

Economiste 15.07.03

Ingelec certifiée ISO 9001

· Des procédures plus rigoureuses pour fidéliser les clients

Les entreprises marocaines se font de plus en plus certifiées. En effet, la société familiale Ingelec vient d'achever un processus de certification entamé il y a deux ans. Elle a acquis le label ISO 9001 version 2000. Selon les responsables de l'entreprise "le processus de certification avait pour but de satisfaire et fidéliser les clients". D'autre part, "il fallait rester leader dans le domaine de l'appareillage électrique". Ingelec est aujourd'hui n°1 africain du secteur de la fabrication de l'appareillage électrique basse tension. Pour faire face aux enjeux de la mondialisation, "le marketing, la nouveauté, la qualité, le contrôle, la recherche et le développement sont les maîtres mots dans la nouvelle philosophie et stratégie d'Ingelec", déclarent les responsables. Pour ce faire, la direction générale et l'ensemble du personnel s'engagent à garantir à leurs clients certaines prestations d'Ingelec. D'abord, pour les produits conçus, fabriqués et livrés, Ingelec assure la conformité aux exigences légales et réglementaires, le respect des règles de l'art.

Ensuite, pour les produits commercialisés, Ingelec garantit le respect de la description de la commande en termes de désignation, délai de livraison et type de conditionnement. Afin d'accomplir ces objectifs, l'entreprise s'engage à mobiliser son personnel par le développement continu de ses compétences. Dans ce sens, Ingelec a signé une convention avec l'OFPPPT pour la formation d'électriciens du bâtiment. Le projet-pilote assurera la formation de 300 électriciens. Le but est d'arriver à une meilleure prestation et une plus grande sécurisation. Ingelec s'engage aussi à instaurer des audits internes et surtout être à l'écoute de ses clients. L'entreprise continue de souffrir de la concurrence déloyale à cause de la contrebande.

H. B.