

COMPTE RENDU DE LA SEMAINE QUALITE 2003

NADOR

Dans le cadre des actions de promotion de la qualité et pour vous permettre d'évaluer la semaine qualité qui a été organisée par la DPCI de Nador, j'ai l'honneur de vous transmettre le bilan chiffré de cette manifestation qui se présente comme suit:

- Le programme de la semaine qualité a été étalé sur deux journées, le 21 et 22 Octobre.
- Trois thèmes ont été présentés :
 - Qualité : l'accueil gagnant présenté par le Docteur Jean Victor Bellmer: Directeur du Centre Français de Management d'Oujda.
 - Qualité : Traitement des réclamations: présenté par Mme EL Bouchikhi du Centre Français de management
 - La surveillance de la salubrité du littoral présenté par Mr Boutayeb R. de l'Institut National de recherche halieutique (Démarche H.A.C.C.P).
- Des débats ont été entamés après chaque exposé pour permettre à l'auditoire de mieux cerner les atouts d'une démarche qualité que ce soit au niveau des produits ou de services.
- Ces journées ont enregistré la participation d'une centaine de personnes représentant des sociétés, des organismes publics et des étudiants stagiaires des instituts de formation.
- La documentation distribuée aux participants dont une copie est jointe au présent compte rendu est la suivante :
 - Le guide des pratiques d'amélioration
 - Un dépliant comprenant des définitions du vocabulaire qualité.
 - Une présentation sur les indicateurs de la qualité.
 - Une copie des thèmes traités lors de la journée du 21/10/2003.
 - Le dépliant d'annonce de la S.Q 2003.
 - Une copie du sujet qui a paru dans " Espace Qualité" N°20 intitulé
 - "Comment organiser la qualité dans les services liés au Commerce selon la Norme ISO 9001-2000" en version Arabe.

La 2eme journée consacrée au témoignage de deux grandes entreprises a enregistré la satisfaction des visiteurs.

Par ailleurs les visiteurs ont assisté à une séance de présentation du passage de la certification NMISO 9002 édition 94 à NM ISO 9001-2000.

| | Intervenant | Nombre de participants | |
|---|---|-------------------------------|-----------------------|
| Thème 1 la Qualité l'accueil gagnant | Docteur Jean Victor Bellmer | 60 (Environ) | 21/10/2003 |
| Thème 2 : La Qualité traitement des réclamation | Mme El Bouchikhi | 60 | 21/10/2003 |
| Thème 3 : La surveillance de la salubrité du littoral | Mr. Boutayeb R. | 60 | 21/010/2003 |
| Action au sein de la SOFRENOR + l'évolution de la SOFRENOR après la certification ISO 9001-2000 + Visite guidée au sein de la Société | Mrs : El habachi Khella Nafis Sofrenor | 40 | 22/10/2003 Matinée |
| Action au sein de la SONASID + Historique de la SONASID dans la Démarche qualité. - ISO 9002-1994 - Certification de 80% de la gamme des produits - Passage à ISO 9001-2000 + Visite guidée au sein de la Société | Mrs : Faiz Moujahid | 10 | 22.10.2003 Soirée |

Le tableau Suivant résume **le bilan** de la S.Q 2003 au niveau de la DPCI de Nador :

| Nbre de conférences | Nbre de Témoignages | Nbre de Visites | Nbre d'Ateliers | Nbre de tables rondes | Nbre de participants |
|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|
| 3 | 2 | 2 | 0 | 2 | 60 |