

## Evaluation N° 2 Deuxième Semestre

### L'Economie et l'Organisation Administrative des Entreprises

#### Document 1 :

Entre la première radio, commercialisée en 1957, et la TV plasma d'aujourd'hui, cinquante ans d'adaptation au goût du consommateur. En 1999, l'entreprise a capitalisé un savoir-faire qui garantit son autonomie. Les certifications ISO obtenues et celles à venir attestent de cette réalité. Les maîtres mots du succès : diversification, qualité et capitalisation sur la marque. Le marché demande des téléviseurs à écran plat ? On en fabrique. Des lecteurs DVD ? Des chaînes Hi fi ? On en produit également et même des TV plasma. Les managers de l'entreprise n'hésitent pas à sillonner l'Asie pour se fournir en composants et l'entreprise impose à ses sous-traitants un cahier de charges très strict. Il y va de sa réputation. Le marketing n'est pas oublié, la marque "Nour" bombarde les écrans de télé, illustre les panneaux d'affichage, orne les lieux de vente et sponsorise le foot.

Résultat, "Nour", qui emploie aujourd'hui 400 personnes, revendique 25 à 30 % du marché des téléviseurs (400 000 unités vendues annuellement), et plus de 55 % du marché des réfrigérateurs (300 000 pièces commercialisées par an). Il faut dire que les produits "Nour" sont légèrement moins chers que ceux (importés) de la concurrence, "sans que la qualité ne soit sacrifiée", assure-t-on. L'évolution du chiffre d'affaires illustre parfaitement le cours de la "saga Nour". Dépassant légèrement 500 000 DH au démarrage, il était de 160 millions en 1980, avant de passer à 207 millions en 1997 pour atteindre 800 millions en 2005.

*La Vie Economique du 10 février 2006.*

#### Document : 3

#### **Vanesa Ice certifiée**

Vanesa Ice vient d'obtenir les certifications ISO 22000 version 2005 et ISO 9001 version 2000. L'importance de cette certification réside dans le fait que Vanesa Ice est l'une des quatre premières sociétés dans le monde à être certifiée ISO 22000 version 2005 par Afaq-Afnor, l'un des plus importants organismes de certification internationale. Ce certificat donne à Vanesa Ice un avantage concurrentiel face à la compétition du marché dans laquelle elle s'est engagée et crédibilise son action vis-à-vis de ses interlocuteurs " votre satisfaction est notre seule récompense et nous continuerons notre recherche de perfection pour garder la confiance que vous nous accordez depuis déjà cinq ans ", a déclaré le président directeur général de Vanesa Ice.

Economie et entreprises N° 78 (2006)

L'entreprise a initié le concept de Coffee shop où le client peut lui même mélanger ses saveurs

### Flux tendu

Piloté par une véritable tour de contrôle, le processus de production utilise une technologie ultrasophistiquée. Le circuit est complètement hermétique pour maintenir la qualité de la matière première. Le seul contact physique avec l'homme s'effectue à l'amont du processus lors du contrôle du café vert. Le reste est fait par les machines. Les employés, dont certains ont été formés sur le tas et l'autre moitié à l'étranger, ne font que contrôler les voyants ou alors emballer le produit final, prêt à être livré. *"Notre cheval de bataille, c'est que nous n'avons pratiquement pas de stock de produits finis. Ce qui est torréfié aujourd'hui sera chez le consommateur final dans les trois jours qui suivent. Nous avons une chaîne qui travaille à flux tendu"*, explique le directeur.

L'entreprise qui a réalisé en 2005 un chiffre d'affaires de 110 millions de dirhams s'est, par ailleurs, lancée dans un processus de certification ambitieux. Elle sera certifiée ISO 9001 version 2000 incessamment et projette déjà une certification ISO 21000. *"Nos concurrents ne sont pas seulement au Maroc. D'ailleurs, la veille concurrentielle se fait aussi par rapport à nos homologues étrangers"*, laisse entendre le directeur général des Cafés Saveur

## Document : 4

### Compétitivité et efficacité

**Compétitivité** : capacité pour une entreprise ou une économie nationale à maintenir ou accroître ses parts de marché, sur le marché domestique (compétitivité interne) et sur les marchés extérieurs (compétitivité externe).

• Lorsque la compétition porte sur des produits comparables en termes de qualité, la compétitivité dépend des prix des produits (compétitivité-prix) et donc de trois séries de facteurs :

- \* Les coûts, et tout particulièrement des coûts en travail, eux-mêmes dépendant des salaires des charges sociales et de la productivité ;
- \* Les marges (pourcentage de bénéfice dans le prix de vente) des entreprises;
- \* Le taux de change de la monnaie nationale pour la compétitivité externe
- \* Cette compétitivité-prix doit être distinguée de la compétitivité "qualité" également appelée compétitivité "produit", compétitivité "structurelle" ou compétitivité "hors-prix", qui tient à ce qu'un producteur se maintienne ou progresse sur un marché en raison de la nature de ses produits: elle dépend de facteurs tels que:
  - \* Les performances des produits, la fiabilité, l'image de marque, les conditions de financement ou de commercialisation... ;
  - \* L'innovation et le progrès technique ;
  - \* L'organisation du travail et de la production, la flexibilité, la formation du personnel.

