

DIVERSIFICATION DES EXPORTATIONS AU BANGLADESH

INITIER LE DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ DANS LE
SECTEUR DE L'INGÉNIERIE LÉGÈRE (SIL) AU
BANGLADESH

Référence du projet : BGD/75/21A
Centre du commerce international (ITC)
Bureau de promotion des exportations du Bangladesh

FAITS ET CHIFFRES :

- Contribution de la CE : Euro 1.8 million (92,32%) ;
- Contribution de l'ITC : Euro 0.15 million (7.68%) ;
- Durée du projet : de 2006 à 2009 ;
- Deux ateliers ont été menés pour créer une sensibilisation aux outils de résolution des problèmes, aux bonnes pratiques de gestion interne ainsi qu'au système de contrôle de la qualité (SCQ) ;
- Une aide directe apportée à six entreprises industrielles pour la mise en œuvre de bonnes pratiques de gestion interne et de système de contrôle de la qualité ;
- Atelier de partage d'expériences tenu en vue de diffuser au plus grand nombre d'entreprises et aux acteurs concernés.

« Nous avons largement bénéficié du Programme de Support de la Qualité au Bangladesh (BQSP). En implémentant les 5S nous avons non-seulement profité d'un meilleur environnement de travail mais, de plus, nous avons augmenté notre productivité de 30%. En introduisant de meilleurs contrôles pendant la coulée et l'usinage nous avons réussi à réduire nos retour de produit du marché de 5% à 1% alors que notre volume des ventes augmentait de 20%. Nous sommes également fiers d'annoncer que nous avons été récemment sélectionnés par un grand fabricant pour devenir leur fournisseur attitré en pièces détachées de pompes. Les mots nous manquent pour décrire à quel point nous avons apprécié les conseils donnés par l'ITC ainsi que le soutien régulier fourni par les conseillers techniques et les formateurs qui nous ont aidés, dans un temps record, à implémenter les 5S ainsi que le SCQ. »

M. Razul Karim, Propriétaire du Reza Engineer's à Bogra



CONTEXTE :

Elever les SIL à un haut niveau de gestion de la qualité (GQ) en commençant par attirer l'attention de l'industrie sur la nécessité d'un recours systématique à l'utilisation d'une bonne gestion interne et à la pratique de contrôle de la qualité (CQ).

Le Programme de Support de la Qualité au Bangladesh comporte deux volets, le premier a été mis en œuvre par l'ONUDI pour le renforcement des infrastructures de qualité alors que le deuxième a été implémenté par l'ITC pour diversifier les exportations. Le volet ITC a plus particulièrement aidé le Bangladesh à harmoniser les efforts de tous les acteurs concernés au travers du développement de stratégies d'exportation, au niveau des secteurs en utilisant l'approche de la chaîne de valeur et en ciblant la gestion de la chaîne d'approvisionnement, la gestion de la qualité et de la sécurité alimentaire ainsi que de l'emballage afin de diversifier les objectifs d'exportations, en encourageant la compétitivité et la qualité des produits.

OBJECTIFS :

L'objectif des interventions de l'ITC a été de contribuer à l'implémentation de quelques-unes des recommandations pour l'amélioration de la qualité citées dans le document « A strategy for developing the light engineering sector in Bangladesh » (« Stratégie pour le développement du secteur de l'ingénierie légère au Bangladesh »).

- Manque de normes et de qualité des produits ;
- Développer la qualité graduellement jusqu'à la transformer en qualité de classe mondiale ;
- Renforcer la capacité des fabricants à répondre aux exigences de l'exportation en termes de qualité et de volume de production en s'appuyant sur des formations sur le contrôle de la qualité et l'assurance-qualité.

Les deux activités suivantes ont été retenues par le plan d'implémentation du document stratégique mentionné ci-dessus :

- Organiser régulièrement des formations de groupe sur le contrôle-qualité ainsi que sur l'assurance-qualité ;
- Développer des lignes directrices sur la gestion de la qualité.

