاء، والمقابلة.

حتى: انتهاء الغاية.

الكاف: تفيد التشبيه والتّعليل، التّوكيد والزّيادة.

الواو: تفيد القسم وتدخل على المقسم به.

التَّاع: تفيد القسم تختص بجر لفظ الجلالة "الله".

رب: تفيد التقليل والتكثير ولا تدخل إلا على الأسماء النكرة.

كي: وتكون حرف جر إذا دخلت على أنّ المصدرية المحذوفة والفعل المنصوب بها، وهي تفيد التّعليل.

من ومنذ: وتكونان حرف جر إذا وقع بعدها اسم يدلّ على الزّمن الماضي والحاضر.

خلا، عدا، حاشا: وهي تستعمل حروف جر، وتستعمل أفعالا وإذا جر ما بعدها فهي أحرف جر وما بعدها مجرورا بها (1).

4-أ-2) حروف العطف ومعانيها:

الواو: تفيد مطلق المشاركة والجمع؛ أي أنّ المعطوف يشارك المعطوف عليه في الحكم دون النّظر إلى ترتيب زمني أو غيره.

الفاع: تفيد الترتيب والتعقيب؛ أي أنّ الحكم يكون للمعطوف عليه أولا دون أن تكون هناك فترة طويلة للمعطوف.

ثم: تفيد الترتيب والمهلة أو التراخي؛ أي أنّ الحكم للمعطوف عليه أوّلا ثمّ تكون للمعطوف مع وجود فترة غير وجيزة.

حتى: تفيد الغاية والاشتراك في الحكم؛ أي أنّ المعطوف غاية في الحكم على أنّها لا تستعمل حرف عطف بشروط أهمها أن يكون المعطوف اسما ظاهرا، بعضا من المعطوف عليه أو كبعضه.

أم: وهي حرف عطف يفيد التسوية بين شيئين أو تعيين واحد منهما.

- التسوية: هي التي ترد مع همزة التسوية وهي همزة لا تفيد الاستفهام بل تدخل على جملتين خبريتين معطوفتين برأم) ولابد أن يصحّ سبك مصدر من كل منها.
 - والتي تفيد التعيين هي التي تأتي مع همزة الاستفهام.

أو: وتفيد الإباحة والتّخيير وقد تفيد معان أخرى نفهمها من القرائن، والإباحة معناها اختيار واحد من المعطوف أو المعطوف عليه أو الجمع.

^{1 -} محمود حسني مغالسة، النّحو الشّافي، ص: 343، 345.

لكن: وهي تفيد الاستدراك لكنها لا تكون حرف عطف إلا بشروط وهي:

- -أن يكون المعطوف مفردا.
 - ان تسبق بالواو.
- -أن تكون مسبوقة بنفي أو نهي.

لا:وهي تفيد نفي الحكم عن المعطوف، ولا تكون حرف عطف إلا بشروط وهي:

- -أن يكون المعطوف مفردا.
- -أن يكون الكلام قبلها غير منفى.
 - -أن لا تقترن بحرف عطف.

بل: وتكون حرف عطف حين يعطف مفردا على مفردا، وتفيد شيئين:

- -الإضراب إذا كان ما قبلها كلاما موجبا.
- -1لإقرار ثمّ المخالفة وذلك إذا كان ما قبلها منفيا (1).

4-ب) الأدوات المحوّلة:

أو أدوات داخلة على الجمل، وهي التي تنتمي إلى مباني الأسماء والأفعال والظّروف لكنّها أشبهت بالحروف شبها معنويا، وتتمثّل في كل من النّواسخ، والنّداء، والشّرط،

والاستفهام وغيرها. (2)

^{1 -} عبد الرّاجحي، التّطبيق النّحوي، دار المعرفة الجامعيّة، د ط، دت، ص: 374، 375.

Fac.ksu. edu. Sa/naldayv.cowne. matérial/55205, 15/ $01/2016^{-2}$

4-ب-1) الشرط:

اسم الشّرط اسم مبني يربط بين جملتين الأولى تشرط الثّانية، وأنواعها هي:

إن: وهي تربط الجواب بالشرط.

من: وهي للعاقل وتعتبر أداة شرط لا اسم شرط.

ما ومهما: وهو لغير العاقل.

متى وأيان: وهما للزّمان.

أين وأينما وأنّ وحيثما: وهي للمكان وتعربا في محل نصب مفعول فيه.

كيفما: وهي للحال.

أي: وهي تصلح للعاقل ولغير العاقل والزّمان والمكان والحال.

إذما: اسم شرط في محل نصب لظرف الزّمان (1).

4-ب-2)الاستفهام: اسم الاستفهام هو اسم مبني يستعمل للسؤال عن شيء ما وهي كالتالى:

من: للعاقل.

ما: لغير العاقل.

متى: للزّمان.

أين: للمكان.

كم: للعدد.

كيف: للحال.

أي: بحسب ما تضاف إليه(2)

 $^{^{-1}}$ فؤاد نعمة، ملخّص قواعد اللّغة العربيّة، ط19، دت، ص: 143، 144.

²⁻ فؤاد نعمة، ملخّص قواعد اللّغة العربيّة، ص: 147، 148.

5-ب-5) النّواسخ: وهي كان وأخواتها، وإنّ وأخواتها، وهي كالتّالي:

كان وأخواتها: هي أفعال ناقصة بمعنى أنّها لا تكتفي بمرفوعها؛ أي الاسم بعدها، كما تكتفي به الأفعال التّامة، وهده الأفعال تدخل على المبتدأ فترفعه ويكون اسمها، وتدخل على الخبر فتنصبه فيسمّى خبرها وهي: (1)

- كان: تستعمل فعلا تاما إن دلّت على حدث يقتضى فاعلا.
 - ظلّ: تفيد معنى الاستمرار.
 - أصبح: تفيد وقوع الخبر في وقت الصباح.
 - أضحى: تفيد وقوع الخبر في وقت الضحى.
 - أمسى: تفيد وقوع الخبر في وقت المساء.
 - بات: تفيد وقوع الخبر في وقت اللّيل.
 - صار: تفید معنی التّحوّل.
 - ليس: وهو فعل جامد يفيد نفى الخبر على الاسم.
- مازال: يدلّ على النّفي بذاته، لكنه لا يعمل عمل كان إلا إذا سبقه نفي ومعناه الاستمرار.
 - ما انفك: تدلّ على الاستمرار.
 - ما برح: تفيد الاستمرار.
 - مادام: ظرفية تدل على مدّة معينة من الزّمن⁽²⁾.

إنّ وأخواتها: وهي حروف تدخل على الجملة الاسمية فتنصب الاسم ويسمّى اسمها، وترفع الخبر ويسمّى خبرها، وهي كالتّالي:

⁻¹ محمود حسنى مغالسة، النّحو الشّافى، ص-1 محمود حسنى

^{2 -} عبد الرّاجحي، النّطبيق النّحوي، ص: 113، 123.

- إنّ وأنّ: تفيدان التّوكيد.
 - لكن: تفيد الاستدراك.
 - ليت: تفيد التّمني.
 - لعل: تفيد التّرجي.
 - كأنّ: تفيد التشبيه (1).

2-2 مفهوم القرائن المعنوية:

هي ظواهر غير لفظيّة في التركيب تفهم معنويّا من المقال، وتعيّين على تحديد المعاني الوظيفيّة النّحويّة العامة، أو هي تلك العلاقات السّياقيّة التّي تربط بين الأبواب النّحويّة وتفيد في تحديد المعنى النّحوي الخاص بتلك الأبواب، كالفاعليّة والمفعوليّة والإضافة، وكذا تعمل على حفظ لبس الأبواب بعضها البعض، وتمايز بابا عن آخر (2)، أو هي التّي يحكم بدلالتها المعنى وصحّته، وذلك نحو قوله تعالى: «وكان وراءهم ملك يأخذ كلّ سفينة غصبا». (الكهف (91))؛ أي سفينة صالحة ولو لا هذا التّقدير لم يصحّ المعنى، فإنّ عيبها لا يخرجها عن كونها سفينة (6).

1-2 أقسامها:

- قرينة الإسناد
- قرينة التّخصّيص ويتضمّن (التّحديد، التّوكيد والتّعدّديّة الظّرفيّة الملابسة للهيئات).

 $^{^{-1}}$ عبد الرّاجحي، النّطبيق النّحوي ، ص: 128.

 $^{^{2}}$ بكر عبد الله خورشيد، أمن اللّبس في النّحو العربي دراسة في القرائن، ص: 45.

 $^{^{-3}}$ فاضل صالح السّمرائي، الجملة العربيّة والمعنى، ص $^{-3}$

1- قرينة الإسناد: فالإسناد في عرف النّحاة: عبارة عن ضم إحدى الكلمتين إلى الأخرى على وجه الإفادة التّامة؛ أي على وجه يحسن السّكوت عليه، وفي اللّغة: إضافة الشّيء إلى الشّيء (1).

وقد أشار النّحاة قديما لقرينة الإسناد نذكر منهم "سيبويه" أين أفرد بابا مستقّلا سمّاه باب المسند والمسند إليه في كتابه الكتاب بقوله: «وهما ما لا يعني واحد منهما عن الآخرولا يعد المستكلّم منه بدّا فمن ذلك الاسم المبتدأ أو المبني عليه الخبر، وهو قولك عبد اللّه أخوك، وهذا أخوك»(2).

أكد في هذه الفقرة أهميّة القرينة باعتبارها نواة الجملة العربيّة، ومحور العلاقات التي تربط بين طرفي الجملة، وحور العلاقات الأخرى؛ أي المتمّمات، والمسند والمسند إليه متوفّرا إمّا في الجملة الفعليّة أو الاسمية أو الوصفيّة، فالمبتدأ يحتاج إلى الخبر والفعل يحتاج إلى الفاعل، وكذا الموصوف يحتاج للصيّفة، فهي قرينة معنويّة تفهم من السيّاق كباقي القرائن الأخرى، فالسيّامع أو القارئ بحاجة لها من أجل بلوغ الفائدة والمعنى التيّام في النّص أو الفقرة، فالجملة لا معنى لها إلاّ بطرفي الإسناد، وقد أكّد "الجرجاني" في عبارته: «ومن النّابت في العقول والقائم في النّفوس أنّه لا يكون خبر حتى يكون مخبر به ومخبر عنه... ومن أجل ذلك امتنع أن يكون ذلك قصد إلى فعل من غير أن تريد إسناده إلى عنه... ومن أجل ذلك امتنع أن يكون ذلك قصد إلى فعل من غير أن تريد إسناده إلى شيء مظهر أو مقدر»(3).

فمن هنا يتبيّن لنا أنّ نحاة العرب القدامى أكّدوا لأهميّة الإسناد في الجملة، فلا يمكن إسناد المخبر إلاّ لمخبر عنه ومخبر به.

⁻¹ الشّريف الجرجاني، التّعريفات، ص: 146.

²⁻ سيبويه، الكتاب، مكتبة الخانجي، القاهرة، ط3، 1988م، ص: 23.

³⁻كوليزاركاكل عزير، القرينة في اللّغة العربيّة،، ص: 134.

2- قرينة التخصيص: وهي قرينة سياقية كبرى تتفرع عنها قرائن صغرى، يمثل كلّ منهما قيدا على علاقة الإسناد الرّابطة بين المسند والمسند إليه، فتعبّر بذلك على جهة خاصة في فهم معنى الحدث الذّي يشير إليه الفعل أو الصّفة⁽¹⁾، فهي إذن تربط بين المعنى الإسنادي المستفاد من المسند والمسند إليه، وبين مجموعة من المنصوبات، منها المفعولات بأنواعها من (مفعول مطلق، مفعول لأجله، مفعول معه، مفعول به، مفعول منه والحال والمستثنى والتّميّيز)، ولقد سميّت هذه القرينة بالتّخصيص لأنّ كلّ واحد من هذه المنصوبات هو في المعنى تخصيص لعموم الإسناد الذّي في الجملة وتضييق له (2).

وتتمثّل هذه القرائن الصّغرى فيمايلي: التّعديد والتّوكيدوالتّعدديّة، والغائيّة المعنيّة والظّرفيّة والملابسة والإخراج والتّفسير والمخالفة.

1-1-التّحديد والتّوكيد: وهي قرينة معنويّة صغرى تفرّعت من قرينة التّخصيص، تدلّ على المفعول المطلق، فالتّعديد والتّوكيد عبارة عن تعزيز المعنى الذّي يفيده الحدث في الفعل، وذلك بإيراد المصدر المشترك مع الفعل في مادته، لأنّ المصدر هو اسم الحدث، ففي إيراده بعد الفعل تعزيز لعنصر الحدث ومعنى الفعل، وتكون التّقويّة بوساطة ذكره مفردا منونا على سبيل التّأكيد، أو مضاف لمعيّن لإفادة النّوع، أو موصوفا لإفادة النّوع أيضا ومميّزا للعدد، فيكون العدد نفسه مفعولا مطلقا والمصدر تميّيز، وقد يكون المصدر اسم مرّة أو مثنّى المرة فيفيد العدد أيضا (3).

فالمفعول المطلق: هو مصدر منصوب يأتي بعد فعله الذّي اشتق منه، ويؤدّي واحد من ثلاثة أغراض، توكيد حدوث عامله، بيان نوع عامله، بيان عدد حدوث عامله.

 $^{^{-1}}$ بكر عبد الله خورشّيد، أمن اللّبس في النّحو العربي، دراسة في القرائن، ص: 48.

²⁻ تمام حسان، اللّغة العربيّة معناها ومبناها، دار الثّقافة، المغرب، دط، 1994م، ص: 198.

 $^{^{-3}}$ بكر عبد الله خورشيد، أمن اللبس في النّحو العربي دراسة في القرائن، ص: 48.

وبين "ابن عقيل" سبب تسميّته بالمطلق في قوله: «ويسمّى مفعولا مطلقا لصدق المفعول عليه، غير مقيّد بحرف جرّ ونحوه بخلاف يره من المفعولات، فإنّه لا يقع عليه اسم المفعول إلاّ مقيّدا كالمفعول به والمفعول فيه والمفعول له والمفعول معه»(1).

يؤكّد "ابن عقيل" في هذه الفقرة أنّ المفعول المطلق سميّ هكذا لكونه ليس مقيّدا بعرف جرّ، على عكس غيره من المفعولات التّي تشرط بقيد، لأنّ اسم المفعول لم يقع عليه، بل وقع مطلقا حقيقي أحدثه فعل الفاعل.

أنواعه:

- 1-المؤكّد لعامله: أي مؤكّد لمصدر الفعل لا للفعل، لأنّ الفعل ما دلّ على حدث مقترن بزمن، أمّا المصدر فهو الحدث المجرّد
 - 2-المبيّن لنوعه: ويقصد به المبيّن لنوع العامل
 - 3-المبيّن للعدد: ويقصد به عدد العامل سواء كان العدد معلوما أو مبهما.

أقسامه:

- 1-المفعول المطلق المؤكّد: لا يعني أنّه مؤكّد لعامله فحسب، بل أنّه يدخل فيه المؤكّد لنفسه والمؤكّد لغيره.
 - 2-المفعول المطلق المبيّن: له قسمين: المصدر المبيّن لنوع عامله ومبيّن لعدده.
- 3- المفعول المطلق النّائب عن الفعل: وهو قسم مستقلّ برأسه وليس مؤكّد أو مبيّنا للنّوع⁽²⁾.

العامل في المفعول المطلق:

 $^{^{-1}}$ فاضل صالح السّمرائي، معانى النّحو، شركة العاتك لصناعة الكتاب، القاهرة، د ط، د سنة، ص: 129.

 $^{^{2}}$ فاضل صالح السّمرائي، معانى النّحو، ص: 129، 131.

يعمل في المفعول المطلق ما يعمل في المفاعيل الأخرى، وهم على النّحو الآتي:(1)

- الفعل وهو المصدر
 - المصدر
 - اسم الفاعل
 - الصّفة المشبّهة
 - اسم التّفضيل.

النّائب عن المفعول المطلق:ينوب عن المفعول المطلق ويعطي حكم النّصب عدّة أمور، منها: (2)

- اسم المصدر
- مرادف المفعول المطلق
 - صفة المفعول المطلق
 - اسم الإشارة
 - عدده
 - آلة الفعل
- بعض الألفاظ مثل: بعض، كل، أي، ذلك
 - ألفاظ مثل: أحسن، أجود، تمام، أفضل
 - ضمير المفعول المطلق
 - نوعه

 $^{^{-1}}$ محمود حسنيمغالسة، النّحو الشّافي، د ب، بيروت، ط3، 1997م، ص: 309.

²-المرجع نفسه، ص: 310، 314.

2-2 التعدية: هي قرينة معنوية تدلّ على المفعول به، وهي عبارة عن تخصيص العلاقة القائمة بين معنى الحدث في التركيب الإسنادي وبين نوع المنصوبات الذّي هو المفعول به، والتّعدّديّة إذا كانت معنى أحد مشتقّات مادة ما فهي معنى لبقيّة المشتقّات من هذه المادة (1).

فالمفعول به اسم منصوب يقع عليه فعل الفاعل، ولا تتغيّر معه صورة، ولما كان الفعل متعدّد الأنواع تعدّدت أيضا أنواع المفعول به، فهناك فعل لا يطلب إلا مفعولا واحد، وهناك فعل يطلب مفعولين وثالث يطلب ثلاث مفاعيل⁽²⁾.

*الفعل اللاّزم: هو الفعل الذّي يكتفي بفاعله ولا يحتاج إلى المفعول به، أو هو الفعل الذّي لا يطلب مفعولا، والذّي يسمّى فعلا لازما أو قاصرا لأنّ عمله يلزم الرّفع في الفاعل فقط، أو لأنّه قاصرا؛ أي عاجز الوصول إلى المفعول.

*الفعل المتعدّي: وهو الفعل الذّي ينصب المفعول به ويتعدّى فاعله إلى مفعول، وهو ينقسم إلى قسمان:(3)

أ- فعل متعدّي بحرف جر: أي لا يكون المفعول مفعولا صريحا منصوبا تبدو عليه علامة النّصب.

ب-فعل متعدّي يقع على المفعول به مباشرة من غير واسطة، فيكون المفعول به منصوب إذا كان مفردا.

*تقديم المفعول به على الفعل والفاعل وجوبا: (4)

- إذا كان اسم شرط
- إذا كان اسم استفهام

 $^{^{-1}}$ تمام حسان، اللّغة العربيّة معناها ومبناها، دار الثّقافة، المغرب، د ط، 1994م، ص: 195.

²⁻ محمود حسنى مغالسة، النّحو الشّافي، ص: 263، 264.

³⁻ عبده الله الرّاجحي، النّطبيق النّحوي، ص: 188.

⁴⁻ محمود حسنى المغالسة، النّحو الشّافي، ص: 271.

- إذا كان كم وكأين الخبريتين
- إذا كان بعد أمّا التّي تشبه الشّرط
- إذا كان يقصد به أن يكون محصورا من غير أداة حصر

* تقديم المفعول به على الفاعل وجوبا: (1)

- إذا كان الفاعل محصورا بإنّما أو بإلاّ
- إذا كان المفعول به ضمير متصل والفاعل اسما ظاهرا
 - إذا اتصل بالفاعل ضمير يعود على المفعول به.

2-3-1 الغائية: هي قرينة معنوية دالة على المفعول لأجله أو على معنى المضارع بعد الأدوات المذكورة ومقيدة الإسناد الذي لولاها لكان أعم، وتكون أيضا بسبب تقييدها هذا الإسناد دالة على جهة في فهم الحديث الذي يشير إليه الفعل، وهي قرينة تصب في المضارع بعد الفاء واللام وكي وحتى (2).

والمفعول لأجله يسمّى مفعول له، وهو مصدر منصوب يأتي لبيان الحدث وسبب حدوث الفعل، حيث يلزم أن يشاركه في الزّمان وفي الفاعل والمفعول لأجله في الاصطلاح النّحوي لا بدّ أن يكون منصّوب، أمّا إذا سبقه حرف جرّ يدلّ على التّعليل خرج من هذا الاصطلاح.

وليس كلّ مصدر مناسب لأن يكون مفعولا لأجله، والمشهور من المصادر المناسبة ما كان يعبّر عن رغبة من القلب، أو عن شعور وإحساس مثل: رغبة، طلبا، تضحيّة، رحمة، ولا يقع مثل: كتابة، قراءة، دراسة، لأنّها ليست صادرة من القلب، وإنّما صادرة من الجوارح.

 $^{^{-1}}$ محمود حسنى المغالسة، النّحو الشّافى، ص: 273.

