

COMPTE RENDU DE LA SEMAINE QUALITE 2003

TANGER

Introduction

Dans le cadre de l'organisation de la 7eme édition de la semaine nationale de la qualité sous le thème «la qualité, une stratégie et des objectifs clairs » et suite aux recommandations émises lors de l'évaluation de la 6eme édition ,le comité local restreint, composé des DPCI de Tanger et de Tétouan et du CPQ,s'est fixé comme objectifs :

- 1/. maintenir et renforcer la coordination, entre les deux comités (Tanger et Tétouan), pour l'organisation d'une semaine au niveau régional ,en conjuguant les efforts et en standardisant les outils de promotion.
 - 2/. pallier les insuffisances relevées lors de la 6eme édition à savoir :
 - a. une faible participation des opérateurs économiques, surtout au niveau des décideurs,
 - b. une faible documentation
 - c. des difficultés logistiques surtout pour la duplication des documents (interventions, programme,...)
 - d. difficultés de prises en charge des intervenants ,
 - 3/. mettre en œuvre la recommandation ,visant l'organisation d'atelier restreint et payant.
- A la lumière de ces recommandations, le comité local a décidé de :
- limiter la semaine à deux journées, une à Tanger et l'autre à Tétouan
 - adopter une nouvelle approche (expérience) pour l'organisation de la journée au niveau de Tanger .

I-Approche Adoptée Pour Tanger :

Pour atteindre les objectifs cités ci-dessus ,le comité local de Tanger (DPCI/T-CPQ) a opté pour l'organisation de cette journée :

- Sous forme d'une seule table ronde
- Dans un cadre agréable ,qui conviendrait au mieux aux aspirations des décideurs,
- Ouverte au plus à 30participants,
- Qui seraient sollicités pour contribuer, symboliquement à participer à ses travaux.
- Les principales étapes de préparation ainsi que le bilan de cette semaine se présentent comme suit :

II- Préparation

La préparation ,la promotion et l'organisation effective de la table ont été assurées par le comité restreint, composé de la DPCI de tangere et le CPQ, qui a tenu ,à cet effet ,une série de réunions pour :

- Le choix de la date et du lieu du déroulement de la manifestation
- La détermination des conditions d'organisation,
- Le choix des animateurs et modération,
- La détermination de la population cible,
- La recherche de sponsors pour couvrir les frais supplémentaires aux contributions des participants ,

- S'assurer de l'engagement des animateurs .a cet effet ,une séance de travail a été tenue à Casablanca ,avec les animateurs choisis, à savoir :
M.Amallah, docteur en économie et professeur à L'ISCAE et M.Ghorfi, directeur de Moody certification Maroc,

A la lumière de ces réunions, il a été convenu de :

- 1/. organiser la journée à l'hôtel Movenpick,
- 2/. fixer la contribution des participants au plus à 35% des frais d'organisation ,
- 3/. arrêter le programme de la table ronde abordant deux axes :
 - a. l'entreprise marocaine, quelles stratégies de développement ?
 - b. la démarche qualité constitue-t-elle un élément de stratégie d'entreprise ?

III- promotion :

- Une fois le programme élaboré, il a été largement diffusé auprès de quelques 300 opérateurs,
- Envoi des affiches promotionnelles,
- Les associations ont été sollicitées pour vulgariser le programme auprès de leurs adhérents.
- La promotion du programme auprès de certains établissements susceptibles de sponsoriser la journée ,
- La DPCI de Tétouan a procédé à la promotion de la journée organisée au niveau de Tanger auprès des entreprises relevant de sa circonscription,
- De même ,la DPCI de Tanger a procédé à la promotion de la journée organisée au niveau de Tétouan ,auprès de 150opérateurs économiques.

En parallèle à ces travaux, il y a eu la préparation de toute la logistique nécessaire pour :

- La prise en charge des animateurs,
- La réservation et l'aménagement de la salle de l'hôtel Movenpick,
- La préparation de la documentation
- Organisation de l'accueil (feuilles de présence ,badges, dossiers, fiche d'évaluation...etc.)
- Promotion du CD-ROM sur le management de la qualité
- Promotion de l'enquête sur le degré d'implantation de la qualité au Maroc
- La réception des confirmations ainsi que des contributions

IV –Déroulement :

A la lumière de ce qui précède ,la journée de Tanger s'est déroulée sous forme d'une table ronde,(selon programme en page 5) qui :

- A traité deux axes le premier a porté sur «l'entreprises marocaine :quelles stratégies de développement » développé par M.Amallah, docteur en économie et professeur à L'ISCAE. L'autre portant sur «la démarche qualité constitue-t-elle un élément de la stratégie d'entreprises » développé par M.Ghorfi, directeur Moody certification maroc.
- A vu la participation ,en plus du comité d'organisation, Composé de 7 personnes(DPCI/ta, DPCI/te, CPQ,et la CCIS/t),de 54 opérateurs (au lieu des 30 initialement prévus) ,répartis comme suit :
 - ✓ Entreprises :4dont :
 - P.D.G :01
 - D.G :15