**Efficacité** : qualité d'une entreprise qui atteint ses objectifs. L'efficacité concourt à la performance de l'entreprise et repose sur de nombreux facteurs tels que la qualité de l'organisation, la gestion des flux d'informations, le style de la qualité de la gestion...

D'après C-D. Echaudemaison, dictionnaire d'économie  
 Et de sciences sociales.nathan, 2003

Pour des raisons de coût, beaucoup s'interrogent sur l'intérêt de garder la certification ISO 9001. Il est tout à fait envisageable de maintenir un système de management de qualité en place, sans pour autant le certifier. Mais ceci peut entraîner une baisse de pression et donc d'attention sur la rigueur de mise en œuvre et de gestion. La norme ISO 22000 ne requiert pas de cartographie des processus. Ni de manuel qualité. Était-ce une démarche volontaire pour maintenir des certifications pour les deux normes ? Il est aisé de franchir le pas et de le penser.

Source : Economiste Mardi 18/04/2006

## **CONSERVES VÉGÉTALES ENCORE DES EFFORTS À FOURNIR**

Le secteur agro-alimentaire, hors conserves de poisson, représente 30% de la valeur ajoutée et 12% de l'emploi permanent du secteur industriel. Les entreprises intervenant dans le secteur des conserves doivent mettre aux normes les équipements et les infrastructures. De même qu'elles doivent adopter les techniques modernes de management. Telles sont les recommandations d'un diagnostic du secteur réalisé par l'ANPME.

### **Comparaison internationale**

Les éléments relevés au niveau du benchmarking font ressortir que:

- L'industrie agro-alimentaire n'assure que 13,5% des exportations marocaines contre 48% pour l'Espagne et 5,5% pour la Turquie.
- Le Maroc n'occupe que 19% de parts de marché sur l'Europe contre 41% pour l'Espagne et 8% pour la Turquie.

La production agricole connaît de fortes fluctuations au Maroc et en Turquie, alors qu'elles sont limitées en Espagne.

- L'irrigation ne couvre que 550.000 ha au Maroc, dont 150.000 d'appoint; alors qu'en Espagne, elle est généralisée et en Turquie peu développée.
- 50% des exportations se font en vrac, alors que pour l'Espagne et la Turquie, c'est respectivement 15% et 10%
- L'effectif qualité-sécurité/production est de 1/2000 T de produits finis au Maroc; ce ratio est de 1/1500 T de produits finis en Turquie.

Pour pouvoir s'adapter aux évolutions rapides dans le domaine agricole, les entreprises et les pouvoirs publics au Maroc sont appelés à prendre un certain nombre de mesures.

Il s'agit pour les entreprises de la mise aux normes des équipements et des infrastructures et l'Adoption de techniques modernes de management.

Les mesures institutionnelles sont relatives à :

- L'encadrement technique de proximité des agriculteurs ;
- La formation des agriculteurs ;
- L'organisation des agriculteurs en groupements de producteurs.

Finances News  
Hebdo (janvier2006)

### **Quid de la norme ISO 9001 ?**

Cette norme est la différence en matière de management de la qualité. Depuis 2000, année de la dernière version, les entreprises certifiées ont trouvé un intérêt certain à l'application de ce que nous appelons désormais " l'approche processus". Le client est revenu au centre des intérêts, et les processus ont gagné en maîtrise. L'ISO insiste sur la comptabilité et la complémentarité de cette norme avec la 22000, en effet, de très nombreuses exigences se retrouvent dans l'une et l'autre. La 22000 étant plus spécifique au secteur agroalimentaire.

## Travail à faire:

### 1°/ A partir du document 1:

- a. Expliquez le passage souligné (1pt)
- b. y a-t-il une contraction entre réduction de coût et qualité? (1pt)

### 2°/ A partir du document 2:

- a. Relevez les "signes" de la qualité (1pt)
- b. Montrez le lien entre l'organisation en flex tendu et la demande qualité (1pt)

### 3°/ A partir du document 3:

- a. Identifiez les organismes certificateurs (1pt)
- b. Évaluez l'impact de la certification sur Vanesa Ice (1pt)

### 4°/ A partir du document 4:

- a. Quelles sont les dimensions de la compétitivité qualité? (1,5pt)
- b. Peut-on accéder à une compétitivité sans être compétitif sur le plan prix? expliquez? (1,5pt)

### 5°/ A partir du document 5:

Quels sont les éléments qui font défaut pour le plan qualité pour le secteur des conserves végétales au Maroc? (2pts)

## Question de synthèse:

Aujourd'hui, raconte un patron d'une entreprise, l'une des premières choses que nous demande un nouveau client, c'est une copie de notre certificat. C'est en d'abord un moyen de faire savoir que l'on travaille en application de normes internationales (I.S.O: International Standard Organisation).

En se basant sur vos connaissances acquises et les documents 2; 3; 4; 5 et 6; rédigez dans une synthèse l'impact de la certification sur l'entreprise.

on vous propose de suivre le plan suivant:

Introduction (2,5 pts)

Développement:

- L'importance de la qualité
  - les organismes certificateurs
  - L'impact de la certification
- (4,5 pts)

Conclusion: (2,5 pts)