²⁻تمام حسان، اللّغة العربيّة معناها ومبناها، ص: 196.

ما يعمل في المفعول لأجله: قد يعمل في المفعول لأجله بالإضافة إلى الفعل ما يشبه الفعل مثل مايلي: (1)

- المصدر
- اسم الفاعل
- اسم المفعول
- صيغة المبالغة
 - اسم الفعل

2-4- الطّرفية: وهي قرينة معنوية تدلّ على معنى المفعول فيه، بشقيّه الزّماني والمكاني، فهي العلاقة التي تربط بين التركيب الإسنادي وبين منصوب وهو المفعول فيه؛ أي تقيّد الجملة الإسناديّة بزمان أو مكان محدّد، وقد ميّز النّحاة بين ظرفيّة الظّرف وظرفيّة حروف الجر في المعنى، ففي الأول بمعنى الاقتران والتّخصيّص، أمّا في الثّانيّة فبمجرّد نسبة الحدث إلى ظرف يحمله (2).

وقد أشار "تمام حسان" في كتابه "اللّغة العربيّة معناه ومبناه" في شأن الظّرفيّة أنّ هناك طائفتين ممّا يستعمل المفعول فيه إحداهما الظّروف الجامدة التّي يراها النّحاة مضافة إلى الجمل، والتّي سموها باسم الظّرف في تقسيمهم للكلام، وهذه ظرفيّة اقتران الحدثين، وطائفة ثانيّة هي ما ينقل إلى معنى الظّرف ممّا ليس ظرفا، وهذا يدلّ على ظرفيّة احتواء حدث واحد، والإشارة إلى أنّ الظروف الدّالة على الاقتران يتّضح معناها بمجرّد إدخالها

 $^{^{-1}}$ محمود حسنيالمغالسة، النّحو الشّافي، ص: 280، 282.

²⁻ بتصرّف عن: بكر عبد الله، أمن اللّبس في النّحو العربي، دراسة القرائن، ص: 50.

أدوات الشّرط، من ثمّة تتحوّل من معناها إلى معنى الاحتواء، وأصل معنى الاحتواء يتحدّد دائما بحرف جرّ، لذلك شاع وتداول استعمال الظّروف بحرف (في) $^{(1)}$.

والمفعول فيه: عبارة عن اسم منصوب والذّي نسميه ظرف الزّمان والمكان، وسميّ مفعولا فيه لأنّ الفعل يحدث فيه وهو وعاء لما يحدثوهو قسمان:

- ظرف زمان: وهو ما دلّ على زمن حدوث الفعل
 - المفعول فيه: وهو يفيد حرف الجرّ.

وأمّا الأصل في عامل الظّرف الفعل الذّي يحدث فيه، وقد يعمل فيه شبيه الفعل، كما في المفعول لأجله والمفعول معه، ويتمثّل في:(2)

- اسم الفاعل
- اسم المفعول
- الصّفة المشبّهة
- صيغة المبالغة
 - المصدر

أنواع الظّرف:ينقسم الظّرف إلى مكان وزمان:(3)

* ظرف الزّمان: هو ما كان مبهم ومحدود، فالمبهم ما كان غير محدود في قدر ثابت من الزّمان، نحو: (حيث، وقت) والمحدود منه ما كان محدودا معيّنا بمقدار ثابت من الزّمان نحو: (ساعة، يوم) ومنه الشّهور، ومنه المبهم الذّي أضيف إليه المحدود، نح: (الصّيف، زمان الشّتاء).

¹⁻ بتصرّف عن: تمام حسان، اللّغة العربيّة معناها ومبناها، ص: 196.

 $^{^{2}}$ محمود حسنى المغالسة، النّحو الشّافى، ص: 190، 191.

³⁻المرجع، ص: 194.

*ظرف المكان: وهو ما كان مبهم ومحدود، فالمبهم منه ما كان غير محددا أيضا بمساحة ثابتة نحو (الدّار، مسجد) والمحدود يأتي مجرورا به (في).

- الملابسة للهيئات: فهي قرينة معنوية على إفادة معنى الحال بواسطة الاسم المنصوب، أو الجملة مع واو الحال وبدونها، فإذا قلت "جاء زيد راكبا" فالمعنى جاء زيد لحال الرّكوب، وكذلك إذا قلت: "جاء زيد وهو يركب" فالحال هنا عبّر عنها بالجملة، كما تسمّى هذه الواو واو الحال وواو الابتداء، وقد قدّرها "سيبويه" والأقدمون بأنّ ولا يريدون أنّها معناها إذ لا يراد في الحرف الاسم، بل إنّما وما بعدها قيد للعامل السّابق (1).

فالحال في الأصل فضلة يأتي يبين هيئة صاحبه وقت وقوع الفعل وحكمه النصب، وأمّا صاحب الحال أنواع قد يكون فاعل مفعول به مفعول مطلق وغيره.

¹⁻ بتصرّف عن: تمام حسان، اللّغة العربيّة معناها ومبناها، ص: 198.

خاتمة

خاتمة:

و لا يسعنا في الأخير سوى القول أن "عبد الرحمان الحاج صالح "عمل جاهدا على ترقية اللغة العربية وذلك يتبين في بحوثه اللسانية خصوصا نظرية الخليلية، كذلك نجد "تمام حسان" الذي عمل على ترقية اللغة العربية والنحو خصوصا ، وفي الأخير نجمل أهم النتائج التي توصلنا إليها:

- -قضية نظرية العامل الذي أشرنا إليه أنه القسم الذي يحيط بالنحو العربي كله .
- تمثل النظرية الخليلية توسعا للأعمال التي قدمها النحاة الأوائل مثل الخليل وسيبويه .
 - لقد استطاع الحاج صالح من صياغة نظرية العامل رياضية.
 - عمل الحاج صالح على تطوير اللغة العربية لاسيما في مشروعه الذخيرة اللغوية .
- القرينة النّحويّة تعدّ محورا أساسيّا في الدّراسات اللّغويّة إذ تربط بين أجزاء النّص أو الجملة أو التّركيب.
- القرائن نوعان: لفظية وتتمثّل في التضام الربط والمرتبة اللّغوية والعلامة الإعرابية، أمّا المعنوية تتمثّل في الإسناد والتّخصيص.
- القرائن اللّفظيّة تحقق التّماسك والاتساق على المستوى الشّكلي؛ أي المستوى السّطحي للنّص.
- أمّا القرائن المعنويّة تحقّق التّماسك والانسجام على المستوى الدّلالي أو العقلي؛ أي تستنتج من خلال سيّاق الملفوظ أو المنطوق.
 - مزيّة التّماسك والانسجام الكلّي للنّص يكمن في تجامع وتآزر القرائن لفظة ومعنويّة.
 - القرينة الواحدة المفردة أي كانت نوعها لفظيّة أو معنوية تحقّق التّماسك الكلّي للنّص أو التّركيب النّحوي اللّغوي.
 - إن تمام حسان و الدكتور عبد الرحمن حاج صالح استخدما لغة بسيطة و سهلة و ذلك من أجل إيصال فكرتهما إلي القارئ .

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1) المصادر:

- 1: ابن جنى الخصائص، دار عالم الكت، 2000م.
 - 2: ابن منظور، لسان العرب
- 3: أبي عبد الخليل بن أحمد الفراهيدي، العين، المؤسسة الإعلامي للمطبوعات، بيروت،
 41، ج5، ت 1988م.
- 4: أبي المفضل جمال الدين محمود بن مكرم ابن منظور: تهذيب لسان العرب، دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، ج2، ت 1993م.
- 3: إسماعيل بن حمّاد الجوهري: تاج اللّغة العربيّة، دار العلم الملايّين ص ب،القاهرة، ط1،ج6، د ت.
- 4: أبو القاسمي الزجاجي: الإيضاح في علل النحو، دار النفاس، بيروت، ط1979،3
 سيبويه: الكتاب، مكتبة الخانجي، القاهرة، ط3، ج1، ت 1988.
- 5: أبي الفتح عثمان ، دار الشؤون الثقافية العامة، ج2، ت 1990. الشريف الجرجاني: التعريفات، دار الفضيلة، القاهرة، د ط، دت.
- 6:أحمد مختار عمر، مصطفى النحاس زهران، محمد حماسة عبد اللطيف: النحو الأساسي، دار السلاسل، الكويت، ط4، ت 1994.
 - 7: تمام حسان: اللغة العربية معناها و مبناها، دار الثقافة ، المغرب، دط،ت1994.
 - 8: تمام حسان: اللغة بين المعيارية و الوصفية، عالم الكتب، القاهرة، ط4، 2000.
 - 9: على بن عيسى بن على بن عبد الله الرماني، شرح كتاب ، ج1.

10: عبد الله على أبو المكارم: الحذف والتقدير في النّحو العربي، دار غريب، القاهرة، ط1، ت2007،

11: عباس حسن: النحو الوافي، دار المعارف، القاهرة، ط 3. جمعان عبد الكريم: إشكاليّة النّص دراسة لسانيّة نصيّة، دار البيضاء، بيروت، ط1، ت2009.

12: عبده الرّاجمي: التّطبيق النّحوي، دار المعرفة الجامعيّة، دب، دط، ت،1999.

13: فاضل صالح السّامرائي: الجملة العربيّة والمعنى، دار ابن حزم، بيروت، ط1، دج، ت2000.

14: فاضل صالح السّامرائي: معاني النّحو، شركة العاتك لصناعة الكتاب، القاهرة، دط، ج2، دت.1410: فاضل صالح السّامرائي: معاني النّحو، شركة العاتك لصناعة الكتاب، القاهرة، دط، ج4، د

15 : فؤاد نعمة: ملخّص قواعد اللّغة العربيّة، دب، ط19، دت.

16: محمود حسنى المغالسة: النّحو الشّافي، مؤسّسة الرّسالة، بيروت، ط3، ت1997.

17: محمد عدلى محمد عودة، الأصيل لعلاقة العامل بالتعليل في الدرس النحوي، جامعة الزيتونة .

18: دراسات و بحوث في نظرية النحو العربي وتطبيقاته، صاحب أبو جناح، دار الفكر، عمان .

19: حاج صالح، النظرية الخليلية، الغة والأدب، معهد العربية و أدابها، جامعة الجزائر 1996.

20: الدكتور حاج صالح، النظرية الخليلية الحديثة و الدراسات اللسانية الحالية في العالم العربي .

21:السرافي في شرح الكتاب سوبيه ، ج2.

22: يحي يعطيش، الكفاءة العلمية و التعلمية النظرية الخليلية، معهد العربية و أدابها 1996.

2) المقالات و الرّسائل الجامعيّة:

1: بشير إبرير، أصالة الخطاب في اللسانيات الخليلية الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية،

2: بكر عبد الله خورشيد: أمن اللبس في النّحو العربي، دراسة في القرائن، مذكّرة لنيل شهادة دكتوراه في الفلسفة، جامعة الموصل، ت 2006.

3: بحوث ودراسات في اللسانيات العربية، ج2.

4: حاج صالح، النظرية الخليلية، اللغة و الأدب، معهد العربية و أدابها، جامعة الجزائر،
 1996م.

5: حاج صالح، النظرية الخليلية الحديثة و الدراسات اللسانية الحالية في العالم العربي.

6: سليمان بوراس: القرائن النّحويّة اللّفظيّة والاتساق النّصي، مذكّرة لنيل شهادة دكتوراه في اللّغة، جامعة باتنة، ت2013/ 2014.

3) مواقع الأنترنيت:

Fac.KSU.edu. Sa/naldaye v course-material/55265, 15/01/2016:1

الفهرس

الموضوعات :الصفحة :

كلمة شكر

إهداء
مقدّمةأ
مدخل
الفصل الأول: شكل النحو العربي عند عبد الرحمن حاج صالح
المبحث الأول:
1- نشأة عبد الرحمن حاج صالح
2- مفهوم العامل:2-1 العامل لغة:
2-2 العامل اصطلاحا:
3- أقسام و أنواع العوامل:
مخطط العوامل عند الجرجاني:
18 عوامل اللفظية:
2-3 عوامل المعنوية:
4- العامل عند عبد اللساني عبد رحمان حاج صالح
5- موقف النحاة من العامل:
5-1 العامل عند بن أحمد الفراهيدي :
5-2 العامل عند أبو الفتح عثمان بن جنى:
5-3 العامل عند ابن مضاء القرطبي:
6- نظرية العامل عند تمام حسان:
المبحث الثاني:

فهرس الموضوعات:

2- أصالة النظرية الخليلية:
3- أهم الغايات التي تطمح إليها النظرية الخليلية:
4- مبادئ النظرية الخليلية:
1-4 مفهوم إستقامة:
2-4 المبدأ المثال:
37 314
4-4 مبدأ الوضع و الإستعمال:
5-4 مبدأ القياس:
الفصل الثاني:
المبحث الأول:
أ-مفهوم القرينة لغة واصطلاح
أ-مفهوم القرينة لغة واصطلاح
 أ-مفهوم القرينة لغة واصطلاح
 أ-مفهوم القرينة لغة واصطلاح. 1-مفهوم القرائن النّحويّة. 1-مفهوم القرائن اللّفظيّة.
 أ-مفهوم القرينة لغة واصطلاح. 43. 44. 44. 1-2 مفهوم القرائن اللّفظيّة. أقسامها.
42
42

فهرس الموضوعات:

المبحث االثاني:

57	-1 مفهوم القرائن النّحويّة \dots
60	2–أقسامها
62	1) قرينة الإسناد
63	2) قرينة التّخصّيص
63	1-2) التّحديد والتّوكيد
65	2–2) التّعديّة
67	3-2) الغائيّة
69	4-2) الظّرفيّة
72	خاتمة
75	قائمة المصادر والمراجع
77	الفهرسا

Introduction

Dans les conditions économiques récentes, la performance se présente comme une notion fondamentale pour établir la compétitivité des firmes. Le terme performance est largement utilisé dans le champ de la gestion mais avec une multitude de définitions. Elle est un concept complexe et multidimensionnel qui intègre différentes dimensions pour la définir et différents indicateurs de mesure car elle reste une affaire de perception et tous les acteurs n'ont pas la même perception de la performance. Elle est, par ailleurs, relative à la vision de l'entreprise, sa stratégie et ses objectifs.

En effet, L'évaluation des démarches qualité s'effectue en utilisant comme critère la performance de l'entreprise et les moyens offerts par la norme ISO 9001. En dépit du fait que la place de ce concept est loin d'être claire dans la littérature théorique et loin d'être partagé par tous dans la pratique, la performance de l'entreprise, qui renvoie à l'efficacité, à l'efficience et à la satisfaction de toutes les parties prenantes, est vraisemblablement un résultat recherché par les démarches qualité.

Nous essayerons à travers ce chapitre d'expliquer la notion de performance au sein de l'entreprise, ses critères, sa mesure et pour terminer à la fin de démontrer le lien qui existe entre le SMQ et la performance de l'entreprise.

Section 01 : les généralités sur la notion de la performance

Pour mieux cerner le concept de la performance, il est utile de montrer l'ensemble des définitions proposées par quelques auteurs à partir de son étymologie linguistique, sa mesure et ses caractéristiques.

1.1 Définition de la performance

Etymologiquement, le mot performance provient du verbe anglais « to perform », lui - même issu du vieux français « performer », qui signifie accomplir.

- ➤ Pour Albanes « la performance est la raison des postes de gestion, elle implique l'efficience et l'efficacité »²²
- ➤ BOURGUIGNON (1999), définissait la performance comme la « réalisation des objectifs organisationnels, quelle que soit la nature et la variété de ces objectifs ». Cette réalisation peut s'interpréter au sens strict (résultat, aboutissement) ou au sens large du processus menant au résultat (action).²³

De ces définitions nous pouvons dire que la notion de la performance découle du degré d'atteinte des objectifs. Aussi la performance peut représenter la juxtaposition de l'efficience, de l'efficacité, du bien-fondé d'une organisation.

1.2 les principaux critères de la performance

La performance de l'entreprise est une notion qui varie dans le temps, dans l'espace et selon la représentation que chacun s'en fait et correspond à une production réelle. De ce fait, BOURGUIGNON et al (2005 :6) la jugent comme un concept indéfinissable de façon absolue dans la mesure où elle fait appel aux jugements et interprétations, ainsi les auteurs ont défini la performance à travers un certain nombre de critères :

> La notion d'efficacité :

Dans le domaine de la gestion, la performance fait référence à un objectif à atteindre. Pour atteindre cet objectif, il faut être efficace.

²² PAYETTE. Adrien, « Efficacité des gestionnaires et des organisations », Université Québec les presses, Montréal 2000 P 157

²³ Noura Ben Hassen, Mahrane Hofaidhllaoui « L'"employabilité" des salariés : facteur de la performance des entreprises ? », Recherches en Sciences de Gestion 2012/4 (N° 91), p. 129-150.

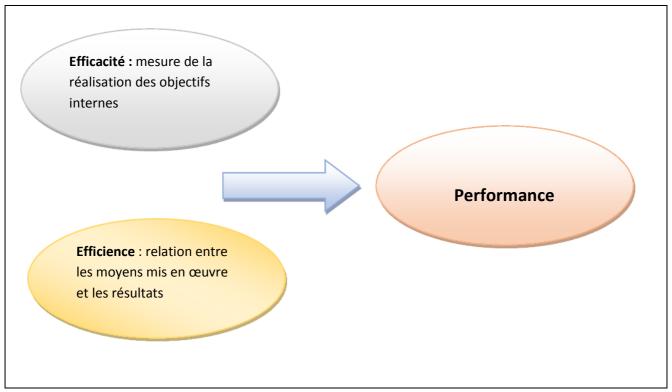
« Le rapport entre les résultats atteints par un système et les objectifs visés. De ce faits plus les résultats seront proches des objectifs visés, plus le système sera efficace. On s'exprimera donc sur le degré d'efficacité pour caractériser les performances d'un système» ²⁴

> La notion d'efficience

L'efficience est un concept qui se rapproche plus ou moins de l'efficacité mais qui désigne l'optimisation des outils mis en œuvre pour atteindre un résultat.

Une organisation est efficiente quand il y a adéquation entre les moyens alloués et les résultats obtenus. L'efficience peut être définit aussi comme étant « le rapport entre les objectifs visés et les moyens engagés pour les atteindre » ²⁵. On vérifie alors que l'organisation utilise judicieusement ses ressources s'il est souvent possible de calculer les frais encourus.

Schéma n°09: Le concept d'efficacité, d'efficience et de performance



Source : BESCOS P.L AL. « Contrôle de gestion et management », Montchrestien, 4éme édition, paris, 1997, p42.

-

²⁴ BOISLANDELLE. H. M, « dictionnaire de gestion, vocabulaire, concepts et outils », Edition Economica, Paris, 1998, p.318

²⁵ BOISLANDELLE. H. M, op.cit. p.142

1.3 Les caractéristiques de la performance

Dans ce point nous allons citer les différentes caractéristiques de la performance d'une entreprise. Cette dernière qui est, en matière de gestion, la réalisation des objectifs organisationnels. Cette définition, très générale, met en évidence trois caractéristiques fondamentales de la performance à savoir :²⁶

- ✓ Elle se traduit par le résultat des opérations coordonnées et cohérentes entre elles, qui ont mobilisés des moyens financiers et du personnel, ce qui suppose que l'entreprise dispose d'un potentiel de réalisation en termes de compétences du personnel, technologie, organisations, etc...;
- ✓ Elle s'apprécie par un rapprochement entre la réalisation et les objectifs grâce à un ensemble d'indicateurs chiffrés. Cette comparaison permet aux entreprises de faire mieux que la période précédente et de rejoindre voire de dépasser ses concurrents ;
- ✓ Elle traduit le succès de l'action, la notion de la performance étant toujours positive.

1.4 Les composantes de la performance

Nous allons à travers ce point de mettre en évidence les différentes composantes de la performance à savoir : la performance organisationnelle, la performance stratégique et concurrentielle, la performance humaine et la performance économique et financière.

1.4.1. La performance organisationnelle

Elle est la manière dont l'entreprise est organisée pour atteindre ses objectifs et la façon dont elle parvient à les atteindre. Elle intègre des indicateurs variés tels que la qualité du produit et du service, la mobilisation des employés, le climat de travail, la productivité, la satisfaction de la clientèle, etc.²⁷

1.4.2. La performance stratégique

Elle est appelée aussi la performance à long terme, est garante de la pérennité, intègre le maintien de la distance avec les concurrents et utilise un système d'excellence comme indicateur de mesure. Les facteurs nécessaires pour sa réalisation sont entre autres : la croissance des activités, une stratégie bien pensée, une culture d'entreprise dynamique, une forte motivation des membres de l'organisation ou un système de volonté visant le long terme,

²⁷ Zineb Issor, « La performance de l'entreprise : un concept complexe aux multiples dimensions », Projectics / Proyéctica / Projectique 2017/2 (n°17), p. 93-103.