- Dir.et/ou resp.qualité :10
- Directeurs (gestion ,R.H ,financiers, commercial ou attaché de direction,...) :14
- ✓ Associations professionnelles :05
- ✓ Presse
- ✓ Etablissement universitaire :05
- ✓ Administration et offices :01
- 40 dossiers, composés des documents ci-après ,ont été distribués aux participants avec l'engagement de la DPCI de compléter les dossiers pour le reste des participants :
 - ✓ programme journée Tanger
 - ✓ programme journée Tétouan
 - ✓ allocution de monsieur le ministre
 - ✓ questionnaire enquête sur le degré d'implantation de la qualité au Maroc
 - ✓ guide de pratiques d'amélioration
 - ✓ CD-ROM sur les industries de transformation (exercice2001)
 - ✓ Bulletin conjoncture N° 73
 - ✓ Système de management des aspects sociaux dans l'entreprise guide de construction, de développement et d'interprétation
 - ✓ L'observatoire de la compétitivité internationale de l'économie marocaine- édition 2002-
 - ✓ Espace qualité N°20/03
 - ✓ la revue de la DPCI/Tanger l'économique
 - ✓ copies des deux interventions
 - ✓ fiche d'évaluation
 - ✓ bulletin d'adhésion au CPQ
 - ✓ affiches sur la qualité

programme

date, lieu & horaires

date :mercredi 22 octobre 2003

lieu :hotel Movenpick-Tanger (salle4)

horaires:de 09h30à17h00

programme

de 09h30 à 10h00: café-accueil

de 10h00 à 12h00 :

thème1 : « l'entreprise marocaine : quelles stratégies de développement ? »

modérateur :M.m Chraïbi, CGEM

animateur : M.Amallah :doc. économie, prof ,L'ISCAE

axes d'intervention :

- ✓ techniques générales de la planification stratégique des entreprises
 - les grandes catégories de stratégie face à la concurrence
 - cadre de l'analyse de la concurrence
 - les manœuvres face à la concurrence.....
- ✓ Les grands types d'environnement sectoriel: forces et faiblesses
 - Le diagnostic stratégique de l'entreprise
 - La stratégie à mener face à la concurrence dans les secteurs naissants, en déclin et d'envergure mondiale..
- ✓ Les décisions stratégiques
 - L'analyse stratégique

- Techniques de choix du portefeuille et analyse de la concurrence
- Comment mener à bien une analyse sectorielle ?
- Critère d'évaluation des stratégies....
- ✓ Présentation de cas pratiques : projection de cassette-video

De 12h30- 14h00 :déjeuner

14h00-16h30 :

Thème2:« la démarche qualité constitue -t-elle un élément de la stratégie d'entreprise ? »

modérateur :M.m Bennouna, président du CPQ

animateur : M.Ghorfi : directeur Moody Certification-Maroc

axes d'intervention :

- ✓ Les enjeux d'une démarche qualité
- ✓ Les intérêts pour la stratégie de l'entreprise
- ✓ Moyens de permettre une pérennité de l'entreprise

16h30-17h00 : café –clôture

V-Evaluation_:

Le dépouillement des fiches d'évaluation ,récupérés lors de cette journée ,fait ressortir les remarques suivantes :

○ Points forts :

- La qualité des participants et des animateurs,
- Un haut niveau d'organisation ,
- Documentation riche ,
- Le thème choisi, état bien ciblé,
- Débat riche et intéressant ,vu la qualité des participants ,et des animateurs

○ Points à améliorer :

- Présenter des cas pratiques de sociétés marocaines,
- Assurer une promotion directe auprès des entreprises pour les manifestations qui seraient organisées par le comité,
- Organiser des journées (tables rondes) de même niveau ,en dehors d la semaine qualité et les étaler sur toute l'année ,.....

○ Propositions et suggestions d'amélioration :

- Essayer d'être spécifiques et plus précis au niveau des thèmes choisis et veuillez à ce qu'ils soit innovants
- Organisation de manifestation similaire durant toute l'année
- Prévoir d'autre modules ou thèmes dans la même journée
- Traiter un seul thème par édition
- Traiter de cas pratiques,...

○ Appréciation sur le niveau des interventions

	t. satisfaisant	satisfaisant	Peu satisfaisant	insatisfaisant
L'accueil	62.5%	37.5%	0%	0%
L'organisation	41.7%	58.3%	0%	0%
Le programme	41.7%	58.3%	0%	0%
La documentation	41.7%	58.3%	0%	0%
L'animation	45.8%	54.2%	0%	0%

○ Appréciation sur le niveau des interventions :

	avancé	approprié	élémentaire
L'entreprise marocaine : Quelles stratégies de développement ?	45.8%	54.2%	
la démarche qualité constitue-t-elle un élément de la stratégie d'entreprise ?	30.4%	60.8%	8.8%

✓ Taux de satisfaction des axes par rapport aux attentes des participants

Entièrement(40.9%) partiellement (54.5%)

Faiblement(4.6%) pas du tout (0%)

✓ Taux de satisfaction global :

0% < <40% -----8.4%

40% < <60% -----20.8%

70% < <90% -----70.8%

✓ proposition de thèmes à développer dans les prochaines manifestations :

Accord d'association & règles d'origine	20.8%	<u>Autres :</u> *cas pratiques d'une Sté marocaine *comment préparer un projet qualité pour une société de service ayant le monopole *la responsabilité sociale de l'entreprise *comment vendre la démarche qualité au patronat *la formation *la prévention
Management environnement- santé et	50%	
sécurité du travail	58.3%	
Code du travail		
Communication -NTIC	20.8%	

En conclusion :

L'approche adoptée au niveau de Tanger a permis :

1/. d'atteindre les objectifs arrêtés par le comité d'organisation à savoir :

*intéresser et assurer la participations des décideurs d'entreprise

*créer un cadre de débat, d'échange d'expérience de haut niveau entre les participants tout en assurant leur implication dans l'animation des débats .la richesse des débats a été favorisée par le choix réfléchi des thèmes pratiques qui intéressent les entreprises.

2/. Dégager une satisfaction générale de la part des organisateurs, pour la qualité des thèmes, des débats et de l'organisation.

3/. Maîtriser les conditions d'organisation (logistique susceptibilité, respect du programme ,documentation.....)

4/. Dégager un reliquat qui permettrait d'accéder aux vœux des participants à l'organisation d'autre manifestation tout le long de l'année.