

COMPTE-RENDU DE LA SEMAINE QUALITE 2003 **REGION TADLA AZILAL**

La Délégation du Ministère du Commerce et de l'Industrie, en collaboration avec la Chambre de Commerce, d'Industrie et de Services de Beni-Mellal et Azilal et l'association FADAE AL JAWDA, a organisé une semaine d'information sur la qualité et la normalisation les 22 et 23 Octobre 2003 au siège de la Chambre du Commerce et d'Industrie de Beni-Mellal et Azilal.

-Objet : Organisation de la semaine régionale de la qualité

-Objectifs escomptés:

- Sensibilisation des opérateurs économiques sur l'importance de la qualité et la normalisation.
- Incitation des unités de production pour l'adoption de système qualité type ISO NM afin de faire face à la concurrence étrangère.
- Evaluation de la donne Qualité au niveau régional
-

-Lieux des rencontres:

- Ville de Beni Mellal - (CCIS de Béni Méllal).
- Ville de Souk Sebt - (Sucrierie raffinerie de Tadla)
- Ville de Fkih Ben Salah - (Institut technique agricole)

-Date : Les 22et 23 Octobre 2003.

- **Organisateurs** : La Délégation et la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Beni Mellal en collaboration avec l'association FADAE ALJAWDA.

-

- L'auditoire ciblé :

- Les industriels
- Les opérateurs économiques.
- Les associations et les institutions professionnelles.
- Les prestataires de services (les hôteliers, les agences de voyages, les banquiers, la presse, les entrepreneurs, les cliniques, les hôpitaux, l'administration publique, les commerçants ...etc.).

Intervenants ou animateurs et thèmes :

Intervenants	Organisme	Thèmes ou interventions
Mr. Ahmed EL YAAQOUBI Délégué provincial du commerce et de l'industrie	MICEM	-Présentation des efforts déployés par ce Ministère en matière de qualité et normalisation , et définition des orientations en la matière. - Lecture du discours de Monsieur le ministre de l'industrie du commerce et des télécommunications à l'occasion de la semaine qualité –édition 2003-
Mr Le Président de la CCIS	Chambre de commerce, d'industrie et de services de Béni Méllal	-Remerciement de l'assistance pour avoir répondu à l'invitation . - Remerciement du comité local d'organisation pour les efforts déployés. -Appel aux chefs d' entreprises pour adopter ces nouvelles méthodes de gestion.
Mr. Mohamed CHRAIBI	Président de l'association FADAE ALJAWDA et Président directeur général de la minoterie SAFIA	-Bref aperçue sur les objectifs et préoccupations de l'association. -Incitation des entreprises à se moderniser pour faire face à la mondialisation .
Mr. Aziz HASSIB	Membre de l'association FADAE ALJAWDA et professeur la faculté des sciences et techniques de B-Méllal.	-Gestion et assurance de la qualité dans l'agroalimentaire. -Qualité du lait
Mr Khaled BENRAHAL.	Médecin à l'hôpital provincial de Béni Méllal	-L'hygiène et la sécurité alimentaire + - La qualité du lait.
Mr Said HAMID	Membre de l'association FADAE ALJAWDA et Cadre à la DPCI de Béni Méllal	-Initiation aux concepts généraux de la qualité.
Mr Noredine BELHAJ RIFI	BOYODERIE ALAMAL	-Témoignage sur l'expérience de son unité vue quelle à décroché un trophée à l'export.
Mr Mohamed NAJIMI	Membre de l'association FADAE ALJAWDA et professeur la faculté des sciences et techniques de Béni Méllal.	- L'effet du stress sur la qualité du lait.
Mme Najima ZAHIR	Docteur vétérinaire et enseignante à l'institut technique agricole	- La qualité du lait, un levier pour le développement du secteur agricole.
Mr Khalid BENCHEKROUN	Directeur général de la SUTA	-Présentation de l'unité et son processus de fabrication. -Bref aperçue sur les efforts déployés par la SUTA pour l'amélioration de la qualité de sa production. -Différentes étapes suivi pour la certification des laboratoires d'analyse de la qualité du sucre de la SUTA. -Discussions ouverte avec l'assistance (Industriels, Enseignants, étudiants, etc..)