²⁶ DORIATH Brigitte et GOUJET Christian, « *Gestion prévisionnel et mesure de la performance* », 3ème édition Dunod, Paris, 2007, p.172.

la capacité de l'organisation à créer de la valeur pour ses clients, la qualité du management et du produit pour les clients, la maîtrise de l'environnement

1.4.3. La performance concurrentielle

Cette performance repose sur la logique, selon laquelle l'atteinte d'un résultat donné dépend de la nature des systèmes concurrentiels et surtout des modes de compétition et de l'intensité de la lutte concurrentielle entre les forces en présence. Dans cette logique, les entreprises ne peuvent valablement saisir des opportunités de performance que si elles sont capables de déceler de façon claire les caractéristiques changeantes des systèmes concurrentiels et des forces concurrentielles liés à chacune de leurs activités, d'anticiper les changements du jeu concurrentiel par la politique de différenciation, de construire si possible, les règles du jeu qui prévaudront dans l'avenir.²⁸

1.4.4. La performance humaine

Il est de plus en plus reconnu que l'entreprise n'est pas durablement performante financièrement si elle n'est pas performante humainement et socialement. Elle résulte le rassemblement de Collaborateurs : motivés, compétents et communiquant bien entre eux par le moyen d'une langue et de valeurs communes (culture). Elle dépend des politiques de gestion du personnel, concerne l'état des relations sociales ou humaines dans l'entreprise et traduit la capacité d'attention de l'entreprise au domaine social.

Elle est mesurée par la nature des relations sociales qui interagit sur la qualité des prises de décision collectives, l'importance des conflits et des crises sociales, le niveau de satisfaction des salariés, le turnover, qui est un indicateur de la fidélisation des salariés de l'entreprise, l'absentéisme et les retards au travail, etc...

1.4.5. La performance économique et financière

Elle est relative à la survie de l'entreprise et mesurée par la rentabilité des investissements et des ventes, la profitabilité, la productivité, le rendement des actifs, l'efficacité, etc. Elle intègre la création de valeur pour le client, l'actionnaire et la satisfaction des investisseurs.

1.5 Les objectifs de la performance

-

²⁸ IKHDJI Yasmine, « l'impact du système de management de la qualité sur la performance des entreprise », mémoire de fin d'étude du cycle Master sous la direction de Mr MEZIANI, Université Abderrahmane Mira de Bejaia, session juin 2016, p.43

La mesure de la performance des entreprises ne peut constituer une fin en soi, elle vise en effet une multitude d'objectifs et de buts qui se regroupent comme suit :²⁹

- Développer des produits innovants ;
- Récompenser les performances individuelles ;
- Améliorer les processus de fabrication ;
- Réduire les coûts de fabrication ;
- Améliorer l'ambiance au travail;
- Lancer de nouveaux produits ;
- Respecter les délais de livraison ;
- Développer la créativité du personnel ;
- Améliorer le traitement des réclamations ;
- Développer les parts de marché;
- Renforcer et améliorer la sécurité au travail ;
- Identifier et évaluer les compétences-clés ;
- Anticiper les besoins des clients ;
- Améliorer la rentabilité;
- Consolider et développer les savoir-faire ;
- Fidéliser la clientèle.

1.6 La mesure de la performance

La mesure de performance est une notion relative, lorsqu'on évalue une performance il faut savoir par rapport à quoi on le fait et surtout sur quelles bases une comparaison peut être faite. La mesure peut néanmoins être absolue ou relative. Dans le cadre d'une évaluation relative, les résultats obtenus seront jugés relativement à des performances passées ou extérieures à l'entreprise. Alors, La mesure de la performance ce fait par l'utilisation des composantes mesurables ainsi que par des indicateurs.

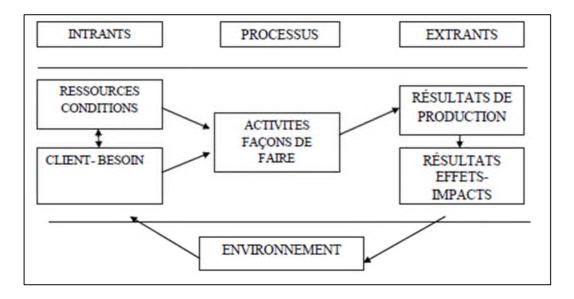
1.6.1. Les composantes mesurables de la performance

Définir l'organisation comme un système, offre un modèle très riche pour cerner les divers objets de mesure de la performance et les classer en composantes et en mesures de l'adéquation entre ces composantes. Le schéma ci-dessous montre la relation existante entre les différentes composantes mesurant la performance.³⁰

²⁹ CAILLAT Allain, « Management des entreprises ».édition HACHETTE LIVRE ,2008.p 38

³⁰ VOYER Pierre, « Tableau de bord de gestion et indicateur de performance », 2ème édition, Québec, 1999, p.100.

Schéma n°10: Les six composantes mesurables de la performance dans l'organisation



Source : VOYER Pierre, « Tableau de bord de gestion et indicateur de performance », 2ème édition, Québec, 1999, p.101.

Le schéma ci-dessus illustre les composantes mesurables de performance qui sont comme suit :

- **Les clients :** Leurs besoins et les demandes de services et les occasions d'intervention ;
- ❖ Les ressources/conditions : Ce sont les ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles et les conditions structurelles, les fournisseurs et les partenaires ;
- **Les processus :** Les activités et leurs mécanismes de fonctionnement ;
- **Les résultats de production :** Les réalisations et l'utilisation des services ;
- ❖ Les résultats effets-impacts : Les effets spécifiques sur les clients, les retombées et les impacts plus généraux sur l'organisation et sur l'environnement ;
- **L'environnement :** En général (le contexte, les possibilités d'intervention et les facteurs externes).

1.6.2. Les indicateurs de la performance

Les indicateurs de performance sont la synthèse des données clés de l'entreprise. Avec ces indicateurs, le dirigeant connaîtra rapidement si son entreprise se porte bien ou non. Puis il

pourra agir efficacement pour corriger les erreurs qui se sont révélées ou poursuivre et accroître son développement. Ce sont donc des informations concrètes et opérationnelles. Ils sont établis en fonction du marché de l'entreprise et de stratégie poursuivie, mais avec l'objectif, la création de valeur pour l'entreprise et pour les actionnaires. Ils doivent être pertinents, accessibles, ponctuels, lisibles, contrôlables et finalisés.

1.6.2.1. Les catégories des indicateurs de la performance

On distingue trois catégories d'indicateurs : Les indicateurs d'activité ou de production, les indicateurs de moyen et les indicateurs d'efficacité.³¹

A) Les indicateurs d'activité ou de production

Ces indicateurs permettent de mesurer le résultat direct du processus productif du service, ce qui est appelé résultat intermédiaire par rapport au résultat final.

L'indicateur d'activité suit chaque mois le chiffre d'affaires et son évolution par rapport au même mois de l'année précédente et l'indicateur de production le suit mensuellement (par rapport au mois précédent de la même année). Ils permettent de mesurer l'évolution de la masse salariale par rapport au chiffre d'affaires.

B) Les indicateurs de moyens

Ils visent à décrire le volume ou le coût des moyens utilisés dans le processus de production du service, ces indicateurs ont une utilité essentiellement opérationnelle. Afin d'effectuer des comparaisons, la traduction de ces volumes en unité monétaire est souvent nécessaire.

C) Les indicateurs d'efficacité

Les indicateurs d'efficacités sont classés avec les précédents indicateurs, mais leur nature est très différente. Dans la mesure où l'efficacité est bien le rapport entre les réalisations et les objectifs qui ont été définis, ils mesurent le taux d'atteinte des objectifs.

1.6.2.2. L'importance des indicateurs de performance

³¹ MOUGIN Yvon, « Processus : Les outils d'optimisation de la performance », édition d'Organisation, Paris, 2004, p.205.

Les indicateurs de performance d'une entreprise sont à la fois un outil de mesure de la santé de l'entreprise et un outil d'aide à la décision. Ils touchent tous les domaines d'activité de l'entreprise :

- Ils permettent de connaître l'efficacité de la production ;
- Ils éclairent sur la qualité de la relation commerciale, du service client ;
- Ils mesurent l'image de marque et la perception de l'entreprise ;
- Ils fournissent des informations sur la qualité des services ;
- Ils permettent de mettre en lumière le temps passé à corriger les erreurs, les mauvaises anticipations.

Section 02 : la performance selon le référentiel 9001

La notion de performance prend de plus en plus de sens depuis que la démarche qualité est devenue un outil au service de la performance des organisations et non un outil au service de la performance individuelle. Dans ce contexte, la norme ISO 9001 devient un outil et un guide pour aider les entreprises à organiser des moyens d'atteindre des objectifs maîtrisables. A ce titre, les indicateurs de performance doivent donc permettre de mesurer une efficacité ou une performance d'organisation et donc sa capacité à fournir un produit ou un service conforme aux attentes des clients.

2.1 La définition de la performance selon l'ISO 9000

L' « ISO 9000 – Systèmes de Management de la Qualité – Principes essentiels et vocabulaire » définit la performance comme un « résultat mesurable ». La performance peut être liée à des résultats qualitatifs ou quantitatifs, et peut concerner le management d'activités, de processus, de produits (y compris services), de systèmes ou d'organismes.³²

2.2 Les leviers de performance de l'ISO 9001³³

Les huit principes tels qu'ils viennent d'être définis dans le premier chapitre conduisent lors de leur mise en œuvre dans l'entreprise à ce qui pourrait être appelé une « efficacité dynamique ». L'amélioration des performances de l'organisme qui est au cœur de la démarche est assurée par un emploi approprié de leviers préconisés. Est-t-il nécessaire de

 $^{^{32}\,}https://www.pyx4.co\underline{m/blog/notion-de-performance-systeme-de-management/}\,consult\'e\,le\,25-04-2018~\grave{a}\,9h35$

³³ HAMMA Nadjim, « impact du SMQ sur la performance de l'entreprise », Mémoire de fin d'étude du cycle Master encadré par MR MEZIANI, Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2012/2013. P.30-32

rappeler que les huit principes, bien que présentés un à un sont pourtant interdépendants ? Que serait par exemple l'approche processus sans l'orientation client ?

2.2.1. Le levier de satisfaction des clients – principe 1

Alors que dans l'utilisation de la norme, il était possible de perdre de vue la satisfaction des clients, L'ISO 9001 /2000 est toute entière orientée vers eux. Les exigences des clients, leurs besoins et attentes constituent la donnée d'entrée du SMQ.

Pour cela la responsabilité de la direction est :

- D'assurer le recueil d'information via l'écoute des clients ainsi que le respect des attentes qui en découlent ;
- De veiller à leurs intégration dans la politique et les objectifs qualité ;
- D'utiliser la communication interne pour faire comprendre à chaque acteur sa contribution à la satisfaction client ;
- De mettre en place un système de communication efficace vers ses clients pour les informer sur les produits, traiter les commandes et gérer leurs réclamations ;
- De se doter d'une mesure de la perception qu'a le client de son niveau de satisfaction.

L'entreprise peut ainsi « reboucler » par rapport aux besoins et attentes identifiés initialement pour améliorer sa performance.

2.2.2. Un outil de gestion des ressources humaines – principe 2 et 3

Le principe 2 (leadership) établit en premier lieu, la responsabilité fondamentale du dirigeant d'exprimer une vision sur l'avenir de l'entreprise, ses objectifs et sa politique. Après ce rappel utile, ce principe, ainsi que le principe 3 (l'implication du personnel), développent des considérations ressortissant au management des RH, dont l'importance est nécessaire pour améliorer la performance. La place essentielle des hommes, quel que soit leur niveau, peut se désigner par :

- La mise en cohérence de l'ensemble des entreprises autour d'un projet commun avec des valeurs partagées, ce qui constituera une source de confiance entre ses acteurs ;
- Responsabiliser les collaborateurs à tous les niveaux et en particulier dans leur contribution à la démarche qualité et à ses objectifs ;
- Elaborer une gestion prévisionnelle des RH pour l'ensemble du personnel : recrutement, définition de fonction, évaluation, développement des potentiels, formation ;
- Définir une politique de rémunération stimulante et juste.

2.2.3. Un outil de pilotage – principe 4 et 5

La norme ISO 9001 /2000 est organisée autour d'un modèle de système prenant en compte la réalité du management de l'entreprise ainsi que les interactions qui existent entre les différentes activités pour assurer la qualité des produits et la satisfaction des clients.

Dans la politique trois niveaux de processus sont habituellement distingués, à savoir les processus de pilotage, de réalisation et les processus « support » ; ils constituent à eux tous « la cartographie des processus ».

Les processus de pilotage sont globalement reliés aux exigences du SMQ : écoute des clients, déploiement de la politique et des objectifs qualité. L'identification de l'ensemble des processus qui ont un impact sur la conformité des produits et la satisfaction des clients couvre ensuite :

- Les processus opérationnel ou de réalisation dont l'impact est directe : prise de commande, fabrication, livraison...
- Les processus de support ou de soutien, en interrelation avec les processus de réalisation, dont l'impact est indirect, tels que les achats ou la GRH.
- La notion de processus étant, soit relativement banale, soit surprenante qu'elle soit source de découverte pour l'entreprise. En revanche, l'analyse des processus se traduit en général par l'identification précise de dysfonctionnement et, par la même, l'amélioration du fonctionnement du processus.

S'inscrivant dans une perspective dynamique, la série ISO 9000/2000 prévoit la mesure de l'efficacité des processus, l'analyse des résultats de ces mesures et, en cas de non-respect des exigences, l'amélioration des processus sera mise en place. Cette approche est similaire en tous points au bouclage prévu dans le principe du PDCA (Roue de Deming).

2.2.4. Un outil d'amélioration de la performance – principe 6 et 7

L'entreprise doit accroître la satisfaction de ses clients à travers un dispositif en trois temps : la mesure, l'analyse des résultats et l'action. Quatre dimensions constituent le domaine de la mesure :

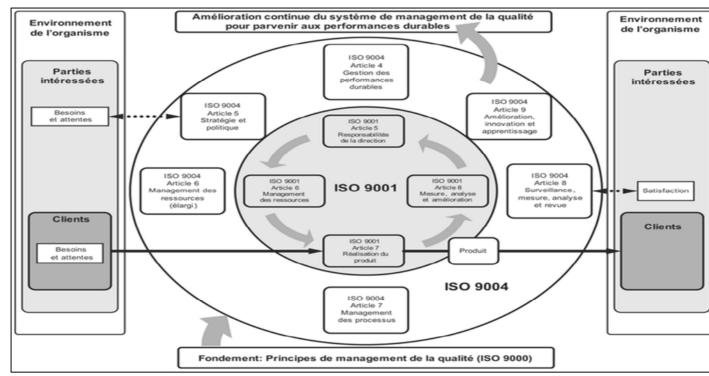
- La satisfaction du client qui résulte de l'écart entre la qualité attendue et la qualité perçue, est évaluée par des outils tels que les enquêtes de satisfaction, les tables rondes avec des clients, les informations des personnels en contact avec les clients.
- L'efficacité globale du SMQ est évaluée par les audits internes.
- L'efficacité de chacun des processus est appréciée par la mesure de l'écart entre le résultat souhaité et le résultat obtenu.
- La qualité du produit ou du service est déterminée par les contrôles et essaies.

L'analyse de résultats de mesures est basée sur le principe 7 de l'approche factuelle pour la prise de décision : les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données d'information. L'entreprise se doit d'améliorer en permanence l'efficacité de son SMQ en utilisant la boucle d'amélioration : politique et objectifs qualité, actions correctives et préventives, revue de direction... et bien entendu, cette amélioration doit être gérée comme un processus.

2.3 Les méthodes recommandées par la norme ISO 9000 pour la mesure de la performance

Certaines évaluations dans le domaine du management d'un organisme concentrent sur la conformité (assurance de la conformité) et d'autres viseront l'efficacité ou l'efficience. ISO 9004:2009 fournit des lignes directrices pour l'amélioration continue des performances d'ensemble d'un organisme ou d'une entreprise, de son efficience et de son efficacité, en se fondant sur une approche processus. La norme est axée sur la capacité de l'entreprise à répondre aux besoins et aux attentes de ses clients et des autres parties intéressées, sur le long terme et de manière équilibrée. Comparativement à la norme ISO 9001:2008, qui concerne le management de la qualité des produits et services, pour améliorer la satisfaction des clients, ISO 9004:2009 offre une perspective plus générale du management par la qualité, en particulier en vue de l'amélioration des performances. Elle sera utile aux entreprises dont la direction souhaite aller au-delà des exigences d'ISO 9001, dans une optique d'amélioration continue, mesurée par la satisfaction des clients et des autres parties prenantes. L'application conjuguée du couple d'ISO 9001 et d'ISO 9004 permettra d'exploiter votre système qualité de façon optimale. Le schéma suivant illustre un modèle élargi de SMQ fondé sur les processus, incorporant les éléments de l'ISO 9001 et de l'ISO 9004.

Schéma n°11: Modèle élargi d'un système de management de la qualité fondé sur les processus



Légende

flux d'informations activités à valeur ajoutée

Source: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9004:ed-3:v1:fr consulté le 03 /05/2018 à 15h56.

Alors, pour mesurer la performance, la norme ISO 9004 recommande un certains nombres de méthodes à savoir :

> Le diagnostic

Il est une recherche et mise en évidence de points forts, points faibles et de contraintes à partir d'éléments observables afin de définir des objectifs d'amélioration. Le diagnostic se rapproche de l'autoévaluation mais il peut être réalisé par une tierce partie (organisme de conseil par exemple). Il peut également être envisagé dans le cadre de la mise à niveau d'un système de management de la qualité

▶ L'audit

Il est un examen méthodique et indépendant qui vise à mettre en évidence objectivement les écarts par rapport à un référentiel.

- audit interne (ou audit première partie) : audit de l'entité commandé par elle-même et pour son compte afin d'améliorer son système de management. Cet audit est réalisé par des membres du personnel formés à l'audit.
- audit client (ou audit seconde partie) : audit réalisé par le client chez son fournisseur à partir d'un cahier des charges.
- audit tierce partie : audit réalisée par un organisme extérieur indépendant. C'est le cas d'un audit de certification

Il est aussi, « le Processus méthodologique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits » ³⁴

> L'auto-évaluation

Elle est un examen complet des activités et des résultats de l'entreprise par comparaison à un modèle afin d'identifier les points forts faibles. Cette procédure de l'autoévaluation peut revêtir plusieurs aspects :

- Soit il s'agit d'une opération ponctuelle menée avec l'aide d'un consultant qui va faire réfléchir les membres du comité de direction sur le management et les méthodes qualité.
- Soit il s'agit d'une opération régulièrement menée et intégrée dans le pilotage de l'entreprise.

L'autoévaluation devient alors l'instrument de reporting de l'activité et la source à partir de laquelle sont définis les objectifs et les plans d'action. Elle présente de divers avantages dont lesquels, nous citons :

- Il est un outil de diagnostic puissant;
- Une approche rigoureuse et structurée de l'amélioration de l'entreprise ;
- Une évaluation basée sur des faits et non sur une perception individuelle ;
- Un moyen de parvenir à une orientation cohérente et à un consensus sur les actions à entreprendre ;
- Un moyen de mesurer les progrès accomplis au fil du temps par le biais d'une autoévaluation périodique ;
- Des mesures d'amélioration induites par le processus et axées sur les domaines qui en ont le plein besoin ;

.

³⁴ OUARET. Abdelhamid, op.cit. P.164

- Un moyen de redynamiser la recherche de la qualité.

Les revues de direction

La direction doit à intervalles planifiés, revoir le système de management de la qualité de l'organisme pour assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace. Cette revue doit comprendre l'évaluation des opportunités d'amélioration et du besoin de modifier le système de management de la qualité, y compris la politique qualité et les objectifs qualité.³⁵

La mesure de la satisfaction des clients

L'organisme doit surveiller le niveau de satisfaction des clients et d'autres parties intéressées, car il est considéré voire perçu comme une composante essentielle et une orientation importante établie dans le couple ISO 9001/ ISO 9004, dans le but d'assurer l'efficacité du SMQ.

