

BACK

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA

Améliorer la qualité de la gestion des exportations

Comment l'ITC aide les exportateurs à avoir un meilleur accès aux informations sur les marchés afin d'élargir leur potentiel d'exportation

Khemraj Ramful, Conseiller principal, Gestion de la qualité des exportations et Ludovica Ghizzoni, Conseillère, Chaîne de valeur de l'entreprise, Gestion de la qualité à l'exportation, ITC

avril 01, 2013



La qualité des produits et des services est une condition indispensable pour réussir à accéder aux marchés et essentielle pour accroître ses revenus à l'exportation. Il n'est donc guère surprenant que nombre de projets mis en œuvre par l'ITC comprennent un important volet qualité et englobent un large éventail de services visant à :

- améliorer l'accès des exportateurs à l'information sur les prescriptions techniques obligatoires et les normes volontaires applicables dans le pays importateur;
- renforcer les capacités des exportateurs d'adapter leurs produits et leur gestion pour satisfaire à ces exigences;
- faciliter la tâche des exportateurs qui doivent démontrer que leurs produits satisfont aux prescriptions en vigueur;
- améliorer l'accès des exportateurs aux services de normalisation, de métrologie et d'évaluation de la conformité, lesquels ne sont pas suffisants dans nombre de PED.

L'intervention axée sur la qualité dans le cadre de l'initiative Compétitivité sectorielle et diversification à l'exportation de la Gambie, financée par le Cadre intégré renforcé a été lancé en juin 2012 et porte sur la sécurité sanitaire des aliments et les problèmes de qualité qui entravent l'accès au marché d'exportation pour les arachides, la noix de cajou et le sésame gambiens. L'intervention passe par l'élaboration de normes pour les trois secteurs de produits, la modernisation de la capacité des laboratoires d'essai, la formation aux systèmes de sécurité sanitaire des aliments et la création d'écoles de terrain destinées aux agriculteurs des secteurs.



Dans le cadre d'un projet lancé au Sénégal et financé par le Fonds d'affectation spéciale des Pays-Bas, l'équipe qualité de l'ITC aide les exportateurs de mangues de la région de Niayes à accéder au marché de l'Union européenne (UE) et à améliorer leur compétitivité. Deux entreprises ont obtenu leur certification GlobalGAP, une norme de certification des produits agricoles découlant de l'emploi des bonnes pratiques agricoles, décernée par ECOCERT en août 2012. L'ITC a aussi organisé des formations à l'intention des producteurs et des exportateurs sur la prévention et le traitement de l'infestation par la mouche des fruits et la mise en œuvre des bonnes pratiques agricoles et de respect de la chaîne du froid. Une série d'analyses des résidus de pesticides réalisées par le Laboratoire Phytocontrol, un laboratoire accrédité à l'échelle internationale, a prouvé que les échantillons de mangues étaient conformes à la réglementation relative aux limites maximales de résidus.

Entre 2007 et 2012, l'ITC a supervisé avec succès un certain nombre de projets du Fonds pour l'élaboration des

normes et le développement du commerce (FANDC), y compris des initiatives de renforcement du secteur de la pêche au Yémen, des secteurs des graines de sésame et du beurre de karité au Nigéria et de l'horticulture en Tanzanie. Après avoir supervisé les projets du FANDC en 2012, et à la lumière du travail réalisé, l'ITC est à présent appelé à mettre en œuvre les projets du FANDC, notamment actuellement le projet FANDC d'Amélioration de la sécurité sanitaire et de la qualité des fruits et légumes sri-lankais de mars 2013 à mars 2015.

L'ITC a aussi activement participé à la mise en œuvre de projets de promotion du commerce en Asie centrale et a aidé à obtenir l'accréditation et la reconnaissance internationales des organismes d'évaluation de la conformité. Un organisme de certification d'Ouzbékistan, SMS ITI, a décroché son accréditation ISO 9001, et deux laboratoires d'essai pour les produits alimentaires et agricoles du Tadjikistan ont obtenu leur accréditation ISO/CEI 17025. L'ITC aide le Centre d'accréditation du Kirghizistan à devenir membre à part entière de l'International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC). L'ITC offre aussi une assistance directe aux entreprises désireuses de se doter de systèmes de gestion de la sécurité sanitaire des aliments, alors que deux entreprises du Kirghizistan et du Tadjikistan ont déjà été certifiées ISO 22000.

Dans le cadre du projet de développement du commerce régional au sein de la Communauté d'États indépendants, l'ITC a élaboré un guide des conditions d'accès au marché de l'UE pour les exportateurs de pâtes et de farine de l'Espace économique commun du Bélarus, du Kazakhstan et de la Russie. Il se fonde sur une étude menée par l'ITC sur les infrastructures qualité et sanitaires et phytosanitaires dans ces pays.