EVALUATION DE CETTE MANIFESTATION :

Données statistiques :

1) **Les invitations :**

- Nombre total des invitations distribuées : **290**
- Répartition : - Industriels : **63** soit 21.7 % du total
 - Administrations : **38** soit 13 % du total
 - Commerçants : **84** soit 28 % du total
 - Services : **72** soit 24.8 % du total
 - Autres : **33** soit 11.3 % du total

2) **Les Participations :**

- Nombre total des individus ayant répondu à l'invitation (cumule des trois journées) : **245**
- Répartition : - Industriels : **25** soit **% des participants
 - Administrations : **75** soit **% des participants
 - Commerçants : **11** soit **% des participants
 - Services : **08** soit ** % des participants
 - Autres (Etudiants) : **126** soit **% des participants

3) **Questions débattues :**

09 questions posés à l'occasion des interventions ont été enregistrées lors des débats dont **04** de la part des industriels, **03** de la part des cadres de l'administration, **02** de la part des étudiants et autres en plus de **04** remarques et Suggestions.

La liste des dites questions est consignée dans **l'annexe 2** celle des remarques et suggestions voir **l'annexe 3**

4) **Compte rendu de la visite de l'Unité Sucrierie :**

- * Lieu de la visite : Souk Sebt Ouled Nemma
- * Unité visitée : les sucreries raffinerie de Tadla SUTA
- * Caractéristiques : implantée à Souk Sebt Ouled Nemma, les sucreries raffineries de Tadla comporte trois unités de production et du raffinage du sucre extrait à partir de la betterave sucrière.

Déroulement de la visite :

- * Accueil des visiteurs par le Directeur général l'établissement et allocution de bienvenue
- * Aperçu sur les efforts déployés pour l'amélioration de la qualité de l'établissement notamment :
 - Démarche de certification du laboratoire de l'unité de production implanté à Béni Méllal
 - Démarche de certification du laboratoire de l'unité de production implanté à Ouled Ayad
 - Démarche de certification du laboratoire de l'unité de production et du raffinage implanté à Souk Sebt Ouled Nemma
 - Effort en qualification du personnel
 - Restructuration de l'organigramme de l'unité

Points forts de la visite :

- Permettre au consommateur de voir les conditions de fabrication du sucre qu'il consomme.
- Ouverture de la SUTA sur son environnement des recherches scientifiques par le biais du contact direct avec les enseignants chercheurs et étudiants de la faculté des sciences et techniques, sur son environnement commercial par le biais des commerçants qui étaient présents lors de cette visite et enfin sur son environnement administratif.

Qualité de l'accueil :

- Constitution de trois groupes accompagnés chacun d'un directeur du groupe SUTA.
- Visite à la raffinerie avec commentaire sur son processus de fabrication.
- Bref aperçu sur les facteurs influents sur la qualité du sucre.
- Visite des laboratoires en cours de certification.
- Bref aperçu sur les procédures qualité, leur application et leur gestion conformément à la norme adoptée.
- Hygiène constatée par les visiteurs des endroits critiques.

5) Les principales remarques citées par les participants figurent en **annexe 3**.

6) **Documentation :**

- 40 exemplaires du recueil de la semaine qualité « édition 2002 »
- 100 dépliants de l'ECHO de la région Tadla Azilal « spéciale qualité 2003 » contenant le bilan de l'édition 2002 et les préparatifs pour l'édition 2003.
- 20 exemplaires originaux du guide sur les pratiques d'amélioration de la qualité fournis par l'UMAQ.
- 40 photocopies du guide sur les pratiques d'amélioration de la qualité établis par la DPCI et la CCIS.

A N N E X E 2

Liste des questions soulevées lors de cette manifestation :

Plusieurs questions ont été posées à l'occasion des interventions et enregistrées lors du débat dont les plus importantes sont :

- Pourquoi n'organise-t-on pas des actions de sensibilisation auprès des promoteurs du secteur agro-alimentaire, en particulier les agriculteurs, afin de les initier à la notion qualité.
- Est-ce que le non-respect des normes influe sur la capacité de l'entreprise à exporter.
- Décentralisation des organismes qui sont responsables du contrôle obligatoire de la qualité des produits avant l'exportation.
- Différence entre qualité et luxe.
- Comment convaincre l'entreprise que la qualité coûte moins chère que le non-qualité ?
- Différence entre la qualité du lait local et celui importé.
- Introduction de la culture de la notion qualité à tous les niveaux.
- Adopter la semaine qualité aux spécificités de la région.
- Comment concrétiser les recommandations à l'issue de cette manifestation ?

A N N E X E 3

Principales remarques et Suggestions citées par les participants au cours de cette manifestation:

- Comment pallier la réticence des industriels et promoteurs régionaux pour participer d'une manière active à la semaine régionale de la qualité ?
- Suggestion : fourniture de la documentation suffisante pour l'assistance
- L'animation dans le cadre des activités de l'association d'au moins trois thèmes sur la qualité par an.
- Re-dynamiser l'association FADAE AL JAWDA pour jouer pleinement son rôle de promotion de la qualité, voir même un rôle avancé dans l'organisation et la gestion des manifestations de long de l'année.