> Les indicateurs et tableau de bord

Le tableau de bord est un instrument d'équilibrage de l'activité. « Comme pour le pilotage le tableau de bord est un outil de mesure des paramètres réactifs qui permettent aux responsables d'agir pour se rapprocher des objectifs. On retrouve dans un tableau de bord des indicateurs réactifs et mesurables, associés à des objectifs qui nous permettent de définir si tout va bien ou s'il faut réagir. » 36

➤ Mesurer le coût d'obtention de la qualité (COQ)

Le coût d'obtention de la qualité (COQ) est ce que l'entreprise entreprend pour concevoir et obtenir la qualité d'un produit ou d'un service en référence à un cahier des charges accepté.

Le calcul précis et régulier du COQ permet d'évaluer la portée et l'efficacité des actions d'amélioration continue engagées.

> Coûts cachés et performance managériale

Les coûts cachés ne sont ni quantifiés, ni surveillés. Ils ont pourtant une incidence sur le résultat de l'entreprise. Ils sont partiellement compressibles par des actions spécifiques qui touchent :

- L'augmentation de la valeur ajoutée produite ;
- Le développement de la performance ;

_

³⁵ LONGIN Pierre, DENET Henri, op.cit., p.45.

³⁶ MARGERAND Jean, GILLET-GOINARD Florence, op.cit. p.57

- L'amélioration de l'organisation;
- La construction ou le renforcement d'un climat de confiance ;
- Le développement des personnes et de leurs relations professionnelles.

> L'amélioration continue

L'amélioration continue est une nécessité pour les entreprises qui s'efforcent d'améliorer leur rentabilité et qui veulent générer de nouveaux avantages concurrentiels.

Les avantages de l'amélioration continue de processus peuvent être importants:

- Réduire les rejets;
- réduire les erreurs / défauts;
- réduire le temps de réponse;
- simplifier les processus de conception de produits ou services;
- l'amélioration de la satisfaction des clients / employés et de la rentabilité.

Section 03 : le lien existant entre le SMQ et la performance de l'entreprise

Avec l'implémentation du système de management de la qualité, l'organisme peut réaliser des performances durables lorsqu'il est capable de satisfaire aux besoins et aux attentes de ses clients et des autres parties intéressées sur le long terme et de manière équilibrée. Des performances peuvent être réalisées par l'application des principes de management de la qualité. Si on se réfère à la définition de la performance, c'est une notion qui consiste à remplir la mission, en s'adaptant à son environnement et en profitant de ce qu'il a à offrir, à produire des résultats de qualité correspondant aux besoins des clients et répondant aux objectifs de l'organisation, de le faire de façon efficiente en produisant les résultats escomptés au meilleur coût, tout en respectant les conditions organisationnelles reliées à l'utilisation optimale des ressources et à la qualité du processus.

3.1 Le témoignage d'un ensemble d'auteurs en management de la relation positive pouvant exister entre la qualité et la performance

A travers la revue de littérature et pour pouvoir cerner le lien pouvant exister entre le SMQ et la performance de l'entreprise, nous avons concentré sur les études menées par plusieurs auteurs qui affirment et qui défendent en faveur la relation positive entre les deux concepts. On cite :

3.1.1. Sur le plan organisationnel

La mise en œuvre d'un SMQ au sein d'une entreprise représente un changement organisationnel important, cette mise en place d'une démarche qualité et sa certification, est basée sur une volonté réelle de l'entreprise de faire évoluer ses pratiques, son organisation et ses moyens afin de répondre aux exigences des clients et faire face à la concurrence. Les résultats ont montré qu'au sein des PME, la démarche qualité déclenche un processus de changement au niveau organisationnel suite à la mise en place de mesures et procédures pour le contrôle et la maîtrise de la qualité. Les effets positifs les plus avancés sont : la formalisation des procédures, la clarification des rôles et la responsabilisation de tous les niveaux.³⁷

De plus, L'un des apports les plus importants de la mise en place des SMQ et de leurs certifications serait l'impact du processus de rédaction des documents qualité sur la dynamique de l'apprentissage organisationnel. Dans le champ de la sociologie des organisations, les recherches portent ainsi sur la certification vue comme un dispositif d'apprentissage organisationnel et plus largement comme un outil de la gestion des connaissances (Lambert et Loos-Baroin, 2004).³⁸

Ajoutant à ça, un consensus s'établit sur l'impact positif de la certification ISO 9000 sur la communication interne au sein de l'entreprise, y compris dans les plus petites. Cette amélioration de la communication résulte d'une meilleure compréhension par les employés des standards de fabrication et de leurs responsabilités dans les processus, ainsi qu'une meilleure maitrise de ces processus par les managers (Lee et Palmer, 1999).³⁹

> Sur le plan commercial

La certification est perçue comme un signal différenciateur sur le marché dans une démarche commerciale. Elle est une étape importante pour permettre à l'entreprise de faire valoir ces efforts en matière de qualité, surtout lorsqu'il s'agit de clients étrangers. Pour ces derniers, la certification est une garantie de professionnalisme et de respect des obligations contractuelles.

_

³⁷ Abderrahim Fekari, « La certification ISO et le changement organisationnel dans la PME marocaine : résultats d'une enquête auprès de 100 PME », *Management & Avenir* 2011/3 (n° 43), p. 164-177.

³⁸ Sylvie Rolland, « Un bilan de 20 ans de certification des systèmes de management de la qualité : les apports perçus de la certification ISO 9000 par les managers », *Management & Avenir* 2009/9 (n° 29), p. 31-51.

³⁹ Idem.

> Sur le plan financier

En traitant la relation qui existe entre la qualité et la performance financière plusieurs auteurs tels, Forker, al et Curkovic montrent dans leurs travaux l'existence d'une relation positive entre la qualité et la performance financière. Cette idée est partagée par d'autres chercheurs comme Buzzel et Weirsema qui soutiennent une relation positive entre la qualité du produit et la performance financière.

Corbett et *al.* (2005) étudient l'impact de la certification ISO 9000 sur le rendement financier des entreprises en se fondant sur 21 482 certifications ISO 9000 délivrées aux Etats-Unis. Ils établissent que la certification induit une amélioration du rendement financier. Ces résultats sont en cohérence avec ceux de Sharma (2005) qui démontre une influence positive de la certification sur la performance financière des entreprises certifiées.

> Sur le plan social

D'une façon générale, la démarche qualité a une dimension sociale et nécessite un fort degré d'implication et de participation de tous les acteurs au sein de l'organisation.

Conclusion

Tout au long de ce deuxième chapitre portant sur la performance de l'entreprise, nous avons tenté de repérer dans la première section le concept de la performance à savoir ses multiples définitions, ses principaux critères dont l'efficacité et l'efficience, ses composantes, ses objectifs et sa mesure.

Quant à la deuxième section, nous avons abordé la performance selon le référentiel ISO 9001 et les méthodes recommandées par la norme ISO 9000 pour sa mesure. Enfin, nous avons mis l'accent sur la relation pouvant exister entre le SMQ et la performance tout en basant sur expériences et études d'un ensemble d'auteurs et chercheurs en la matière qui soutiennent la relation positive entre eux en prouvant que la prospérité et l'obtention d'un avantage concurrentiel dépendent de l'instauration d'un système de management de la qualité.

Chapitre 03:

Le cas pratique au sein de l'entreprise Ifri

Introduction

La démarche d'implantation d'un **système de management de la qualité** constitue pour l'entreprise algérienne, le moyen de redressement et de mise à niveau. La qualité n'est guère un choix, elle représente une nécessité, et un défi qu'il faut à tout prix le relever. Parmi les entreprises algériennes qui ont mis en place un SMQ selon l'ISO 9001 :2008 et qui représente notre terrain de faire notre enquête de recherche est bel et bien la **SARL Ifri.**

Nous essayerons à travers ce dernier chapitre, de présenter dans la première section l'entreprise Ifri tout en décrivant son historique, ses missions, ses activités, ses ressources ainsi que son organigramme. Puis, dans la seconde, sur le SMQ au sein de cette entreprise. Enfin, dans la dernière section, nous allons décrire notre méthodologie de recherche ainsi que les résultats de notre étude issus à base du logiciel SPSS.

Il est à souligner que nous avons bâti notre recherche en se référant à la norme Iso 9001 version 2008 selon laquelle la présente entreprise est certifiée. De plus, nous avons eu la difficulté d'accéder aux états financiers de l'entreprise comme des preuves tangibles mais nous sommes contentées des résultats du questionnaire distribué sur un échantillon de 50 comme un nombre maximum délimité par l'entreprise Ifri.

Chapitre 03:

Section 01: Présentation de l'organisme d'accueil

La SARL Ibrahim & fils «IFRI» est une société à caractère industriel, elle est spécialisée dans la production des eaux minérales et des boissons diverses, elle contribue au développement du secteur agro-alimentaire à l'échelle national

Sa naissance remonte à l'année de 1986 quand elle était "LIMONADERIE IBRAHIM » spécialisée dans la production de boissons gazeuses en emballage verre, crée par les fonds propres de M. Ibrahim Laid. Depuis cette date, la famille a capitalisé une riche expérience dans le domaine des boissons ; ce n'est que dix ans plus tard, en 1996, que l'entreprise hérite un statut juridique de SNC (Société Non Collectif) puis le statut de la SARL (Société à responsabilité limitée) composé de plusieurs associées.

La SARL Ibrahim & fils IFRI, à caractère familiale (les gérants sont Ibrahim Laid et ses cinq fils), inaugure son premier atelier d'embouteillage d'eau minérale en bouteilles en polyéthylène téréphtalate (PET) le 20 juillet 1996. A cette date, plus de vingt (20) millions de bouteilles ont été commercialisées sur l'ensemble du territoire national. Ce chiffre atteint 48 millions d'unités en 1999, puis 252 millions de litres en 2004. La production franchira le cap des 541 378 351 millions de litres dans toute la gamme des produits IFRI en 2012.

1.1. Cadre juridique

La société prend la forme juridique « société à Responsabilité Limitée »(*SARL*). Son capital est de1.293.000.000.00 DA.

-Numéro de registre de commerce est : 98B0182615.

-Numéro d'article d'imposition : 06360646615.

-Numéro d'identifiant fiscale : 099806018261598.

1.2. La situation géographique

> site Ighzer Amokrane

La SARL Ibrahim & fils «IFRI» est Implantée dans la commune de Ighzer – Amokrane, Daïra d'Ifri Ouzellaguen dans la wilaya de Bejaïa dans le nord de l'Algérie. Elle est localisée au sud –ouest de l'agglomération d'Ighzer Amokrane, soit à 400 mètres de la

R.N. n°26. Elle est implantée à l'entrée-Est de la vallée de la Soummam, en contre bas du massif montagneux de Djurdjura qui constitue son réservoir naturel d'eau.

> Site Zone activité TAHARACHT AKBOU

L'activité secondaire de production de JUS IFRUIT est implanté à la zone taharcht AKBOU sur un site de 20 HA destiné à recevoir les projets d'extension dans la gamme soda ; jus etc.....

Figure 01: Fiche signalétique de la SARL Ibrahim et fils IFRI

Raison sociale: Sarl IBRAHIM et fils-Ifri

Forme juridique: Société à responsabilité limitée SARL

Capital: 1293000000,00DA

Le fondateur de la SARL IFRI: Ibrahim Laid

Date de création:1996

Effectifs: 1121

Missions: Production d'eau minérale et de Boissons diverses

Siège social: Ighzer-Amokrane-Ifri Ouzellaguen_06010 Bejaia-Algérie

Téléphone: 00 213 34 35 12 66

E-mail:ifri@ifri-dz.com

Site Web: www.ifri-dz.com

Source : Documents internes de l'entreprise IFRI

1.3. Missions& activités

Pour mieux s'informer sur le domaine d'activité et les misions exercées par la Sarl Ibrahim et fils IFRI, nous aborderons dans ce point les principales missions tout en précisant les objectifs fondamentaux de la Sarl, puis les activités qu'elle pratique et nous terminerons par citer ses principaux clients.

1.3.1. Missions

L'entreprise IFRI a pour mission essentielle **la production** et **la commercialisation** des produits agro-alimentaires. « IFRI » est spécialisée dans la production d'eau minérale et de boissons diverses en emballage *verre* et *PET*.

La finalité de l'entreprise est d'être leader dans le domaine des eaux minérales tout en renforçant progressivement ses positions dans le segment des boissons diverses et de développer ses capacités à l'international.

La Sarl IFRI a fixé ses objectifs à court, moyen et long terme à l'effet de guider de plus en plus son parcours vers l'amélioration continue dans tous les secteurs (sociale, économique, financier et productif), d'ailleurs elle a permis à la région de connaître un développement abondant surtout dans la réduction du taux de chômage. En terme financier elle vise l'amélioration de la rentabilité, la trésorerie et surtout le rapport qualité/prix, et enfin avoir une image de marque à partir d'un bon plan marketing.

1.3.2. Activités

La société travaille 24/24 Heures avec des lignes de production automatisées et équipées des systèmes de contrôle de qualité de dernière génération dans toutes les étapes de la production.

Grâce aux options technologiques qui ont prévalus lors du choix des équipements de production et de contrôle, IFRI accroit sans cesse ses capacités.

En 2010, la production de l'entreprise a franchi les 536 millions de bouteilles, l'équivalent de 503 millions de litres.

Elle veille au respect des normes d'hygiène, de sécurité et environnementales les plus strictes afin de diversifier sa gamme de production à savoir :

-L'eau minérale naturelle -Les sodas

-L'eau minérale gazéifiée -Les boissons fruitées

- Produit énergétique -Les boissons fruitées au lait

Ayant couvert les besoins du marché national, grâce à une gamme de produits tellement diversifiée, IFRI est partie à la conquête de nouveaux marchés dans le monde. Aujourd'hui exporte ses produits vers la France, l'Angleterre, l'Espagne, l'Italie, l'Allemagne, la Belgique, le Luxembourg...par ailleurs, plusieurs contrats sont en phase de finalisation avec des partenariats étrangers soucieux d'acquérir ses produits.

Son portefeuille client englobe, non seulement l'ensemble de la population service grâce au réseau de distribution appui par une force de vente, mais aussi, les institutions et organismes publiques, les grandes comptes et autres clients particuliers importants.

Tableau 4: Catégories de clients de la Sarl IFRI

N °	Catégorie de client
01	Exclusivités
02	Dépositaires
03	Société de CATERING
04	Société publiques
05	Institutions Militaires
06	Institutions Publiques
07	Exportations
08	Hôtels
09	Compagnies aériennes
10	Centres commerciaux

Source : Documents de la SARL IFRI

1.4. L'effectif de l'entreprise Ifri

La SARL Ibrahim et fils IFRI fait fonctionner un nombre de travailleur qui a déjà franchis les milles(1000) salariés, dont la répartition est représentée dans le tableau suivant qui englobe dans ses lignes et colonnes l'effectif par sexe et par catégorie socio-professionnelle.

Tableau 5 : Effectif par catégorie socio-professionnelle à IFRI

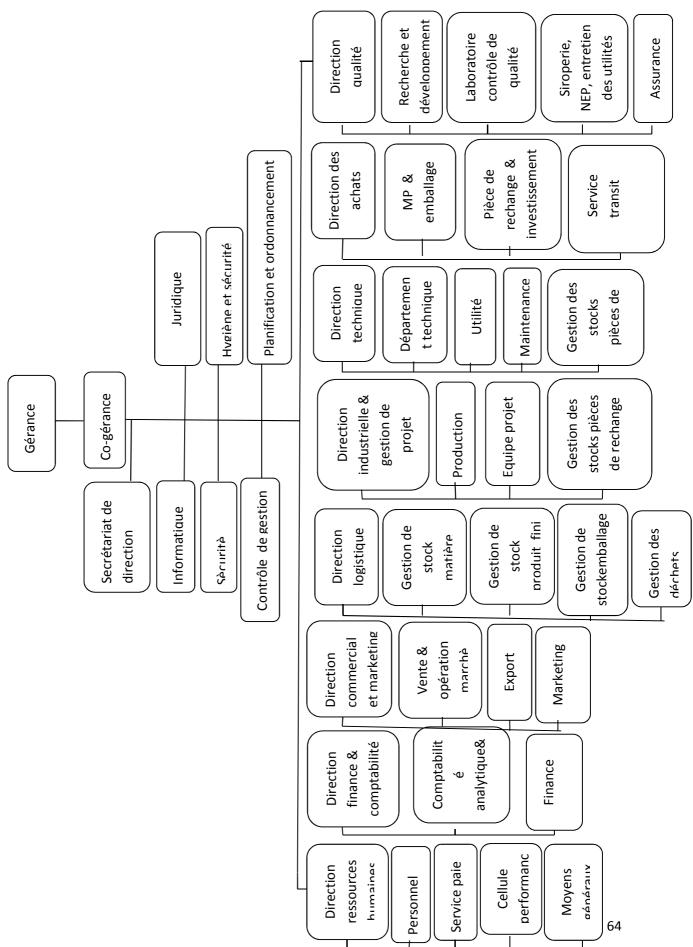
Catégorie socio- professionnelle	Masculin	Féminin	Total
Cadres dirigeants	08	01	09
Cadres supérieurs	20	03	23
Cadres	45	05	50
Maitrises	190	28	218
Exécutions	787	26	813
Pré-emploi	04	04	08
Total	1054	67	1121

Source : document interne à l'entreprise

1.5. L'organisation de la Sarl Ibrahim & fils IFRI

Nous présenterons dans le schéma ci-dessous l'organigramme de l'entreprise IFRI qui se présente comme suit :

Schéma n°12 : Organigramme de la SARL



Nous allons identifier ci-après la structure générale et les différentes activités de chaque service de la Sarl IFRI :

1.5.1. Les structures de la Sarl IFRI

La structure organisationnelle des différentes fonctions de l'entreprise ainsi que leurs missions peuvent être présentées comme suit :

* La Gérance « la direction générale » :

Elle est dirigée et coordonnée par un gérant et 04 cogérants qui assurent et applique les décisions prises dans les différentes assemblées générales des associés. Elle a pour mission la coordination des travaux entre les différentes Directions, s'assurer auprès des collaborateurs directs de l'exécution parfaite de ces travaux, et fixer les grandes orientations en termes d'objectifs.

Directeur général : L'un des membres de la gérance sera désigné comme un directeur général, son rôle est de définir et de contrôler la politique de la Sarl pour chaque exercice.

* Secrétariat de la direction :

C'est l'organe d'accueil, il est chargé de l'enregistrement des courriers (arrivés et départ), notamment les fax du dépistage du courrier aux différents services et directions, de la réception et orientation des clients, et aussi la réception et enregistrement des appels téléphoniques.

* Service hygiène et sécurité : Il a pour mission :

- Veiller à la prévention en matière de sécurité ;
- Intervenir en cas d'incendie ou d'accident ;

* Service informatique : Il a pour mission :

- Le développement et la réalisation des projets informatiques ;
- L'introduction de nouvelles technologies ;
- La maintenance du système informatique ;
- L'administration du réseau ;
- La sauvegarde et l'archivage des données de l'entreprise.

- *Service contrôle de gestion : l'objectif principal de ce service est d'assurer le suivi et le contrôle des résultats de la société dans les différentes activités et fonction. Son rôle est :
- Analyser les données pour alerter en cas d'écarts anormaux par rapport aux résultats attendus ou aux normes lorsqu'elles existent;
- Collecter des informations concernant les différents budgets prévisionnels (budget de dépenses, trésorerie prévisionnelle / budget d'investissement). Elle veille à leur bonne préparation en collaboration avec les directions concernées et elle veille en principe à l'état des réalisations au fur et à mesure;
- Le suivi de la performance ;
- La comparaison permanente des résultats réels et des prévisions chiffrées.
 - * Service sécurité industrielle : son rôle est :
- Assurer la sécurité des installations des biens ;
- Assurer le maintien de l'équipement de protection individuelle.
 - * Service juridique : Il a pour mission :
- Le conseil juridique des différents services de la Sarl IFRI ;
- Le règlement des différentes affaires juridiques ;
- Il s'occupe de tout ce qui est juridique (suivi des clients, fournisseurs, réclamations...).
 - * Service planification & ordonnancement : Son rôle est :
- Planifier les taches de chaque ligne de production par semaine ;
- Réaliser et suivre les tableaux de bord pour chaque ligne de production, par volumes, par jours, par semaines, par mois, par trimestres, par semestres et par années;

Il est garant du mouvement des stocks des matières premières.

* Direction Commerciale& Marketing: Les services liés à cette direction sont les suivants : « ventes & opérations marché », « export », « marketing ».

Cette direction s'occupe de :

- Etablir les formats et les ordres de versements pour les clients ;
- Recevoir les bons de commande des clients ;
- Etablir et viser les factures et les bons de livraison ;

- L'établissement des factures et des bons de livraisons ;
 - * Direction des Achats: Cette direction est composée de services suivants: « achats locaux », « achats étrangers » « transit ».

