

MICTSL : Certification aux normes ISO 9001:2008 et changement à la tête de la société

17 Octobre 2014, soirée exceptionnelle organisée par la MICTSL, et à laquelle tous ses partenaires publics et commerciaux ont été conviés. Objectif : informer ces derniers d'abord, de sa certification aux normes ISO 9001-2008 et, ensuite, du changement à la tête de la société. La solennité de ce double événement n'a pas pour autant exclu la convivialité, résultante de la collaboration que la MICTSL s'est toujours efforcée d'entretenir avec ses partenaires. En effet, discours et allocutions ont été prononcés, pendant que les invités sirotent le verre d'amitié offert à l'occasion. Après le communiqué de presse concocté par la MICTSL et dans sa version intégrale, PortEcho vous partage des extraits des discours et allocutions prononcés à l'occasion.



De g. à d. : Le représentant du groupe AFNOR et Rachid BAHO (nouveau D.G de la MICTSL), exhibant aux convives l'attestation de certification ISO 9001:2008

« Madagascar International Container Terminal Services Ltd. (MICTSL), opérateur du Terminal à Conteneurs au port de Toamasina, vient d'obtenir la certification ISO 9001:2008 pour l'ensemble de ses activités liées à l'accrochage et la manutention de conteneurs. Cette certification internationale couronne les efforts de plusieurs années d'une équipe dédiée, qui n'a cessé de montrer sa détermination à fournir un service de haute qualité à ses clients. « Cette réussite a été possible grâce à l'implication de tous les membres de l'équipe de MICTSL. L'engagement démontré au cours du processus indique clairement notre volonté d'offrir des services de haute qualité » a indiqué le Directeur de l'Administration et du Développement, Michaël RATRIMO. Cette certification est importante, car elle a la valeur d'apporter une preuve objective communiquée par un organisme indépendant, AFNOR Certification, que le système de management de la qualité est bien conforme aux exigences des normes internationales ; par la même occasion, elle concourt à ce

que les partenaires de Madagascar dans les échanges commerciaux soient rassurés sur les capacités de notre port principal.

En effet, c'est un atout considérable qui lui permettra de renforcer sa position dans le domaine des activités portuaires dans la région sud-est de l'Océan Indien, et d'accroître à l'occasion les flux de marchandises conteneurisées à l'import et à l'export. Ceci aura, sans aucun doute, un impact positif sur le développement économique du pays, car le port de Toamasina a toujours été considéré comme «le poumon de Madagascar ».

«Le port de Toamasina est un port performant, et cette certification renforce notre conviction sur ses énormes potentialités, actuellement encore méconnues par le grand public » a commenté le nouveau Directeur Général, Monsieur Rachid BAHO.

Créé par l'ISO (International Organization for Standardization), ce système

de gestion de la qualité établit une norme mondiale pour les processus de management qualité, afin d'assurer que les produits et les services d'une entreprise soient d'un très haut niveau de qualité, pour satisfaire les exigences de tous les clients et les exigences légales. La certification ISO 9001 est un niveau très exigeant, acquise au moyen d'un audit rigoureux, des examens de gestion et une amélioration continue des processus. ISO 9001:2008 est la dernière révision de la norme « ISO Quality Management System » reconnue dans le monde entier.

AFNOR Certification, qui délivre les marques les plus connues du secteur - NF et AFAQ - fait partie du groupe AFNOR, spécialisé dans la normalisation et la certification ».

Confortant le contenu de ce communiqué par le biais d'un discours reconnaissant le professionnalisme du système de management qualité de l'équipe de la MICTSL, le Représentant du groupe AFNOR

(Association Française de Normalisation) a souligné ceci « ...**Dans l'accomplissement de vos missions vous avez souhaité aller de l'avant et démontrer, par le moyen d'une certification tierce, délivrée par un organisme indépendant, AFNOR Certification, votre capacité à vous organiser et à progresser continuellement.** »

Et remettant le certificat aux deux Directeurs Généraux (entrant et sortant), il a salué les efforts énormes que la MICTSL a fournis en vue de l'obtention de cette marque de reconnaissance internationale, en ces termes :

« **Ce succès, c'est votre succès, à vous tous qui avez participé à cette démarche, en vue d'obtenir cette certification ISO 9001, pour laquelle vous avez durement travaillé. C'est la reconnaissance du professionnalisme que je viens partager aujourd'hui avec vous... Saluons votre challenge, celui d'avoir voulu inscrire et pérenniser la qualité de service au cœur de vos activités...** »

Ensuite, il rappelle les différents avantages que confère la détention du certificat, en ces termes : « **Cette certification confère ainsi un rôle plus important aux différents acteurs engagés, mettant en avant l'esprit d'initiative, l'esprit de responsabilité et procure d'indéniables avantages ...** », entre autres :

- « **un élément de différenciation, preuve de l'efficacité de l'entreprise et qui accroît la confiance des partenaires ;**
- **un véritable outil de management, qui permet à l'organisation une mobilisation de son personnel autour d'un projet commun, nécessitant une organisation rigoureuse et pérenne, une recherche constante de l'amélioration continue de la qualité et la satisfaction de ses partenaires ;**
- **la reconnaissance interne du savoir faire de l'entreprise ».**