Un projet de développement des exportations du couloir septentrional du Pérou comprend un volet qualité destiné à renforcer les capacités des institutions à vocation commerciale, telles PromPeru, qui gère des programmes conçus pour améliorer la compétitivité des petites entreprises grâce au respect des prescriptions en matière d'hygiène alimentaire et de sécurité sanitaire des aliments sur les marchés internationaux. Le projet a sélectionné 10 formateurs-conseillers qui ont été formés pour aider 10 PME du secteur de l'agroalimentaire à mettre en œuvre des systèmes de sécurité sanitaire des aliments basés sur l'analyse des risques et la maîtrise des points critiques.

L'équipe qualité de l'ITC participe aussi activement à la conception de bulletins et de publications visant à faciliter la compréhension des questions de qualité parmi les exportateurs et les institutions qui œuvrent en faveur du développement du commerce international. Il s'agit notamment des listes de contrôle conjointes ITC/ISO sur ISO 14000 et ISO 22000, ainsi que de la publication ITC/Institut national de métrologie de l'Allemagne Gestion de la qualité à l'exportation: Guide destiné aux petites et moyennes entreprises exportatrices disponible en français, anglais et espagnol. Ce guide répond aux questions les plus fréquemment posées sur la qualité, les prescriptions techniques, les systèmes de gestion, l'évaluation de la conformité, la métrologie, l'accréditation et les Accords de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce et les normes sanitaires et phytosanitaires.

Il ne s'agit là que de quelques-uns des projets auxquels est associée l'équipe qualité de l'ITC pour améliorer la compétitivité des entreprises par le respect des prescriptions techniques. Cependant, ces prescriptions évoluent et les entreprises doivent satisfaire aux nouvelles exigences sociales et environnementales des clients. En d'autres termes, le volet qualité de certains des nouveaux projets implique des interventions axées sur la responsabilité sociale, la gestion environnementale et la gestion de l'énergie, toujours basées sur les normes internationales.

L'EFFET MULTIPLICATEUR

Martin Labbé, Conseiller, Marketing électronique et réseaux numériques and Sébastien Ioannitis Mccoll Conseiller, Compétitivité des entreprises, ITC

La démarche de l'ITC 'de un à un à plusieurs' améliore l'impact sur le terrain. Les meilleurs alliés pour atteindre cet objectif sont les formateurs et les conseillers locaux formés et encadrés par l'ITC. C'est le cas en Algérie, où l'ITC et ALGEX, l'organisme algérien de promotion du commerce, ont lancé un programme de renforcement des capacités de commercialisation sur le web et de commerce électronique dans le cadre du programme EnACT et du Programme de conseillers commerciaux agréés (CTAP). EnACT est financé par l'Agence canadienne de développement international et vise à renforcer les capacités des PME et des institutions algériennes pour pérenniser les exportations.

Le CTAP est un programme de renforcement des capacités ayant d'importantes retombées dans plus de 30 pays dans lesquels il a été mis en œuvre. Il est conçu pour développer les connaissances et le savoir-faire des conseillers à l'exportation appelés à aider les PME à améliorer leur compétitivité internationale. En Algérie, 23 conseillers ont été formés et agréés en gestion d'entreprise, conception de stratégies d'exportation, diagnostic des entreprises exportatrices, transactions à l'exportation et en services de conseil. Le CTAP a été mis en œuvre par le biais d'ateliers de formations et de missions d'encadrement sur le terrain pour garantir un transfert des connaissances et

une mise en valeur des compétences effectifs. En 2012, trois conseillers ont aidé 97 entreprises, dont 49 ont déjà ressenti des effets positifs sur leur activité (redéfinition de la stratégie d'exportation, amélioration des débouchés ou du volume des exportations).

L'ITC soutient aussi les formations de formateurs. En Algérie, ALGEX a demandé à l'ITC de renforcer les capacités des femmes d'affaires et des jeunes entrepreneurs d'utiliser Internet pour promouvoir, commercialiser et vendre produits et services, en insistant tout particulièrement sur les médias sociaux et les logiciels libres et gratuits. Un processus de sélection rigoureux a été organisé pour engager deux formateurs algériens ayant une expérience de la commercialisation sur le web. Une formation initiale a été organisée en septembre 2011 à Sidi Abdellah Cyberparc à Alger avec un groupe pilote de stagiaires. Les stagiaires devenus formateurs ont ensuite reproduit la formation à 10 reprises entre octobre 2011 et février 2012, formant plus de 160 cadres dans tout le pays, dans des proportions qui n'auraient pu être atteintes par la formation directe conventionnelle. Après la formation et en utilisant les réseaux sociaux, plusieurs participants ont indiqué avoir conclu de nouvelles affaires.