Elle prend en charge la gestion des achats, et assure la suivi des commandes jusqu'à leur satisfaction en conciliant délais avec l'urgence des boissons au moindre coût.

- * Direction des Ressources Humaines : Elle est subdivisée en quatre services principaux : « personnel », « service paie », « cellule performance », « moyens généraux ».Parmi ses missions :
- Veille à la bonne tenue des stocks ;
- Suivi des mouvements de la carrière du personnel ;
- Elaboration de la paie.
- Veiller à la gestion des moyens généraux et les espaces verts.
 - * Direction Technique : Cette direction est subdivisée en services suivants : « département technique », « utilité », « maintenance », « automatisme ».

Elle s'occupe de toutes les taches techniques concernant la production, à cet effet elle :

- Veille au bon fonctionnement des équipements de production;
- Réglages des machines et assurer ses maintenances ;
- Assure la maintenance et l'entretien des véhicules.
 - *Direction Industrielle & gestion de projet : Cette direction contient les services suivants : « production », « équipe projet », « gestion des stocks pièces des rechanges ».

Parmi ses missions on distingue:

- La production;
- La gestion des projets ;
- La gestion des équipements de tous les projets ;
- La gestion de stock pièces de rechange.

- * Direction Comptabilité & Finances: Elle contient les deux services: « comptabilité analytique & générale », « Finances ». Son rôle est:
- Etablir les situations financières ;
- Assurer la confrontée des opérations comptables ;
- Planifier les financements et les investissements ;
- Gérer les recettes et les dépenses.

*Direction Logistique: Les services de cette direction sont répartis comme suit : « Gestion de stock de matières premières », « Gestion de stock produits finis », « Gestion de stock d'emballages », « gestion des déchets ».

Les principales activités de cette direction sont :

- La coordination des activités des magasins ;
- Veiller à la bonne tenue des stocks :
- Le contrôle des différents documents relatifs aux entrées et sorties dans les différents magasins.
 - * Direction Qualité : Elle comprend les services suivants : « recherche et développement », « laboratoire contrôle de qualité », « siroperie, NEP, entretien des utilités », « assurance qualité ».

Sa mission principale est:

- La mise en place des procédures de travail de chaque structure ;
- Responsable de laboratoire ;
- D'assurer l'établissement, la mise en œuvre et l'entretien des processus nécessaires au système de management de la qualité ;
- Contrôle physicochimique de la matière première, des eaux des forages, et des échantillons des produits finis et leur analyses;
- De représenter l'organigramme auprès des parties externes relatif au système de management et de qualité.

Section 2 : le SMQ au sein de la SARL IFRI

Le système de management qualité de la qualité (SMQ) d'Ifri est basé sur la norme internationale ISO 9001 : 2008. Il s'applique à tous les processus reliés à la production et à la distribution de ses produits des eaux minérales et de boissons diverses.

Le SMQ d'Ifri est son outil privilégié pour garantir à ses clients actuels et potentiels des produits et services répondant à leurs attentes. Il se fait référence à :

- ISO 9000 : 2005 Systèmes de management de la qualité Principes essentiels et vocabulaires
- ISO 9001 : 2008 Systèmes de management de la qualité Exigences
- ISO 19011 : 2011 Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management de la qualité et /ou de management environnemental.

2.1. Les exigence du SMQ au sein de l'entreprise IFRI

2.1.1. Les exigences générales

Ifri a établi, documenté un système de management de la qualité selon les exigences de la norme ISO 9001: 2008 et ce afin de mettre en œuvre et d'entretenir des méthodes de travail visant d'une part, le maintien du niveau actuel de qualité des produits et services offerts et d'autre part, leur amélioration constante en vue de satisfaire davantage ses clients.

Le système de management de la qualité de l'entreprise :

- identifie les processus nécessaires sur la cartographie des processus et fixe comment ces processus sont exécutés ;
- fixe la succession et l'interaction de ces processus, les critères et les méthodes pour assurer que la gestion et le fonctionnement des processus sont efficaces ;
- assure que les moyens adéquats et l'information nécessaire sont disponibles pour la gestion et le fonctionnement de ces processus ;
- prend soin de la gestion, de la révision et de l'analyse de ces processus ;
- exécute les actions nécessaires afin d'atteindre les résultats projetés et l'amélioration continue de ces processus.

2.1.2. Les exigences relatives à la documentation

La structure du système de documentation d'IFRI possède 4 niveaux pour assurer de bien détailler le système de management de la qualité et de planifier, mettre en œuvre, contrôler et améliorer les performances de l'entreprise les niveaux sont les suivant :

2.1.2.1. Le manuel qualité

Ce document énonce les politiques, les objectifs et les moyens mis en place par l'entreprise afin d'atteindre les objectives qualités qui y sont aussi énoncés. Il est disponible pour leurs clients, sur leur demande, en mode diffusion non contrôlée avec l'accord de la direction générale /Représentant du conseil d'administration et pour leur employé en mode diffusion contrôlée. Il réfère à leurs procédures et modes opératoires.

Leur manuel qualité comprend :

- Le domaine d'application de leur système de management de la qualité.
- La référence à leurs procédures documentées.
- Une description des interactions entre les processus du système de management de la qualité

L'approbation officielle de leur manuel qualité est réalisée par le Représentant du conseil d'Administration.

2.1.2.2. Les procédures

Ces documents expliquent et décrivent en détail comment les tâches sont accomplies et décrivent aussi les responsables. Les procédures sont identifiées : Ex : un PR précédent leur fichier respectif FC, PRO, LAB, GDS; et le numéro de la procédure. Ces informations se retrouvent dans l'entête de chaque document du système qualité (Ex : PR-LAB-01).

2.1.2.3 les documents opérationnels

Modes opératoires, méthodes d'analyses, normes, fiches techniques des matières premières et des produits chimiques... : documents décrivant les exigences d'un produit, d'un essai...

2.1.2.4. Les formulaires ou enregistrements relatifs à la qualité

Ces documents sont complétés lors de tâches critiques comme les vérifications. Ils servent de preuves quant à l'application du système et ils sont aussi utilisés pour diagnostiquer des problèmes ou identifier des causes. Certains formulaires sont générés par le système informatique, ou sont effectués par les imprimeurs, peuvent ne pas avoir de numéro et le contrôle de leur format est différent.

L'entreprise conserve sa documentation soit sur papier, soit électroniquement.

2.1.3. La maîtrise des documents :

Ifri a mis en œuvre une gestion des documents du système de management de la qualité décrite dans la procédure gestion documentaire et des enregistrements relatifs à la qualité PR-BQ-01 pour S'assurer que les documents sont:

- revus par le personnel désigné et approuver par les responsables désignés avant d'être émis suite à une modification ou dans le cas d'un nouveau document.
- Identifiés par un numéro ou une date de version
- disponibles aux endroits pertinents en format papier.
- Retirés des points de diffusion lorsque périmés ou identifiés adéquatement lorsque conservés pour référence.

La documentation liée au système de management de la qualité d'IFRI est aussi informatisée et enregistrée dans une base documentaire accessible par tous leurs collaborateurs.

Les documents d'origines externes sont identifiés et leur diffusion est maîtrisée par la procédure gestion documentaire et des enregistrements relatifs à la qualité PR-BO-01.

Une liste de manuel qualité et des procédures en circulation est maintenue à jour par le responsable Qualité, identifiant les versions et les détenteurs de copies.

2.1.4. La maitrise des enregistrements relatifs à la qualité

La Sarl IFRI a mis en œuvre une gestion des enregistrements du système de management de la qualité et l'archivage de ces derniers. Ces aspects sont maîtrisés par les procédures comme la gestion documentaire et les enregistrements relatifs à la qualité PR-BQ-01.

Dans ces procédures, il est prévu entre autres : le ramassage, le classement, l'indexage, l'accès, la durée de conservation et la durée d'archivage.

Ils peuvent de plus être consultés par les clients lorsque requis par contrat. La méthode d'élimination des archives est du ressort du responsable de structure concerné et du chargé d'archives.

2.2. La responsabilité de la direction

2.2.1. La politique qualité et l'engagement de la direction

La Direction de la Sarl Ifri démontre son engagement au développement et à la mise en œuvre du système de management de la qualité ainsi que son implication dans un processus d'amélioration continue. Pour faire preuve de son engagement, la direction a :

- Réalisé des séances de sensibilisation pour communiquer l'importance à satisfaire aux exigences des clients et les exigences réglementaires et légales.
- Établis une politique qualité qui est communiquée à l'ensemble du personnel et affichée sur le panneau d'affichage. La politique est supportée par des objectives qualités et révisée lors des revues de direction pour vérifier sa pertinence.

- Élabore des objectives qualités mesurables avec des indicateurs de performance permettant de déceler des écarts et d'apporter des correctifs au besoin. Ces objectifs sont les meilleurs indicateurs de l'amélioration continue des performances de l'entreprise.
- Mis à la disposition des utilisateurs les ressources nécessaires pour atteindre ses objectifs.

2.2.2. L'écoute client

Le succès de la SARL Ifri dépend de l'écoute, la compréhension et la satisfaction des besoins et attentes de leurs clients actuels et potentiels. L'écoute client se fait à travers des visites chez les clients, la prise en charge effective des réclamations, des rencontres organisées avec la direction commerciale au besoin afin d'effectuer un bilan et d'élaborer une stratégie en la matière, les contacts téléphoniques et mails, foire, salons expositions et autres manifestations, et leur enquêtes de satisfaction.

Leur système de management de la qualité vise à déterminer avec précision les exigences des clients. A cet égard, il a été instauré un processus détaillé pour mesurer la satisfaction du client et sa perception vis-à-vis de la qualité de leurs produits et services. La procédure PRCO-01 Écoute et mesure de la satisfaction du client permet d'évaluer la qualité de leurs produits et de leurs services et d'identifier des opportunités d'amélioration afin d'accroître la satisfaction du client. Les résultats sont présentés pendant la revue de direction.

2.2.3. La planification

A) les objectifs qualité

Les objectifs qualité d'IFRI sont établis sur la base des informations clients et les réalisations antérieures. Ils sont revus et précisés à chaque revue de direction. Ils sont définis annuellement pour chaque processus et sont communiqués au responsable de processus et suivis en réunion du comité d'amélioration.

Des indicateurs sont établis afin de mesurer et d'évaluer l'atteinte de ces objectifs selon un tableau de bord opérationnel. L'ensemble des résultats des objectifs est synthétisé dans un tableau de bord qui fait l'objet d'une analyse en revue de direction.

B) la planification du SMQ

La planification du SMQ est réalisée de manière à assurer l'amélioration continue de son efficacité, et à favoriser l'atteinte des objectives qualités.

La cartographie des processus et le plan qualité permettent de s'assurer de la cohérence des processus entre eux et de leur capacité à atteindre les objectifs qualité.

Le plan qualité général montre le détail des interactions entre les divers processus. Des modifications pourront être apportées au SMQ en vue de l'améliorer, et ce notamment, suite

aux audits, aux suggestions des personnes impliquées dans le processus, à l'analyse de la satisfaction client. Toute modification à leur système de management de la qualité est planifiée de sorte que la cohérence de leur système n'est jamais affectée par des changements.

2.3. Surveillance et mesure

2.3.1. Satisfaction du client

IFRI a instauré un processus détaillé pour mesurer la satisfaction du client et sa perception vis à vis de la qualité de leurs produits et services. De plus, la méthode utilisée encourage le client à fournir une rétroaction sous forme de commentaires pour l'amélioration des processus et comment le satisfaire davantage au moyen de nouveaux produits ou services. Ces informations sont conservées et soumises aux revues de direction.

Cet aspect est maîtrisé par la mise en place d'un registre de doléances et par la procédure écoute et Mesure de la satisfaction client PR-CO-01.

2.3.2. Audit interne

Dans le but de vérifier si système de management de la qualité d'IFRI est conforme aux dispositions planifiées, à leurs exigences, aux exigences de la présente norme internationale, et s'il est mis en œuvre et entretenu de manière efficace, Ifri a établi une procédure détaillée pour planifier et réaliser des audits internes, la PR- BQ-03. Son programme d'audit tient compte de l'importance des processus et des domaines à auditer ainsi que des résultats des audits précédents. Les auditeurs n'auditent pas leur propre travail pour assurer l'objectivité et l'impartialité de l'audit. Les responsabilités et exigences pour planifier, mener des audits, rendre compte des résultats et conserver des enregistrements sont définies dans la procédure gestion des audits qualité PR-BQ-03. Le suivi des actions qui sont entreprises pour éliminer les non-conformités détectées et leurs causes est géré par la procédure : Gestion des non conformités et des actions correctives et préventives PR-BQ-02 et les résultats de ce suivi sont mesurés afin de démontrer l'efficacité des mesures prises. Les résultats des audits sont enregistrés, conservés et soumis aux revues de direction.

2.4. L'amélioration continue

IFRI améliore continuellement l'efficacité du système de management de la qualité à l'aide de la politique qualité, des objectifs qualité, des résultats des audits, des actions correctives et préventives engagées, de l'analyse des données, des comptes rendus des revues de direction, des résultats de sondage de satisfaction du client ainsi que des suggestions apportées lors des réunions du comité d'amélioration.

Tous les collaborateurs d'Ifri peuvent émettre une proposition d'amélioration et la faire parvenir au Responsable Qualité. Ce système permet à chacun de s'améliorer dans sa pratique et de relever ce qui ne correspond aux exigences du système de management qualité.

Section 3 : Méthodologie de la recherche empirique et analyse des résultats

Après le développement du cadre théorique de notre étude, nous allons voir la procédure méthodologique suivie d'une part et confronter les résultats issus de notre enquête d'autre part.

3.1 Méthodologie de la recherche empirique

3.1.1 Objectif de l'étude

L'objectif de cette étude est de nous renseigner quant à cette question des effets de la mise en place d'un SMQ selon la norme ISO 9001 dans le cas de l'entreprise IFRI sur sa performance. La réponse à cette interrogation des effets du SMQ sur la performance de l'entreprise IFRI nous revoit à deux hypothèses sur la base desquelles nous avons élaboré notre plan de recherche à savoir :

- Le SMQ peut avoir un impact positif sur la performance de la SARL Ifri (H1);
- Le SMQ est une démarche permettant d'obtenir la satisfaction des clients (H2).

✓ Les éléments de mesure pour valider ou non les hypothèses

- ♣ Pour vérifier l'impact positif du SMQ sur la performance de l'entreprise (H1), nous avons développé cette dernière en indicateurs à savoir :
- L'efficacité de l'entreprise par la mise en place du SMQ en prenant en compte les résultats obtenus par rapport aux objectifs tracés après la certification, le niveau d'augmentation du CA, le niveau des ventes réalisées, la conformité des résultats aux exigences des clients, le travail dans de meilleures conditions, la bonne visibilité du fonctionnement de l'entreprise et l'atteinte des résultats d'amélioration continue.
- L'efficience de l'entreprise par le SMQ en mettant l'accent sur les résultats du SMQ par rapport aux moyens mis en œuvre, la maitrise des coûts, la réduction des non-conformités et la productivité totale.
- ♣ Pour vérifier H2, nous avons basé sur le degré de satisfaction des clients, les délais de livraison, les délais de traitement des réclamations, la prise en charge des nouvelles attentes des clients et l'amélioration globale des clients.

3.1.2 Méthodologie de l'enquête

L'enquête s'est déroulée en une recherche par questionnaire. Ce dernier est « ensemble de questions écrites portant sur un sujet particulier et obéissant à des règles précises de préparation, de construction et de passation »¹. Il est outil par lequel l'enquêteur sollicite l'avis, le jugement à l'évolution d'un interviewé »

L'enquête concerne une entreprise industrielle du secteur privé qui se nomme la **SARL IFRI**. La raison de mener cette étude dans cette entreprise est justifiée par sa disposition d'une certification ISO 9001 version 2008 qui est valide jusqu'à septembre de l'année courante(2018). La collecte de données a duré un mois.

A) La population visée par l'enquête

La population visée pour cette étude est les cadres, agents de maitrise et agents d'exécution selon le principe de l'implication du personnel dans la démarche qualité à une condition qu'ils aient vécu la phase de l'implantation du SMQ jusqu'à présent pour une fiabilité des informations.

La distribution ne l'est pas sans l'aide de notre encadreur ; le responsable qualité, qui nous a accompagné en nous montrant les personnes qui servent à répondre à notre problématique en mettant la condition de distribuer uniquement 50 questionnaires comme un nombre maximum dont 26 pour les cadres, 14 pour les agents de maitrise et 10 pour le agents d'exécution. Cette prépondérance des cadres est justifiée par leur conscience de la stratégie de l'entreprise.

Remarque:

Notre analyse sera basée sur un échantillon de 46 employés dont 26 cadres, 14 agents de maitrise et 6 agents d'exécution, car sur 50 questionnaires distribués, nous avons pu récupérer après 10 jours 46 qui représente 92% le taux de réponses.

B) La forme et le contenu du questionnaire

Notre questionnaire établi se présente sous une forme combinant à la fois la forme structurée (questions fermées et semi-fermées) et la forme non structurée qui comprend exclusivement des questions ouvertes.

¹ AKTOUF Omar, « Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations : une introduction à la démarche classique et une critique », édition Les presses de l'Université du Québec, 1987, p.82

• Les questions fermées suscitent de la part de l'enquêté une réponse positive ou négative.
A titre d'exemple :
Q5 : Avez-vous bénéficié d'une formation en qualité ?
- Oui non
• Les questions semi-fermées qui prennent la forme des questions à choix multiple (QCM).
A titre d'exemple :
Q6 : D'après vous, quelles sont les motivations et raisons qui ont incité votre entreprise à
mettre en place le SMQ ?
- Pour pouvoir répondre à certains appels d'offres
- Pour améliorer les relations avec les clients
- Pour améliorer l'organisme interne
- Pour mieux maitriser les coûts
 Les questions ouvertes où l'enquêté fournit sa réponse librement.

A titre d'exemple :

Q10 : Si oui, quelle est la durée de certification ?.....mois.

De plus, le questionnaire est constitué en cinq (5) pages dont nous trouverons :

- ➤ Une lettre d'introduction qui délimite l'objectif de l'enquête, le cadre académique de l'étude et la confidentialité des réponses.
- Le corps du questionnaire qui se décompense en :
- Questions d'identification de l'enquêté en allant de la Q1 jusqu'à la Q3 ;
- Questions concernant le SMQ dans l'entreprise en vue de vérifier son existence (Q4-Q10);
- Questions relatives à la première hypothèse de l'impact du SMQ sur la performance de l'entreprise Ifri dont les Q11-Q17 concernent l'efficacité par le SMQ, et les Q18-Q21 concernent l'efficience par le SMQ;
- Questions relatives aux résultats de l'enquête faite par l'entreprise sur la satisfaction de ses clients (Q22-Q26).

3.1.3. Le traitement des données

Les opérations de la codification des variables, la saisie des données recueillies et les représentations graphiques sont faites à l'aide du logiciel statistique SPSS. Concernant le traitement des résultats de notre questionnaire est basé sur la méthode de l'analyse uni-variée qui consiste en une analyse individuelle des questions.

3.1.4. Les obstacles confrontés durant notre enquête :

A part les séances insuffisantes durant le mois de notre stage à la SARL IFRI, nous avons confronté la réticence des employés lors nos interrogations et nos demandes de nous remettre des preuves tangibles qui servent à nous aider dans notre enquête.

3.2 La présentation des résultats issus de notre enquête

Nous allons dans ce point présenter l'ensemble des résultats et essayer de les interpréter afin de vérifier la validité de nos hypothèses.

3.2.1. Les résultats issus de l'analyse des données de l'enquête sur l'existence d'un SMQ au sein de l'entreprise Ifri

Le regroupement de questions 4, 5, 6, 7, 8 et 9 respectivement est posé pour savoir l'existence d'un SMQ et le degré d'importance de sa mise en place et les résultats sont comme suit :

❖ Q4 : Est-ce que votre entreprise a programmé des séances de sensibilisation de la nécessité de la mise en place d'un SMQ ?

Tableau 6 : les séances de sensibilisation de la nécessité de la mise en place d'un SMQ programmées

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
				valide	cumulé
	sans réponse	2	4,3	4,3	4,3
Valide	Oui	32	69,6	69,6	73,9
	Non	12	26,1	26,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

les séances de sensibilisation de la necessité de la mise en place d'un SMQ programmées

4.35%

69.57%

Figure 02 : les séances de sensibilisation de la nécessité de la mise en place d'un SMQ programmées

Interprétation:

La figure ci-dessus présente le degré de sensibilisation et la conscience totale de la nécessité de mettre en place un SMQ. Sur ce, 69.6% des interrogés qui est un pourcentage important affirment l'existence des programmes de sensibilisation ce qui aussi montre l'engagement et la conscience du staff directoire de l'importance d'un SMQ et le devoir de sensibiliser le personnel à la qualité et à ses procédures.