IMPACTE :

- Des connaissances en concept de base de la qualité ont été inculquées à quarante délégués de petites entreprises et autres acteurs concernés ainsi qu'à quinze formateurs-conseillers du Bangladesh ;
- Quinze participants issus de six entreprises participantes ainsi que six formateurs-conseillers qui ont été choisis pour assister ces mêmes entreprises, ont reçu une formation de deux jours sur les concepts de qualité ;
- Six entreprises sélectionnées ont reçu le support de consultants internationaux et de formateurs-conseillers attachés à ces entreprises, pour implémenter les 5S ainsi que la SCQ ;
- Cinq formateurs-conseillers sont maintenant disponibles pour donner des formations sur les 5S et la SCQ à d'autres acteurs clés dans le domaine ;
- Les résultats obtenus par les entreprises ont été diffusés dans un atelier de cinquante et un participants provenant de Dhaka et Bogra (par ex. augmentation de la productivité et du volume des ventes et réduction des déchets et des retours).

TEMOIGNAGES :

« Le projet de l'ITC a été bien accueilli par les industries SIL qui se trouvent aux prémices de leur développement au Bangladesh. Toutes les entreprises assistées ont trouvé que le 5S japonais est un outil simple et facile d'utilisation et elles l'ont prouvé en l'implémentant dans une très courte période, soit moins de six mois. Les pratiques dans la SCQ ont été bien assimilées par les entreprises et elles pourront profiter du support fourni par le manuel de SCQ développé par quatre entreprises assistées par le projet. Les formateurs-conseillers ont aussi eut beaucoup d'intérêts à pratiquer les 5S ainsi que la SCQ et pourraient gagner en expérience en l'implémentant dans de petites entreprises. Les formateurs-conseillers pourraient continuer à assister d'autres compagnies dans le futur, c'est un bon exemple de renforcement des capacités. »

M. Arora, Consultant international pour l'ITC

« Notre usine est maintenant mieux organisée et propre, les étagères et les dépôts sont bien arrangés et la productivité a, du coup, augmenté considérablement. Nous sommes conscient que le fait d'avoir introduit une politique de la qualité et un manuel de la qualité va nous permettre de mieux contrôler la gestion de la qualité ce qui va nous permettre de booster nos exportations. Nous assurons des efforts continus pour nous conformer et améliorer nos 5S ainsi que la pratique du contrôle du système de la qualité (SCQ) pour notre plus grand avantage. Nous remercions, une fois encore, l'ITC pour sa contribution inestimable. »

M. Fazle RM Hasan FCA Directeur général, North Bengal Cycle Industries Ltd. Mirzapur

« Nous sommes heureux de dire à quel point nous avons pu bénéficier de l'assistance de l'ITC, par exemple, nous avons eu l'opportunité de participer à des ateliers de formation qui nous ont aidés à revoir notre compréhension de la qualité et de la bonne gestion interne de l'entreprise. Nous avons modifié notre agencement pour le rendre plus sûr. Nous avons éliminés de l'usine les articles inutiles ce qui nous a permis de retrouver plus d'espace pour faire des activités à valeur ajoutée. Les activités du magasin sont mieux organisées maintenant. La résolution des problèmes se fait de façon plus organisée en incitant le personnel à devenir plus efficace. Nous avons aussi préparé un manuel de la qualité contenant une compilation de nos 5S et des activités de contrôle de la qualité. Nous continuerons notre voyage sur la voie de l'amélioration de nos 5S et de nos pratiques de contrôle de la qualité et nous adapterons nos connaissances à d'autres départements de notre groupe.

M. Shiblee Noman, Chef ingénieur, Sigma Technologies Ltd, Dhaka



Changements dans l'atelier de fabrication de Modern Erection Ltd, Dhaka

POUR PLUS D'INFORMATION, VEUILLEZ CONTACTER :



Ludovica Ghizzoni
Conseillère en gestion de la qualité
Section pour la Compétitivité des
entreprises
Centre du commerce international
Palais des Nations, CH-1211
Genève 10, Suisse
+41 22 730 0638
ghizzoni@intracen.org

Shyam Gujadhur
Conseiller principal sur les normes et la gestion de la
qualité
Section pour la Compétitivité des entreprises
Centre du commerce international
Palais des Nations, CH-1211
Genève 10, Suisse
+41 22 730 0396
gujadhur@intracen.org