

Les stratégies nationales de mise à niveau de l'entreprise se succèdent et s'accumulent en vue de relever les défis de l'ouverture et les rigueurs de la concurrence d'une mondialisation rampante.

Les transitaires au rythme de la mise niveau

Privilégiant une démarche contractuelle, l'Agence nationale pour la Promotion de la petite et moyenne entreprise (ANPME), la Royal Air Maroc (RAM) et l'Association des transitaires agréés en Douane au Maroc (ATADM) ont initié le 19 juin 2006 au siège de la RAM à Casablanca, avec l'appui financier de la Commission européenne, un programme d'accompagnement à la certification ISO 9001 Version 2000 en faveur des entreprises membres de l'ATADM les plus actives dans le domaine du fret aérien. Pour Latifa Echihabi, directrice générale de l'ANPME, ce programme, qui porte sur un diagnostic qualité et un plan d'action pour la mise en place d'un système de management qualité *«permet aux entreprises bénéficiaires de répondre aux conditions exigées pour une certification ISO 9001 V 2000»*. Mme Echihabi considère que la signature de ce protocole d'accord vient *«confirmer un succès et reproduire une première opération lancée l'année dernière et dont nous ne pouvons tous que nous féliciter pour les résultats obtenus.»*

La prise en compte de la dimension qualité de service répond au besoin de renforcement de la compétitivité de

l'entreprise marocaine. Cette compétitivité ne se limite plus au seul critère de compression des coûts, mais fait appel à d'autres facteurs telle la réduction des délais d'acheminement des marchandises selon des normes standardisées.

La norme ISO 9001 version 2000, «n'est pas une fin en soi».

Pour l'ANPME, l'intégration des transitaires agréés dans son portefeuille clients répond à deux objectifs: le premier permettre à ces entreprises, des PME en l'occurrence, d'engager leur processus de mise à niveau. Le deuxième objectif est lié au fait que cette profession va, à travers sa mise à niveau

intrinsèque, améliorer ses prestations à ses clients, eux même des PME.

Mais l'adoption de la norme ISO 9001 version 2000, pour Echihabi *«n'est pas une fin en soi»*. Elle exige sans cesse de se mettre en posture de changement de culture, pas-

ser d'une culture correctrice à une culture préventive, améliorer les délais de gestion et établir des plans de formation pour l'ensemble du personnel. La Royal Air Maroc, pour sa part, a franchi des pas appréciables dans le sens la modernisation compétitive de sa chaîne logistique et de son réseau de sous-traitants,

donne l'exemple de l'engagement de la grande entreprise vis à vis des PME.

Cette opération d'accompagnement à la Certification ISO 9001 version 2000, ayant bénéficié à un groupe de 14 entreprises membres l'ATDM a nécessité un budget global de 1.512.000,00 de dirhams. Elle s'est déroulée durant la période juillet 2004 à avril 2005. L'objectif qualitatif assigné à cette démarche étant de permettre à la profession des transitaires, qui constitue un acteur principal du passage des marchandises par les frontières, de contribuer à leur mise à niveau et, partant, assurer l'accélération de la fluidité des échanges commerciaux.

L'amélioration des prestations des entreprises concernées par cette opération s'apprécie à travers les indicateurs suivants: la réalisation du chiffre d'affaire par rapport à l'objectif fixé qui atteint actuellement 120% contre 67% avant le démarrage de ce projet. Le nombre de dossiers traités a progressé de manière positive: + 87% contre 43% avant le projet. Concernant le transport aérien la norme «livraison dans les délais» atteint actuellement 97% contre 61% au début de l'opération. □ **Driss Aïssaoui**

Latifa Echihabi. Prise en compte de la dimension qualité.