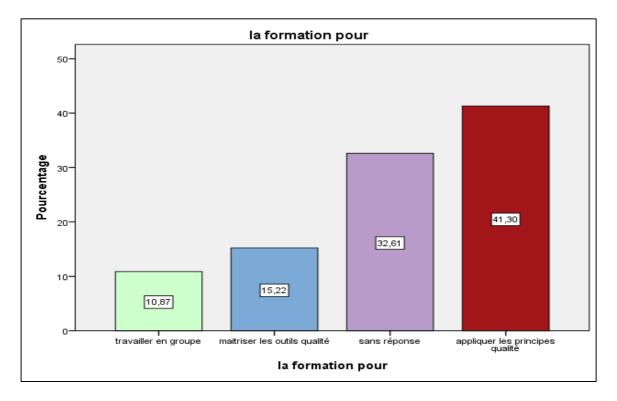
- Q5 : Avez-vous bénéficié d'une formation en qualité ? et si oui, avez-vous été formé :
- A appliquer les principes de la qualité
- A maitriser les outils de la qualité (statistiques, diagramme d'Ishikawa, etc...)
- Développer votre esprit d'innovation par des méthodes scientifiques
- Pour travailler en groupe (groupes d'amélioration, etc...)

Tableau 7: la formation du personnel

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	travailler en groupe	5	10,9	10,9	10,9
Valide	maitriser les outils qualité	7	15,2	15,2	26,1
	sans réponse	15	32,6	32,6	58,7

		İ		ī
appliquer les principes	19	41,3	41,3	100,0
qualité				
Total	46	100,0	100,0	

Figure 03 : la formation du personnel



Interprétation:

Il a été demandé aux enquêtés de préciser de quelle formation, ils ont été formé pour. Les réponses montrées par le graphique ci-dessus sont 67.4% des interrogés ont été formés avec un pourcentage de 41.3% sur les principes qualité, 15.2% sur le maitrise des outils qualité et un pourcentage de 10.9% sur le travail en groupe.

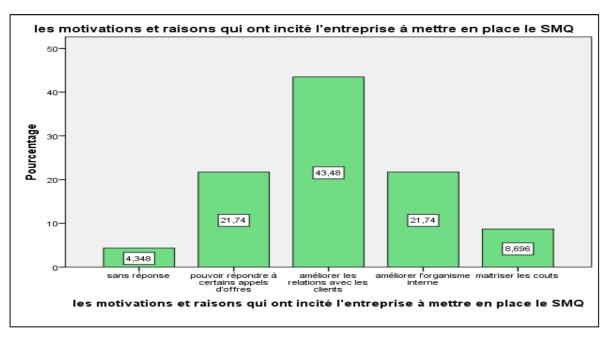
De ces résultats, nous pouvons dire que l'aspect positif de la formation réside dans l'aptitude du personnel d'Ifri à s'adapter aux changements et aux nouvelles conditions de travail.

• Q6 : D'après vous, quelles sont les motivations et raisons qui ont incité votre entreprise à mettre en place le SMQ ?

Tableau 8: les motivations et raisons qui ont incité l'entreprise à mettre en place le SMQ

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	sans réponse	2	4,3	4,3	4,3
	pouvoir répondre à certains appels d'offres	10	21,7	21,7	26,1
Valide	améliorer les relations avec les clients	20	43,5	43,5	69,6
	améliorer l'organisme interne	10	21,7	21,7	91,3
	maitriser les couts	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 04: les motivations et raisons qui ont incité l'entreprise à mettre en place le SMQ



Source: établi par nos soins à l'aide du logiciel SPSS

Interprétation:

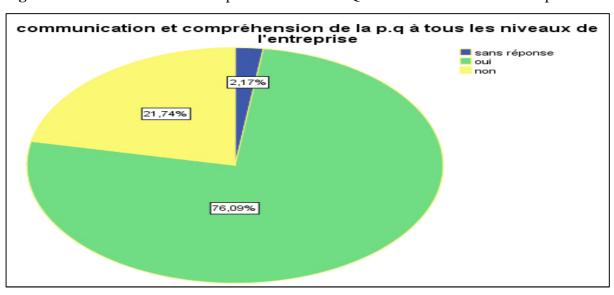
La figure ci-dessus nous montre les différentes motivations et raisons qui ont incité l'entreprise à mettre en place le SMQ. Les réponses sont d'ordre externe du premier lieu dont 43.5% des répondants affirment que la première raison est l'amélioration des relations avec les clients et c'est ce qui est confirmé lors nos interrogations avec le responsable qualité qui a avoué que le succès de la SARL IFRI dépend de l'écoute, la compréhension et la satisfaction des besoins et attentes de leurs clients actuels et potentiels. De plus, les raisons ne sont pas arrêtées à ce stade car au même pourcentage (21.74+21.74=43.5%) nous trouverons les raisons de l'amélioration de l'organisme interne et répondre à certains appels d'offre.

❖ Q7 : La politique qualité est-elle communiquée et comprise à tous les niveaux au sein de votre entreprise ?

Tableau 9: communication et compréhension du la P.Q. à tous les niveaux de l'entreprise

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	sans réponse	1	2,2	2,2	2,2
Valide	Oui	35	76,1	76,1	78,3
	Non	10	21,7	21,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 05: communication et compréhension du la P.Q. à tous les niveaux de l'entreprise



Source: établi par nos soins à l'aide du logiciel SPSS

Interprétation:

La figure ci-dessus présente le degré de communication et la compréhension de la politique qualité à tous les niveaux de l'entreprise. Nous remarquons que 76.1% des

répondants affirment cette communication et la compréhension de la p.q. et Pour faire preuve, la direction a :

- Réalisé des séances de sensibilisation pour communiquer l'importance à satisfaire aux exigences des clients et les exigences réglementaires et légales.
- Établis une politique qualité qui est communiquée à l'ensemble du personnel et affichée sur le panneau d'affichage. La politique est supportée par des objectives qualités et révisée lors des revues de direction pour vérifier sa pertinence.

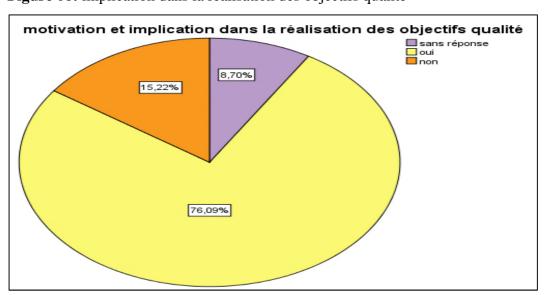
Contre un pourcentage de 21.7% qui ont infirmé la diffusion de la politique qualité.

• Q8 : Etes-vous motivé et impliqué dans la réalisation des objectifs qualité ?

Tableau 10 : implication dans la réalisation des objectifs qualité

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	sans réponse	4	8,7	8,7	8,7
Valide	Oui	35	76,1	76,1	84,8
	Non	7	15,2	15,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 06: implication dans la réalisation des objectifs qualité



Source: établi par nos soins à l'aide du logiciel SPSS

Interprétation:

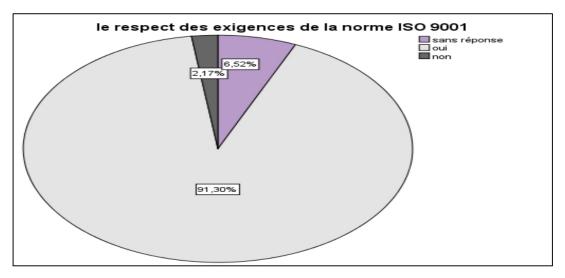
La figure 06 illustre le degré d'implication du personnel dans la réalisation des objectifs qualité. Nous remarquons qu'un pourcentage important de 76.1% des enquêtés affirment qu'ils sont impliqués dans la démarche qualité et 15.2% infirment ça. A base de la figure 01 qui prouve que le degré de sensibilisation et important et la figure 03 que la p.q. diffusée est comprise et communiquée clairement avec tout le personnel et ce dernier a pris conscience que la démarche qualité c'est l'affaire de tous.

❖ Q9 : Les exigences de la norme ISO 9001 sont-elles respectées ?

Tableau 11 : le respect des exigences de la norme ISO 9001

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	sans réponse	3	6,5	6,5	6,5
Valide	Oui	42	91,3	91,3	97,8
	Non	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 07: le respect des exigences de la norme ISO 9001



Source: établi par nos soins à l'aide du logiciel SPSS

Interprétation:

La figure 07 montre le respect de l'entreprise IFRI des exigences de la norme ISO 9001 dont 91.3% des sondés affirment l'application des exigences de norme ISO 9001 et un pourcentage insignifiant de 2.2% des sondés infirment ça.

Dans le but de vérifier si le système de management de la qualité d'IFRI est conforme aux exigences de la présente norme internationale, et s'il est mis en œuvre et entretenu de

manière efficace, elle a établi une procédure détaillée pour planifier et réaliser des audits internes.

3.2.2. La vérification des hypothèses

A) hypothèse 01 : le SMQ peut avoir un impact positif sur la performance de la SARL Ifri

L'efficacité par le SMQ:

• Q11 : Après la certification, comment jugez-vous les résultats par rapport aux objectifs tracés ?

Tableau 12 : le jugement des résultats par rapport aux objectifs tracés après la certification

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	insuffisants	2	4,3	4,3	4,3
	acceptables	15	32,6	32,6	37,0
Valide	conformes	25	54,3	54,3	91,3
	excellents	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 08 : le jugement des résultats par rapport aux objectifs tracés après la certification



Source: établi par nos soins à l'aide du logiciel SPSS

Interprétation:

Dans cette représentation graphique qui s'intitule le jugement des résultats obtenus après la certification par rapport aux objectifs tracés, nous remarquons la majorité des enquêtés avec un taux de 63 % a répondu par « conformes » et « excellents ». Par contre, 32.6% les jugent comme acceptables et un pourcentage insignifiant de 4.3% a répondu par « insuffisants ».

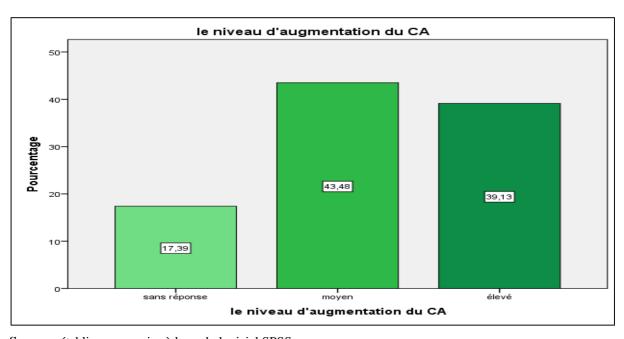
À base de ces résultats, nous constatons que la mise en place d'un SMQ permet d'atteindre les objectifs.

❖ Q12 : La mise en place d'un SMQ favorise-t-elle une augmentation du chiffre d'affaire (CA) ? si oui, à quel niveau ?

Tableau 13: le niveau d'augmentation du CA

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	sans réponse	8	17,4	17,4	17,4
Valide	Moyen	20	43,5	43,5	60,9
	Elevé	18	39,1	39,1	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 09: le niveau d'augmentation du CA



Source : établi par nos soins à base du logiciel SPSS

Interprétation:

Le graphique ci-dessus nous montre le niveau d'augmentation du chiffre d'affaire de l'entreprise IFRI. D'après 43.5% des enquêtés ont répondu que le niveau d'augmentation du CA est « moyen » après la mise en place du SMQ au moment où 39.1% d'entre eux l'ont jugé par « élevé ».

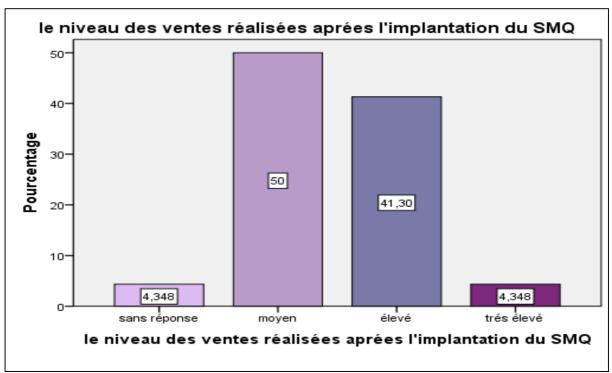
Nous constatons qu'après l'implantation du SMQ au sein de l'entreprise que cela engendre une augmentation du CA et ce qui prouve que sa capacité de production est importante.

❖ Q13 : Que pensez-vous du niveau des ventes réalisées après l'implantation du SMQ ?

Tableau 14 : le niveau des ventes réalisées après l'implantation du SMQ

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	sans réponse	2	4,3	4,3	4,3
	Moyen	23	50,0	50,0	54,3
Valide	Elevé	19	41,3	41,3	95,7
	très élevé	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 10 : le niveau des ventes réalisées après l'implantation du SMQ



Interprétation:

Le graphique ci-dessus illustre le niveau des ventes réalisé après l'implantation du SMQ et qui montre que 50% des sondés l'ont jugé comme « moyen » et un pourcentage des enquêtés de 45.65% (41.30+4.348=45.65%) ont répondu par « élevé » et « très élevé ».

D'une manière générale, nous déduisons que le SMQ mis en place contribue à améliorer les ventes de l'entreprise et par conséquent le CA car dans le graphique précédent nous avons constaté une augmentation du CA.

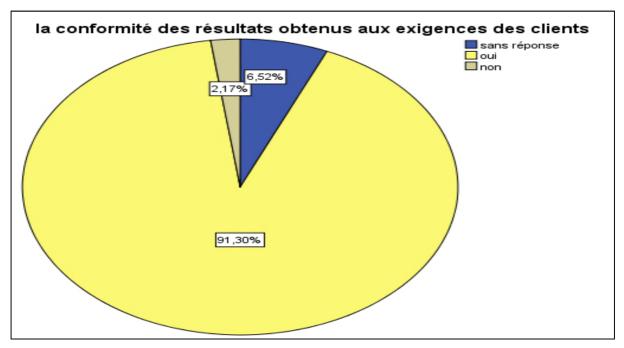
❖ Q14 : Les résultats obtenus sont-ils conformes aux exigences (délais de livraison acceptables, des prix réduits) des clients ?

Tableau 15 : la conformité des résultats obtenus aux exigences des clients

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
				valide	cumulé
	sans réponse	3	6,5	6,5	6,5
Valide	Oui	42	91,3	91,3	97,8
	Non	1	2,2	2,2	100,0



Figure 11 : la conformité des résultats obtenus aux exigences des clients



Interprétation:

Le graphique ci-dessus présente la conformité des résultats obtenus aux exigences des clients. Nous remarquons que la majorité absolue des enquêtés avec un taux important de 91.3% qui ont déclaré que leur entreprise arrive à atteindre ses résultats conformément aux exigences des clients et d'ailleurs, la raison prépondérante qui a motivé l'entreprise à mettre en place le SMQ est l'amélioration des relations avec les clients en répondant à leurs attentes.

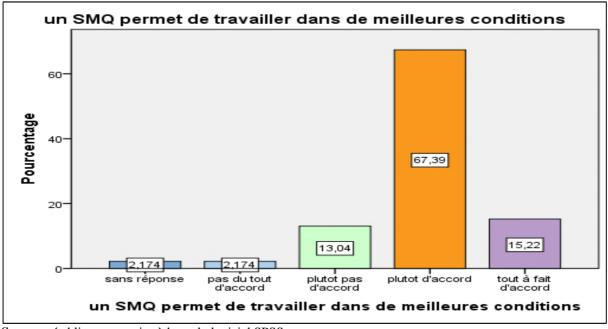
❖ Q15 : Un SMQ permet de travailler dans de meilleures conditions.

Tableau 16 : un SMQ permet de travailler dans de meilleures conditions

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	sans réponse	1	2,2	2,2	2,2
	pas du tout d'accord	1	2,2	2,2	4,3
Valide	plutôt pas d'accord	6	13,0	13,0	17,4
	plutôt d'accord	31	67,4	67,4	84,8
	tout à fait d'accord	7	15,2	15,2	100,0



Figure 12: un SMQ permet de travailler dans de meilleures conditions



Interprétation:

Le graphique ci-dessus illustre le jugement des conditions de travail après la mise en place du SMQ. D'après l'enquête, 82.6% du personnel enquêté ont opté pour les modalités « plutôt d'accord » et « tout à fait d'accord » car selon eux les conditions de travail a connu une amélioration et 15.2% ont répondu par « pas du tout d'accord » et «plutôt pas d'accord »

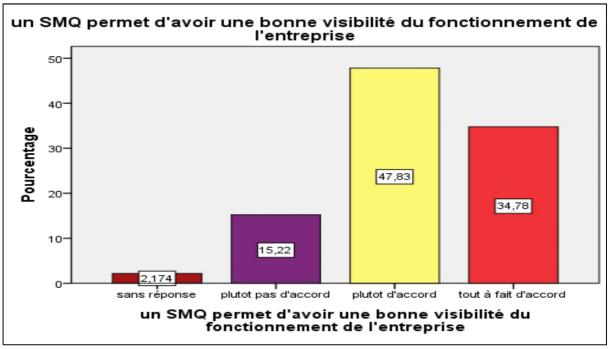
A base de ces réponses, nous pouvons constater qu'après l'implantation du SMQ, le personnel de l'entreprise IFRI est satisfaits du déroulement de leur travail ce qui prouve que le SMQ suscite l'adhésion et favorise un bon climat relationnel.

Q16 : Un SMQ permet d'avoir une bonne visibilité du fonctionnement de l'entreprise
 Tableau 17 : la visibilité du fonctionnement de l'entreprise

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	sans réponse	1	2,2	2,2	2,2
Valide	plutôt pas d'accord	7	15,2	15,2	17,4
	plutôt d'accord	22	47,8	47,8	65,2
	tout à fait d'accord	16	34,8	34,8	100,0



Figure 13: la visibilité du fonctionnement de l'entreprise



Interprétation:

Quant à la question de la contribution du SMQ pour avoir une bonne visibilité du fonctionnement de l'entreprise, un pourcentage important des répondants de 82.6% ont confirmé l'effet positif du SMQ en termes de la visibilité du fonctionnement contre 15.2% des salariés qui ne sont pas d'accord dans ce point.

Donc, nous déduisons que le SMQ engendre une meilleure visibilité du fonctionnement qui peut s'expliquer par la simplification, la formalisation et le maitrise des processus et cela influence positivement les résultats de l'entreprise (voir la figure 06).

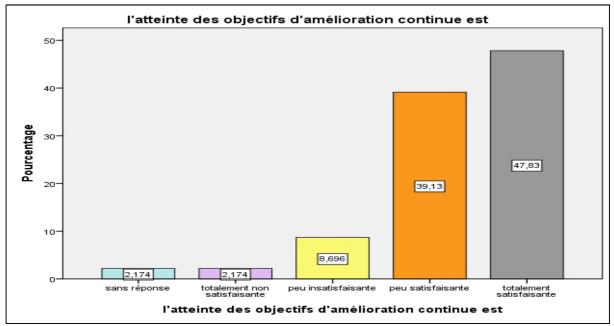
Q17 : L'atteinte des objectifs d'amélioration continue est

Tableau 18: l'atteinte des objectifs d'amélioration continue

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
				vallue	cumule
	sans réponse	1	2,2	2,2	2,2
Valide	totalement non satisfaisante	1	2,2	2,2	4,3
	peu insatisfaisante	4	8,7	8,7	13,0

-	-	,	L	
peu satisfaisante	18	39,1	39,1	52,2
totalement satisfaisante	22	47,8	47,8	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figure 14 : l'atteinte des objectifs d'amélioration continue



Interprétation:

Concernant l'atteinte des objectifs d'amélioration de l'entreprise Ifri, la majorité du personnel avec un pourcentage de 47.8% ont déclaré qu'elle est totalement satisfaisante et 39.1% l'ont jugé comme peu satisfaisante, tandis que seulement 2.2% déclarent le contraire.

De ses résultats, nous pouvons dire que les améliorations effectuées par l'entreprise Ifri est la conséquence de l'implantation du SMQ. Elle améliore continuellement l'efficacité du système de management de la qualité à l'aide de la politique qualité, des objectifs qualité, des résultats des audits, des actions correctives et préventives engagées, de l'analyse des données, des comptes rendus des revues de direction, des résultats de sondage de satisfaction du client ainsi que des suggestions apportées lors des réunions du comité d'amélioration.