Des avantages dont, tout naturellement, bénéficie chacune des parties prenantes,

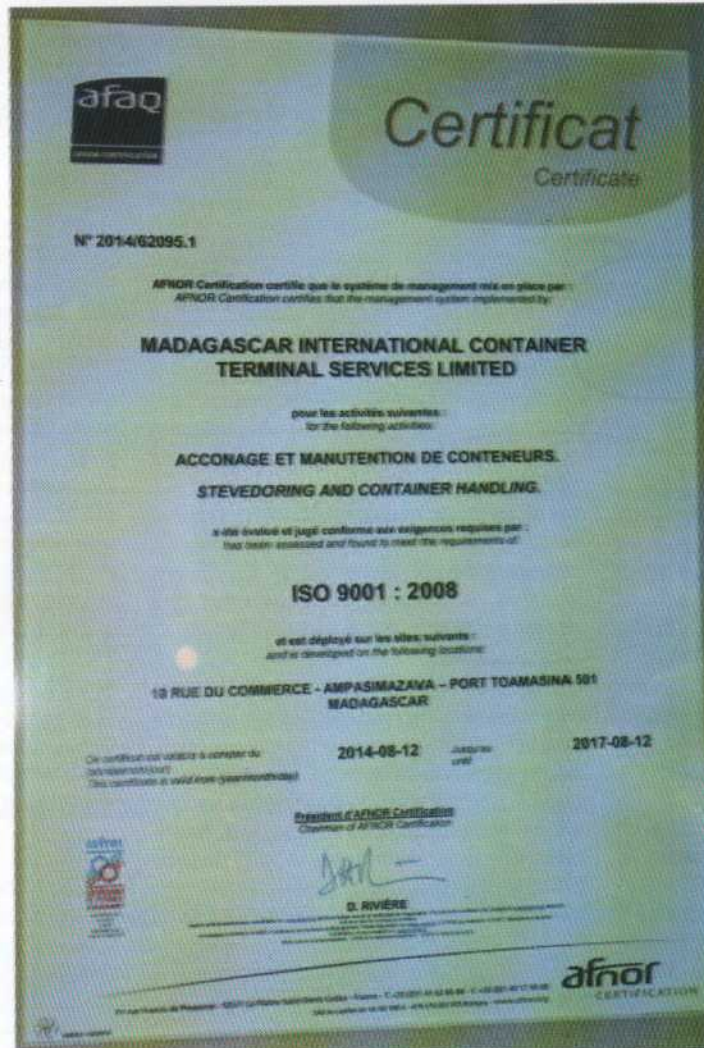
en ce sens que :

1. « **pour la MICTSL, le certificat permettra de renforcer le sens donné aux actions, la clarification du rôle de chacun, la fédération des collaborateurs autour d'un projet d'entreprise ;**
2. **pour les clients, c'est l'assurance d'une plus grande réactivité des colla-**

de votre certification est entre vos mains», conclut-il.

Quant à Monsieur AVELLIN Christian Eddy, Directeur Général de la S.P.A.T., il a tenu à souligner que l'un et l'autre des deux événements fêtés sont des signes forts d'ascendance évolutive et de dynamisme en matière de gestion, tout simplement pour les raisons qu'il expose dans son allocution, dont ci-après un extrait :

«**Primo, concernant la certification aux normes ISO 9001:2008. Viser à adapter ses infrastructures, installations et équipements en correspondance à des normes internationalement admises s'identifie toujours à un défi de taille, pour ne pas dire un vrai challenge, bref une voie dans laquelle seules les entreprises les plus audacieuses et les plus persévérantes osent s'engager. Je ne doute nullement des efforts que vous avez déployés pour gagner la partie, ni des énormes investissements que cela vous a coûtés. Et pourtant, je suis très bien placé pour dire qu'il est loin d'être facile de s'engager dans une entreprise aussi ardue, surtout dans un contexte de crise économique qui heureusement devrait prendre fin. Mais, en dépit de ce contexte guère favorable, vous avez réussi à démontrer à tous votre volonté d'afficher une qualité de prestations digne des normes internationales.**



borateurs et de l'amélioration de la qualité de service ;

3. **pour les partenaires, c'est l'amélioration de l'image de l'entreprise ».**

Avant de terminer son allocution, il a tenu à mettre l'accent sur la nécessité de persévérer dans les efforts, ce, en vue « **de maintenir, d'améliorer, voire de développer la démarche qualité** », histoire de rappeler que, dans ce secteur où la concurrence prévaut, il ne faut jamais dormir sur ses lauriers. « ... **Ce certificat est obtenu pour une durée de trois ans, sous réserve naturellement que les audits confirment votre vigilance et vos efforts à cet égard... La pérennité**

Secundo, l'alternance au poste de Directeur Général.

Cela aussi est un signe fort du dynamisme au sein d'une société en pleine mutation, tout comme le contexte portuaire et maritime dans lequel les acteurs portuaires et maritimes sont aujourd'hui contraints d'évoluer".■

Zoëline RAKOTONIRINA-MINIMINY
et Mamy RAZAKALIMANANANDRO