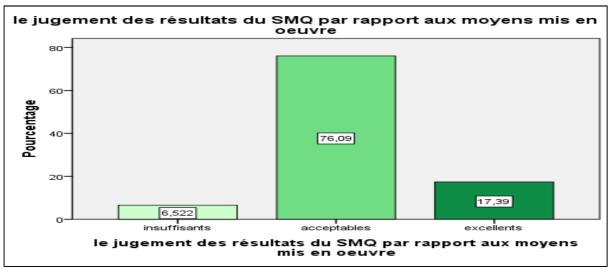
L'efficience par le SMQ

❖ Q18 : Comment jugez-vous les résultats du SMQ par rapport aux moyens mis en œuvre ?

Tableau 19 : le jugement des résultats du SMQ par rapport aux moyens mis en œuvre

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
				valide	cumulé
	insuffisants	3	6,5	6,5	6,5
Valide	acceptables	35	76,1	76,1	82,6
valide	excellents	8	17,4	17,4	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 15 : le jugement des résultats du SMQ par rapport aux moyens mis en œuvre



Interprétation:

Dans la figure ci-dessus qui s'intitule « le jugement des résultats du SMQ par rapport aux moyens mis en œuvre », nous remarquons que 76.1% qui représente la majorité des enquêtés ont répondu par « acceptables » voire 19.4% ont répondu par « excellents ». Par contre un pourcentage insignifiant de 6.5% a opté pour «insuffisants ».

Nous constatons que l'entreprise Ifri et pour atteindre ses objectifs, elle a allouée un minimum de ressources, ce qui prouve son efficience.

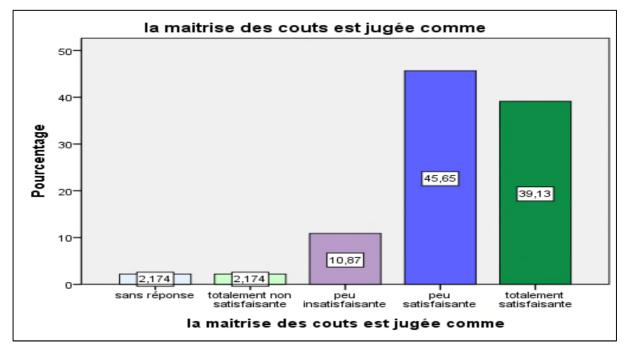
❖ Q19 : La maitrise des coûts est jugée comme :

Tableau 20 : la maitrise des couts est jugée comme

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	sans réponse	1	2,2	2,2	2,2
valide	totalement non satisfaisante	1	2,2	2,2	4,3

	ı			
peu insatisfaisante	5	10,9	10,9	15,2
peu satisfaisante	21	45,7	45,7	60,9
totalement satisfaisante	18	39,1	39,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figure 16 : la maitrise des coûts



Interprétation:

Le graphique ci-dessus montre que 45.7% ont opté pour la modalité « peu satisfaisante », au moment où 39.1% ont répondu par « totalement satisfaisante ». Par contre, des pourcentages minimum ont opté pour les modalités de réponse « peu insatisfaisante » et « totalement satisfaisante ».

En général, nous pouvons dire que pour mettre un pas devant les concurrents, il faut que l'entreprise connaisse ses coûts liés à la qualité et réussir à les réduire et cela va signifier souvent un grand avantage. Dans ce point, nous pouvons conclure que l'entreprise Ifri arrive à maitriser ses coûts.

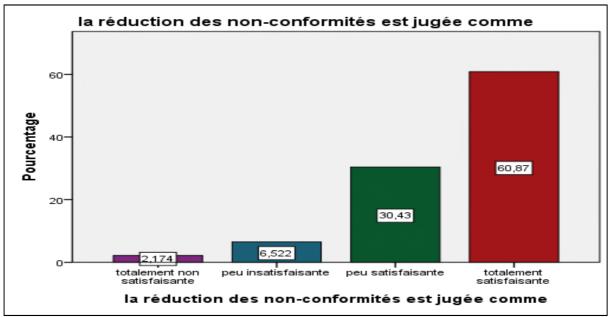
❖ Q20 : La réduction des non-conformités est jugée comme :

Tableau 21 : la réduction des non-conformités

Effectifs	Pourcentage	Pourcentage	Pourcentage
		valide	cumulé

	-		-	-	
	totalement non satisfaisante	1	2,2	2,2	2,2
	peu insatisfaisante	3	6,5	6,5	8,7
Valide	peu satisfaisante	14	30,4	30,4	39,1
	totalement satisfaisante	28	60,9	60,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 17 : la réduction des non-conformités



Interprétation:

Le graphique ci-dessus illustre que 60.9% des employés interrogés et qui représente la majorité absolue ont jugé la réduction des non-conformités comme totalement satisfaisante.

30.4% l'ont jugé comme peu satisfaisante et un pourcentage insignifiant de 8.7% a répondu par « peu insatisfaisante » et « totalement non satisfaisante ».

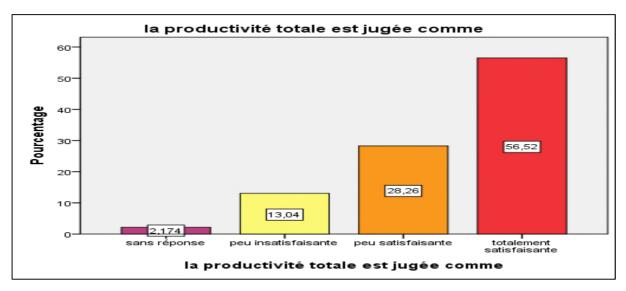
Nous constatons d'après ces résultats que l'entreprise Ifri arrive à réduire les nonconformités et cela peut s'expliquer par la formation acquise par le personnel en termes de qualité, le climat adéquat pour réaliser les taches engendré par la mise en place du SMQ et Cela implique une véritable collaboration entre les acteurs concernés et un suivi minutieux du déroulement de la chaîne de production.

• Q21 : La productivité totale est jugée comme :

Tableau 22 : la productivité totale

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	sans réponse	1	2,2	2,2	2,2
	peu insatisfaisante	6	13,0	13,0	15,2
Valide	peu satisfaisante	13	28,3	28,3	43,5
	totalement satisfaisante	26	56,5	56,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 18: la productivité totale



Interprétation:

Le graphique 18 présente la productivité totale de l'entreprise Ifri après l'implantation du SMQ. Nous remarquons que la majorité des enquêtés de 56,5% ont déclaré que la productivité est totalement satisfaisante. Au moment où 28,3% l'ont jugé comme peu satisfaisante et 13% comme peu insatisfaisante.

En prenant compte de ces résultats, nous constatons que la productivité est satisfaisante vu les actions préventives et la mesure des quantités produites à moindre coût et au moment adéquat afin de satisfaire la demande de ses clients.

❖ Un récapitulatif relié à la première hypothèse

♣ D'après les réponses déclarées par les 46 salariés dans les différentes catégories socioprofessionnelles de l'entreprise Ifri présentées dans les graphiques précédents en allant de la figure 06 jusqu'à la figure 12, nous avons constaté en termes des résultats obtenus par rapport aux objectifs tracés qu'ils sont conformes voire excellents. De plus, qu'après l'implantation du SMQ au sein de l'entreprise cela a engendré une augmentation du CA. Aussi, le niveau des ventes réalisé est jugé comme « moyen » et « excellent » du même pourcentage. Ensuite la majorité absolue a déclaré que les résultats obtenus répondent aux exigences des clients. Quant aux questions de l'amélioration des conditions du travail et la visibilité du fonctionnement de l'entreprise, ils les ont affirmés. Enfin, concernant la question de l'atteinte des objectifs d'amélioration continue, elle jugée comme totalement satisfaisante.

Vu les pourcentages importants des répondants qui gros au modo confirment que l'entreprise Ifri arrive à atteindre ses objectifs tracés tout en augmentant son CA et ses ventes, atteindre aussi ses objectifs en termes d'amélioration continue et favorise un climat adéquat pour l'exécution des taches tout en améliorant la visibilité du fonctionnement interne et tout ça grâce à la mise en place du SMQ, nous pouvons dire que le SMQ a un impact positif sur l'efficacité de l'entreprise Ifri......(1)

♣ En se basant sur les figures précédentes (15-18) qui reflètent les réponses des employés de l'entreprise Ifri sur l'efficience obtenue par la mise en place d'un SMQ, nous remarquons que l'entreprise arrive à atteindre ses objectifs en allouant un minimum de ressources. En plus, la majorité déclare que la maitrise des couts est vérifiée. Quant à la question de la réduction des non-conformités et la productivité globale, la majorité des employés interrogés les a jugés comme totalement satisfaisante.

De (1) et (2), nous obtiendrons le schéma suivant :



Source: établi par nos soins

En conclusion, l'hypothèse qui dit que le SMQ peut avoir un impact positif sur la performance de l'entreprise Ifri est confirmée.

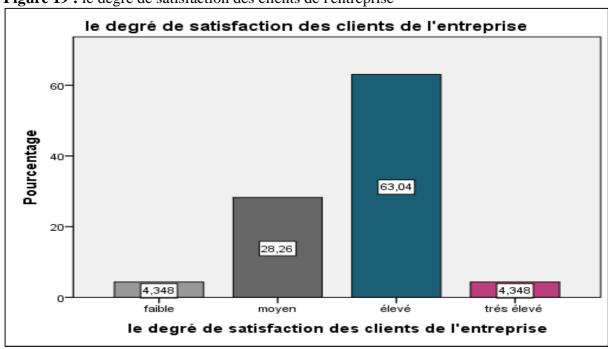
B) Hypothèse 02 : Le SMQ est une démarche permettant d'obtenir la satisfaction des clients.

Q22 : Le degré de satisfaction des clients de votre entreprise est :

Tableau 23 : le degré de satisfaction des clients de l'entreprise

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	faible	2	4,3	4,3	4,3
	moyen	13	28,3	28,3	32,6
Valide	élevé	29	63,0	63,0	95,7
	très élevé	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 19 : le degré de satisfaction des clients de l'entreprise



Interprétation:

Dans le graphique ci-dessus, et qui représente le degré de satisfaction des clients en se référant aux enquêtes de satisfaction que l'entreprise Ifri a réalisé, nous remarquons que la prépondérance de la modalité « élevé » par rapport aux autres modalités de réponse.

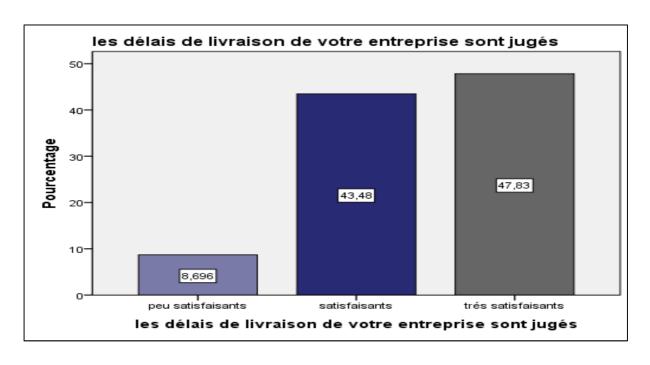
Nous constatons de ces résultats que les clients de l'entreprise Ifri sont satisfaits de la qualité de ses produits et services vu que la raison ultime de cette entreprise de mettre en place le SMQ est l'amélioration des relations avec les clients comme nous avons vu précédemment tout en répondant continuellement à leurs exigences et en respectant les délais de livraison.

Q23 : Les délais de livraison de votre entreprise sont jugés :

Tableau 24 : les délais de livraison

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	peu satisfaisants	4	8,7	8,7	8,7
	•			,	,
Valide	Satisfaisants	20	43,5	43,5	52,2
	très satisfaisants	22	47,8	47,8	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 20 : le délai de livraison



Interprétation:

A base du graphique ci-dessus qui illustre les délais de livraison, nous observons que la majorité absolue de 91.3% ont affirmé que leurs clients sont satisfaisants à très satisfaisants des délais de livraison. Tandis qu'un pourcentage insignifiant de 8,7% a infirmé le respect des délais.

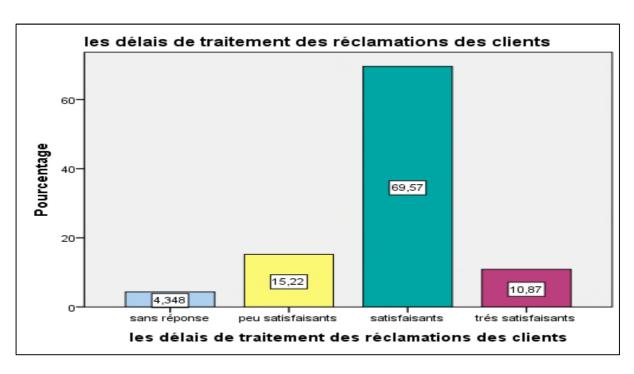
Vu ces résultats, nous pouvons constater que ce respect des délais de livraison aide l'entreprise à préserver son image de marque auprès de sa clientèle et même les fidéliser.

❖ Q24 : Les délais de traitement des réclamations des clients sont jugés

Tableau 25 : les délais de traitement des réclamations des clients

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	sans réponse	2	4,3	4,3	4,3
	peu satisfaisants	7	15,2	15,2	19,6
	Satisfaisants	32	69,6	69,6	89,1
	très satisfaisants	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 21 : les délais de traitement des réclamations des clients



Interprétation:

La gestion des réclamations est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des produits et services. Ce graphique nous montre le respect de l'entreprise des délais de traitement des réclamations des clients où nous observons qu'un pourcentage très important de 80,4% affirment que leurs clients sont satisfaits à très satisfaits du délai de traitement de leurs réclamations. Par contre, un pourcentage insignifiant de 15.2% a infirmé ça.

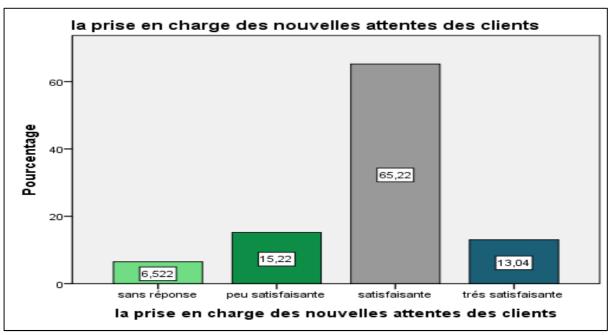
A base de ces résultats, nous déduisons que l'entreprise Ifri arrive à satisfaire ses clients en termes de délai de traitement de leurs réclamations. Ce traitement des réclamations doit s'effectuer dans un climat d'accueil, d'écoute, de rigueur et de transparence.

❖ Q25 : La prise en charge des nouvelles attentes des clients est

Tableau 26 : la prise en charge des nouvelles attentes des clients

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	sans réponse	3	6,5	6,5	6,5
	peu satisfaisante	7	15,2	15,2	21,7
	Satisfaisante	30	65,2	65,2	87,0
	très satisfaisante	6	13,0	13,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Figure 22 : la prise en charge des nouvelles attentes des clients



Interprétation:

Le client est animé par des attentes par rapport au produit ou à la prestation qu'on lui livre. L'entreprise se doit de les satisfaire si elle veut fidéliser ses clients et progresser. En se focalisant sur le graphique ci-dessus, nous observons que l'entreprise Ifri prend en charge les nouvelles attentes des clients car selon les employés interrogés, 78.3% ont déclaré que la prise en charge des nouvelles attentes est « satisfaisante » voire « très satisfaisante ». Au moment où 15,2% ont répondu par « peu satisfaisante ».

Gros au modo, l'entreprise Ifri prend en charge d'une façon permanente les attentes de ses clients à travers l'écoute qui se fait à travers des visites chez les clients, la prise en charge effective des réclamations, des rencontres organisées avec la direction commerciale au besoin afin d'effectuer un bilan et d'élaborer une stratégie en la matière, les contacts téléphoniques et mails, foire, salons expositions et autres manifestations, et leur enquêtes de satisfaction.

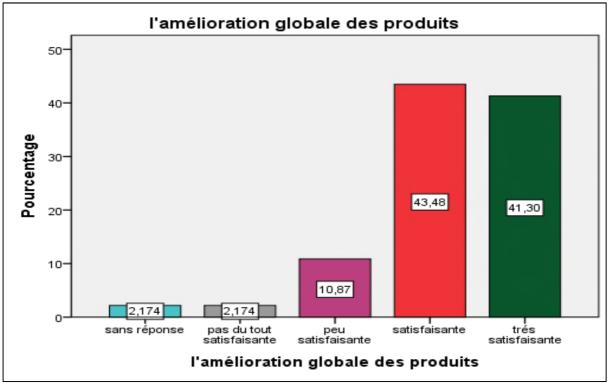
• Q26 : L'amélioration globale des produits de l'entreprise IFRI est :

Tableau 27 : l'amélioration globale des produits

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	sans réponse	1	2,2	2,2	2,2
	pas du tout satisfaisante	1	2,2	2,2	4,3
	peu satisfaisante	5	10,9	10,9	15,2
	Satisfaisante	20	43,5	43,5	58,7

très satisfaisante	19	41,3	41,3	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Figure 23 : l'amélioration globale des produits



Interprétation:

Le graphique présenté dans la figure 23 stipule l'amélioration globale des produits. D'après 84,8% des enquêtés ont opté pour les modalités « satisfaisante » et « très satisfaisante ». Par contre, un pourcentage de 10,9% a répondu par « peu satisfaisante » et 2,2% pour « pas du tout satisfaisante ».

On constate que l'entreprise Ifri en prenant en compte des attentes de ses clients et de ses réclamations comme il est prouvé précédemment arrive à améliorer la qualité de ses produits et cela afin de fidéliser ses clients.

❖ Un récapitulatif relié à la deuxième hypothèse

Lorsqu'il a été demandé aux enquêtés en se référant aux résultats de l'enquête effectuée par l'entreprise Ifri sur la satisfaction de ses clients pour répondre à nos questions dont leurs résultats sont présentés dans les graphiques précédents, nous nous sommes arrivées à déduire un degré élevé de la satisfaction des clients de l'entreprise Ifri avec un pourcentage de 67%, une supériorité des modalités « satisfaisants » et « très satisfaisants » en termes de délai de livraison de 91.3% et l'amélioration des produits de 84.8%. Une dominance des modalités de réponses « satisfaisants» en termes de délai de traitement des réclamations de 80.4% et la prise en charge des nouvelles attentes des clients de 78.3%.

La satisfaction des clients peut être justifiée du fait que l'entreprise Ifri a instauré un processus détaillé pour mesurer la satisfaction du client et sa perception vis à vis de la qualité de nos produits et services. Cette méthode utilisée encourage le client à fournir une rétroaction sous forme de commentaires pour l'amélioration des processus et comment le satisfaire davantage au moyen de nouveaux produits ou service.

Conclusion

Tout au long de ce chapitre empirique, nous avons commencé dans la première section à cerner les informations relatives à la SARL Ifri dont son historique, son cadre juridique, ses missions et activités, son effectif et ses structures.

Ensuite, la deuxième section s'est penchée sur le SMQ d'Ifri qui est basé sur la norme internationale ISO 9001 version 2008. Il s'applique à tous les processus reliés à la production et à la distribution de ses produits des eaux minérales et de boissons diverses. Ce SMQ représente pour cette entreprise son outil privilégié pour garantir à ses clients actuels et potentiels des produits et services répondant à leurs attentes.

Enfin, dans la dernière section, nous avons confronté les résultats de notre enquête par questionnaire après avoir exposé la démarche méthodologique qui nous a abouti à l'aide du logiciel statistique SPSS à démontrer la validité de nos deux hypothèses de départ et par conséquent affirmer l'impact positif que joue le SMQ sur la performance de l'entreprise Ifri et sur la satisfaction des clients.



Conclusion générale

En guise de conclusion, nous pouvons dire que le SMQ est devenu un enjeu primordial de modernisation du management des firmes. Il couvre en termes simples, tout ce que l'entreprise fait pour améliorer la satisfaction de ses clients et assurer l'amélioration continue de ses performances, et donc sa pérennité.

Dès lors, dans notre humble travail, nous avons tenté de repérer les effets de la mise en place du système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 dans le cas de l'entreprise Ifri sur sa performance. Cette recherche est motivée sur une étude qui a conduit à apporter des réponses sur le lien pouvant exister entre la performance et le SMQ ainsi le rôle que joue ce dernier dans la satisfaction client. Notre étude s'appuie sur deux hypothèses dont la première stipule que « le SMQ peut avoir un impact positif sur la performance de la SARL Ifri » et ça à travers les critères d'efficacité et d'efficience, tandis que la seconde stipule que « le SMQ est une démarche permettant d'obtenir la satisfaction des clients ». Ces dernières sont issues à travers notre revue de littérature que nous avons tracée au premier lieu.

La vérification des hypothèses nous a obligé de mener une étude de terrain auprès du personnel de la SARL Ifri qui est certifiée ISO 9001 v 2008 (c'est la norme utilisée dans le présent travail et qui est valide jusqu'à septembre 2018) en utilisant le questionnaire comme un outil de collecte de données. Nous nous sommes arrivées à constater vu les pourcentages importants des répondants qui confirment que l'entreprise Ifri arrive à atteindre ses objectifs tracés tout en augmentant son CA et ses ventes, atteindre aussi ses objectifs en termes d'amélioration continue et favorise un climat adéquat pour l'exécution des taches tout en améliorant la visibilité du fonctionnement interne et tout ça grâce à la mise en place du SMQ et ce qui induit à prouver l'impact positif sur l'efficacité de l'entreprise Ifri d'une part. D'autre part, Nous avons constaté une gestion rationnelle des ressources au sein de l'entreprise Ifri afin d'atteindre les objectifs fixés au moindre coût, la réduction des conformités et la maitrise des coûts ainsi que la productivité totale qui est jugée comme satisfaisante et cela nous a induit à prouver l'impact positif du SMQ sur l'efficience de l'entreprise. A base de ce constat, nous pouvons confirmer la première hypothèse.

De plus, les résultats nous a abouti à confirmer la seconde hypothèse qui qualifie le SMQ comme une démarche permettant d'obtenir la satisfaction des clients de l'entreprise Ifri car cette dernière s'est intéressée à la satisfaction de ses clients à travers l'écoute et la compréhension de leurs besoins.

A la lumière des résultats précédents, nous pouvons établir des effets positifs entre le SMQ et la performance de l'entreprise Ifri, et donc à répondre à la problématique principale.

Aa la fin, il nous reste qu'à souligner les limites de notre travail qui renvoient à la faiblesse de l'échantillon et qui est due aux ordres des responsables de distribuer 50 questionnaires comme un nombre maximum. Aussi, le fait que cette étude est basée sur la perception des enquêtés, cela traduit une certaine subjectivité. Au dernier lieu, nous avons confronté le non accès aux états financiers de l'entreprise.

Les références bibliographiques

Les ouvrages

- ❖ AKTOUF Omar, « Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations : une introduction à la démarche classique et une critique », édition Les presses de l'Université du Québec, 1987
- ❖ BAROUCH Gilles, « Booster la performance de son entreprise : la boite à outils de votre succès ! », éditions Livres à Vivre, 2010
- ❖ BESCOS P.L AL. « Contrôle de gestion et management », Montchrestien, 4éme édition, paris, 1997
- ❖ CAILLAT Allain, « Management des entreprises ».édition HACHETTE LIVRE ,2008
- ❖ CANARD Fréderic, « Mangement de la qualité », éd : Lextensio, paris, 2009
- C. Francois, L. Virginie, R. Sylvie, « la qualité au XXI siècle : vers le management de la confiance », Edition Economica, paris, 2002
- ❖ DORIATH Brigitte et GOUJET Christian, « Gestion prévisionnel et mesure de la performance », 3ème édition Dunod, Paris, 2007
- ❖ ERNOUL Roger, « le grand livre de la qualité : management par la qualité dans l'industrie, une affaire de méthode », Edition AFNOR, France, 2010
- ❖ FORMAN Bernard, « De manuel qualité au manuel de management », éd : AFNOR, 2001
- ❖ GIESEN Eva, « Démarche qualité et norme ISO 9001 : une culture managériale appliquée à la recherche », éditions IRD, Marseille, 2013
- ❖ GILLET-GOINARD Florence, SENO Bernard, « le grand livre du responsable qualité », édition d'organisation, 2011
- ❖ KOLTH.F, « la qualité essai sur l'évolution des pratiques de management », édition vuibert, paris, 2002
- **❖** LAUDOYER Guy, « la certification ISO 9000 un moteur pour la qualité », 3 édition organisation, 2000
- ❖ LONGIN Pierre, DENET Henri : « construisez votre qualité : toutes les clés pour une démarche qualité gagnante », 2ème édition Dunod, paris, 2008
- ❖ MARGERAND Jean, GILLET-GOINARD Florence: Manager la qualité pour la première fois, éditions d'Organisation, 2006
- MOUGIN Yvon, « Processus : Les outils d'optimisation de la performance », édition d'Organisation, Paris, 2004

- ❖ NF EN ISO 9000 version 2000, « système de management de la qualité- principes essentiels
- * Et vocabulaire », Edition Afnor, France
- ❖ NF EN ISO 9001 :2008, « Systèmes de management de la qualité Exigences », Editions Afnor, France
- ❖ OUARET.Abdelhamid, « les dirigeants face à la performance de leurs entreprises : Rôle de la direction dans un système de management de la qualité », Edition Grand Alger Livres, Alger, 2009
- ❖ PAYETTE. Adrien, « Efficacité des gestionnaires et des organisations », Université Québec les presses,
- Montréal, 2000
- ❖ VOYER Pierre, « Tableau de bord de gestion et indicateur de performance », 2ème édition, Québec, 1999

Les revues

- ❖ Ben Hassen Noura, Mahrane Hofaidhllaoui « L'"employabilité" des salariés : facteur de la performance des entreprises ? », Recherches en Sciences de Gestion 2012/4 (N° 91)
- ❖ Fekari Abderrahim, « La certification ISO et le changement organisationnel dans la PME marocaine : résultats d'une enquête auprès de 100 PME », Management & Avenir 2011/3 (n° 43)
- ❖ Issor Zineb, « La performance de l'entreprise : un concept complexe aux multiples dimensions », Projectics / Proyéctica / Projectique 2017/2 (n°17)
- Rolland Sylvie, « Un bilan de 20 ans de certification des systèmes de management de la qualité : les apports perçus de la certification ISO 9000 par les managers », Management & Avenir 2009/9 (n° 29)

Les mémoires

- ❖ HAMMA Nadjim, « impact du SMQ sur la performance de l'entreprise », Mémoire de fin d'étude du cycle Master encadré par MR MEZIANI, Université Abderrahmane Mira de Bejaia, 2012/2013.
- ❖ IKHDJI Yasmine, « l'impact du système de management de la qualité sur la performance des entreprise », mémoire de fin d'étude du cycle Master sous la direction de Mr MEZIANI, Université Abderrahmane Mira de Bejaia, session juin 2016

Documents

Cours de management de la qualité de Dr MEZIANI Mustapha Maître de conférences B de l'année 2016-2017

Sites web

- http://tel.archivesouvertes.Fr/File/index/docid/321445/Filename/salah_DEEB_these_version_provisoire
 .doc
- http://nathalie.diaz.pagespersoorange.fr/html/qualite/4controlerlaqualite/coq/indexcoq.html
- https://www.univorleans.fr/sites/default/files/Master%20IM2PS/documents/systeme_d
 e management_de_la_qualite_2014-2015_-_1.pdf
- http://www.certification-iso-9001.fr/definitions/processus/.
- https://www.pyx4.com/blog/notion-de-performance-systeme-de-management/
- https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9004:ed-3:v1:fr

Questionnaire

Etude de l'impact d'un système de management de la qualité sur la performance de l'entreprise.

Dans le cadre d'un travail de recherche scientifique qui fait l'objet d'un mémoire de fin d'études Master en sciences de gestion, spécialité Management à l'université de Bejaïa, nous menons une étude dont l'objectif est d'analyser l'impact de la mise en place d'un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 sur la performance de l'entreprise IFRI.

Afin d'atteindre notre objectif, nous comptons sur votre aimable collaboration pour remplir ce questionnaire ; cela va prendre environ 10 minutes.

La participation à cette étude est complétement volontaire. Votre identité restera anonyme, nous ne demandons aucune information permettant de vous identifier. Toutes les réponses resteront confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre de notre recherche académique.

Préparé par :

sous la direction du :

BOUALLAG OUNISSA

M^R ARAB ZOUBIR

HABCHI SARA

De l'université Abderrahmane Mira de Béjaia

2017-2018

ANNEXE 01

Cochez la réponse qui vous convient :

*	Questions d'identification de l'enquêté
1.	Quel est le poste occupez-vous au sein de votre entreprise ?
2.	Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?
	- Cadre
	- Agent de maitrise
	- Agent d'exécution
3.	L'ancienneté professionnelle dans l'entreprise ?ans
*	Le système de management de la qualité (SMQ) dans l'entreprise
	IFRI
4.	Est-ce que votre entreprise a programmé des séances de sensibilisation de la nécessité
	de la mise en place d'un SMQ ?
	- Oui non
5.	Avez-vous bénéficié d'une formation en qualité ?
	- Oui non
Si oui,	avez-vous été formé :
	- A appliquer les principes de la qualité
	- A maitriser les outils de la qualité (statistiques, diagramme d'Ishikawa, etc)
	- Développer votre esprit d'innovation par des méthodes scientifiques
	- Pour travailler en groupe (groupes d'amélioration, etc)
6.	D'après vous, quelles sont les motivations et raisons qui ont incité votre entreprise à
	mettre en place le SMQ ?
	- Pour pouvoir répondre à certains appels d'offres
	- Pour améliorer les relations avec les clients
	- Pour améliorer l'organisme interne
	- Pour mieux maitriser les coûts
Autres	······································
7.	La politique qualité est-elle communiquée et comprise à tous les niveaux au sein de
	votre entreprise ?
	- Oui non
8.	Etes-vous motivé et impliqué dans la réalisation des objectifs qualité ?

ANN	EXE 01
-	Oui non
9. Le	es exigences de la norme ISO 9001 sont-elles respectées ?
-	Oui non
10. Es	st-ce que le SMQ mis en place a été certifié ?
-	Oui non
Si oui, qu	nelle est la durée de certification ?mois.
* E	fficacité par le SMQ
11. A	près la certification, comment jugez-vous les résultats par rapport aux objectifs
tra	acés ?
-	Insuffisants - acceptables -conformes -excellents
12. La	a mise en place d'un SMQ favorise-t-elle une augmentation du chiffre d'affaire
(0	CA) ?
-	Oui non
Si oui, à c	quel niveau :
-	Très faible
-	Faible
-	Moyen
-	Elevé
-	Très élevé
13. Q	ue pensez-vous du niveau des ventes réalisées après l'implantation du SMQ ?
-	Très faible
-	Faible
-	Moyen
-	Elevé
-	Très élevé
14. Le	es résultats obtenus sont-ils conformes aux exigences (délais de livraison
ac	eceptables, des prix réduits) des clients ?
-	Oui non
15. U	n SMQ permet de travailler dans de meilleures conditions.
-	Pas du tout d'accord
-	Plutôt pas d'accord
_	Plutôt d'accord

ANNEXE 01
- Tout à fait d'accord
16. Un SMQ permet d'avoir une bonne visibilité du fonctionnement de l'entreprise.
- Pas du tout d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Plutôt d'accord
- Tout à fait d'accord
17. L'atteinte des objectifs d'amélioration continue est
- Totalement non satisfaisante
- Peu insatisfaisante
- Peu satisfaisante
- Totalement satisfaisante
* L'efficience par le SMQ
18. Comment jugez-vous les résultats du SMQ par rapport aux moyens mis en œuvre ?
- Insuffisants - acceptables - excellents
19. La maitrise des coûts est jugée comme :
- Totalement non satisfaisante
- Peu insatisfaisante
- Peu satisfaisante
- Totalement satisfaisante
20. La réduction des non-conformités est jugée comme :
- Totalement non satisfaisante
- Peu insatisfaisante
- Peu satisfaisante
- Totalement satisfaisante
21. La productivité totale est jugée comme :
- Totalement non satisfaisante
- Peu insatisfaisante

❖ D'après les enquêtes de satisfaction clients que votre entreprise a réalisées, veuillez remplir le reste de ce questionnaire.

- Peu satisfaisante

Totalement satisfaisante

22. Le degré de satisfaction des clients de votre entreprise est :					
- Faible	-moyen	-élevé	-très élevé		

ANNEXE 01

23. Les délais de livraison de votre entreprise sont jugés	:
- Pas du tout satisfaisants	
- Peu satisfaisants	
- Satisfaisants	
- Très satisfaisants	
24. Les délais de traitement des réclamations des clients	sont jugés :
- Pas du tout satisfaisants	
- Peu satisfaisants	
- Satisfaisants	
- Très satisfaisants	
25. La prise en charge des nouvelles attentes des clients	est:
- Pas du tout satisfaisante	
- Peu satisfaisante	
- Satisfaisante	
- Très satisfaisante	
26. L'amélioration globale des produits de l'entreprise Il	FRI est:
- Pas du tout satisfaisante	
- Peu satisfaisante	
- Satisfaisante	
- Très satisfaisante	

Table des matières

Sommaire	1
Liste des figures	2
Liste des schémas	3
Liste des tableaux	4
Liste des abréviations	6
Introduction générale	7
Chapitre01 : les fondamentaux du management de la qualité et d	du SMQ
Introduction	10
Section1 : la notion de la qualité et son évolution au fil du temps	11
1.1 Définitions de la qualité	11
1.2 Les formes de la qualité	12
1.2.1 La qualité externe	12
1.2.2 La qualité interne	12
1.3 La notion du « non-qualité »	12
1.3.1 Le coût de la non-qualité (CNQ)	13
1.4 Historique et évolution de la qualité	13
1.4.1 Le contrôle qualité	13
1.4.2 L'assurance qualité	14
1.4.3 Le management de la qualité ou la qualité totale	15
1.5 Les objectifs d'une démarche qualité	16
1.6 Les 7 principes d'action dans une démarche qualité	17
Section2 : le management de la qualité(MQ)	19

2.1 Définition du management de la qualité19
2.1.1 Quelques concepts associés au management de la qualité19
2.2 Les principes de MQ
2.2.1 Principe1: l'orientation client
2.2.2 Principe2 : les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs21
2.2.3 Principe3: l'implication du personnel
2.2.4 Principe4 : le leadership
2.2.5 Principe5: l'approche processus
2.2.6 Principe6 : l'approche factuelle pour la prise de décision22
2.2.7 Principe7 : l'approche systémique22
2.2.8 Principe8 : l'amélioration continue
2.3 Le cycle PDCA
2.4 Les acteurs de MQ
2.4.1 Le responsable du management de la qualité (RMQ)24
2.4.2 La direction
2.4.3 La cellule qualité
2.4.4 L'organisme certificateur25
2.5 La famille des normes ISO 9000 :2000 de MQ 26
2.5.1 La norme ISO 9000
2.5.2 La norme ISO 9001
2.5.3 La norme ISO 9001
2.5.4 La norme ISO 19011
2.6 Les outils et méthodes de MQ26

Section3 : le système de management de la qualité(SMQ) selon la norme ISO 9001
version 200827
3.1 La définition d'un SMQ
3.2 Le domaine d'application du SMQ27
3.3 Les principes fondamentaux du SMQ28
3.3.1 Les fondements du système de management de la qualité28
3.3.2 Exigences en matière de SMQ et exigences en matière du produit28
3.3.3 Démarche de mise en place et développement du SMQ28
3.3.4 La politique et objectifs qualité28
3.3.5 Approche processus
3.3.6 Le rôle de la direction 32
3.3.7 La documentation qualité32
3.3.8 L'évaluation du SMQ 34
3.3.9 Amélioration continue
3.4 Les exigences du SMQ35
3.4.1 La responsabilité de la direction
3.4.2 Le management des ressources
3.4.3 La réalisation du produit
3.4.4 Mesures, analyse et amélioration
3.5 Les avantages du SMQ au sein de l'entreprise37
Conclusion
Chapitre02 : la performance de l'entreprise
Introduction39
Section01 : les généralités sur la notion de performance
1.1 Définition de la performance

1.2 Les principaux critères de la performance
1.3 Les caractéristiques de la performance
1.4 Les composantes de la performance
1.4.1 la performance organisationnelle
1.4.2 la performance stratégique
1.4.3 la performance concurrentielle
1.4.4 la performance humaine
1.4.5 la performance économique et financière
1.5 les objectifs de la performance
1.6 la mesure de la performance
1.6.1 les composantes mesurables de la performance
1.6.2 les indicateurs de la performance
1.6.2.1 les catégories des indicateurs de la performance
1.6.2.2 l'importance des indicateurs de performance
Section02 : la performance selon le référentiel ISO 9001
2.1 La définition de la performance selon l'ISO 900047
2.2 Les leviers de performance de l'ISO 9001
2.2.1 Le levier de satisfaction des clients48
2.2.2 Un outil de gestion des ressources humaines48
2.2.3 Un outil de pilotage 49
2.2.4 Un outil d'amélioration de la performance
2.3 Les méthodes recommandées par la norme ISO 9000 pour la mesure de la
performance50
Section03: le lien existant entre le système de management de la qualité et la
performance de l'entreprise54
3.1 Le témoignage d'un ensemble d'auteurs en management de la relation positive pouvan
exister entre la qualité et la performance54
Conclusion57

Introduction	58
Section 1 : présentation de l'organisme d'accueil	59
1.1 cadre juridique	59
1.2 la situation géographique	59
1.3 missions et activités	60
1.3.1 missions.	61
1.3.2 activités	61
1.4 l'effectif de l'entreprise Ifri	62
1.5 l'organisation de la SARL Ifri	63
1.5.1 Les structures de la SARL Ifri	65
Section 2 : le SMQ au sein de la SARL Ifri	69
2.1 Les exigences du SMQ au sein de l'entreprise Ifri	69
2.1.1 Les exigences générales	69
2.1.2 Les exigences relatives à la documentation	69
2.1.2.1 le manuel qualité	70
2.1.2.2 les procédures.	70
2.1.2.3 les documents opérationnels	70
2.1.2.4 les formulaires ou enregistrements relatifs à la qualité.	70
2.1.3 La maitrise des documents	70
2.1.4 La maitrise des enregistrements relatifs à la qualité	71
2.2 La responsabilité de la direction	71
2.2.1 La politique qualité et l'engagement de la direction	71
2.2.2 L'écoute client	72
2.2.3 La planification.	72
2.3 Surveillance et mesure	73
2.3.1 La satisfaction du client	73

2.3.2 Audit interne	73
2.4 L'amélioration continue	73
Section 3 : méthodologie de la recherche empirique et l'analyse des résul	tats74
3.1 Méthodologie de la recherche empirique.	74
3.1.1 Objectif de l'étude	74
3.1.2 Méthodologie de l'enquête	75
3.1.3 Le traitement des données	76
3.1.4 Les obstacles confrontés durant l'enquête	77
3.2 La présentation des résultats issus de l'enquête	77
3.2.1 les résultats issus de l'analyse des données de l'enquête sur l'existen sein de l'entreprise Ifri	_
3.2.2 La vérification des hypothèses	84
Conclusion	103
Conclusion générale	104
Les références bibliographiques	106
Les annexes	109
Table des matières.	
Résumé.	

Résumé

Nous avons tenté à travers notre travail de repérer les effets de la mise en place du

système de management de la qualité selon la norme ISO 9001 dans le cas de l'entreprise Ifri

sur sa performance. Cette recherche est motivée sur une étude qui a conduit à apporter des

réponses sur le lien pouvant exister entre la performance et le SMQ ainsi le rôle que joue ce

dernier dans la satisfaction client.

Pour cela, notre étude s'est focalisée sur une enquête par questionnaire auprès du

personnel de l'entreprise Ifri qui est certifiée ISO 9001 version 2008, où nous nous sommes

arrivées à constater l'impact positif du système de management de la qualité sur la

performance de l'entreprise et qui se considère comme un outil primordial pour l'obtention de

la satisfaction des clients.

Mots clés : système de management de la qualité, la performance de l'entreprise, ISO 9001,

l'entreprise Ifri.

Abstract

Through our work, we have tried to identify the effects of the implementation of the

ISO 9001 quality management system in the case of Ifri on its performance. This research is

motivated by a study that led to provide answers on the link that may exist between the

performance and the SMQ and the role that the latter plays in customer satisfaction.

For this purpose, our study focused on a questionnaire survey of Ifri staff who are

certified ISO 9001 version 2008, where we came to see the positive impact of the quality

management system on the performance of the company and which considers itself to be an

essential tool for obtaining customer satisfaction.

Keywords: Quality management system, business performance, ISO 9001, Ifri company.