

Newsletter sur le thème du Management par la Qualité

publiée par l'**Ecole Supérieure d'Ingénierie de Santé** et **Management de Projets** de Casablanca

Numéro 2 - Juin 2017

Editorial



J'ai choisi, pour l'éditorial de ce numéro 2, de vous parler de l'ennemi potentiel le plus inattendu, le plus sournois de la qualité... celui qui peut parfois provoquer des dégâts irréversibles...

Vous allez me dire, « OK, vous allez encore nous parler des principes de management de la qualité, et du danger que représente le non-respect de ces 7 principes... orientation client par ci, implication du personnel par là, amélioration tous azimuts, sans parler du leadership de la Direction, et sans oublier la sacro-sainte approche processus sans laquelle la terre s'arrêterait de tourner, et bla bla bla... ».

Eh bien pas du tout !... bien sûr que les 7 principes de management constituent les fondations de tout Système de Management de la Qualité (SMQ), mais un terrible danger guette le (bon) fonctionnement de tout SMQ, et ce danger s'appelle... la **sur-qualité**, mais une certaine forme de sur-qualité seulement !

Un 1^{er} constat avant de développer sur le sujet : il n'existe pas de définition « officielle » de la sur-qualité (ni de la non-qualité d'ailleurs !) dans l'ISO 9000:2015 (Systèmes de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire). Je tâcherai plus loin d'en donner une...

Ceci dit, pourquoi une forme de sur-qualité est-elle dangereuse ? tout dépend de la définition qu'on lui donne. A priori, on serait tenté de considérer que la sur-qualité c'est quelque chose qui a été réalisé alors que cette chose était non spécifiée ou non exigée ; donc, toujours a priori : quelque chose d'inutile et qui, de plus, aura eu un coût... soit l'horreur totale, l'anti-qualité absolue, non ?...

Et pourtant !... relisez attentivement le paragraphe précédent... nul doute que la sur-qualité trouve sa source dans « quelque chose qui a été réalisé alors que cette chose était non spécifiée ou non exigée » ; en revanche ce n'est pas parce que « cette chose était non spécifiée ou non exigée » qu'elle est forcément « inutile ». Il est tout à fait possible que, a posteriori, votre client (interne ou externe), finalement, trouve « cette chose » tout à fait utile (il n'y avait pas pensé à l'expression de son besoin) et on se trouve là, typiquement, dans un cas de satisfaction client.

Donc, pour conclure, le véritable cas de **sur-qualité**, assimilable à du **gâchis**, c'est lorsque la « chose » est **réalisée** alors qu'elle n'était **pas spécifiée ou exigée**, et qu'elle s'avère totalement **inutile**, voire **nuisible** au (bon) fonctionnement du SMQ.

Bonne lecture à toutes et tous,

Robert COLIN

Enseignant en Management de la Qualité et de l'Environnement

(ESIS^{MP} de Casablanca – Université de Montpellier – Université de Nîmes)

ISO ? aussi !



- L'actualité « environnement » étant très forte en ce moment – avec notamment la suite, ou, devrais-je dire, « les suites », de la COP22 de Marrakech en 2016 – je ne pouvais passer sous silence ce mois-ci une information majeure en provenance de l'ISO : la révision en cours de la norme **ISO 5001:2011**... ISO 5001 (systèmes de management de l'énergie). Nous sommes en effet en 2017, la 1^{ère} version datant de 2011, il est normal que la prochaine soit déjà « dans le tuyau » quand on sait que la durée de vie d'une version est de l'ordre de 6 à 8 ans. Je vous invite à lire la toute dernière actualité sur le sujet datant du 14 juin 2017 (<https://www.iso.org/fr/news/ref2193.html>).
- Autre information récente, datée du 4 juin 2017, et qui concerne à la fois l'actualité de l'ISO et celle du Maroc : le Maroc se dote d'un nouvel outil pour prévenir la corruption. L'annonce en a été faite récemment par l'Institut MARocain de NORmalisation (IMANOR). En effet, la commission nationale de normalisation des systèmes de mangement relevant dudit institut a adopté le 10 mai 2017 la norme internationale **ISO 37001** relative au système de management anti-corruption, en tant que **norme marocaine** (NM), et ce dans le cadre de la loi 12-06 relative à la normalisation, à la certification et à l'accréditation. (Source : ALM - 04/06/2017).
- Dernière information en date concernant la future norme **ISO 45001** (Systèmes de management de la santé et de la sécurité au travail) qui, je le rappelle, remplacera en 2018 l'actuelle OHSAS 18001:2007 : le second DIS (Draft for International Standard, en plus clair : le « brouillon » ou le projet de norme internationale) est actuellement soumis au vote. Résultat mi-juillet 2017, en espérant que ce second vote sera le bon. La publication de la norme se ferait alors début 2018. A suivre...
- La norme **ISO 22000**, relative aux systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires, est en cours de révision et a atteint le stade de DIS. En tant que norme de systèmes de management, elle adoptera la nouvelle structure de toutes les normes de SM depuis septembre 2015, à savoir la structure HLS (High Level Structure) en 10 chapitres, déjà adoptée par l'ISO 9001 et l'ISO 14001. Encore une intégration de systèmes (qualité et sécurité alimentaire par exemple) qui sera facilitée par cette structure commune.
- Une question : connaissez-vous le **DEVCO** (comité de l'ISO pour les questions relatives aux pays en développement) ? moi, je ne connaissais pas. De quoi s'agit-il exactement ? le DEVCO soutient les pays en développement en matière de normalisation en identifiant les besoins et en recommandant les moyens d'action correspondants, par exemple par le biais d'une assistance technique et de formations.

Plus précisément, que fait le DEVCO ?

Le comité a quatre objectifs principaux :

- Dresser la liste des besoins et exigences des pays en développement en matière de normalisation et d'activités associées et aider, si nécessaire, à bien les définir.
- Recommander des moyens d'action pour aider les pays en développement à répondre aux besoins et exigences.
- Suivre la mise en application du Plan d'action de l'ISO pour les pays en

développement.

- Offrir un forum pour l'examen de tous les aspects de la normalisation et des activités associées et pour l'échange d'expérience entre pays développés et pays en développement.

- Enfin, j'adore garder le meilleur pour la fin, et c'est à croire qu'il y a eu télépathie entre l'ISO et moi – en fait non, entre l'ISO et beaucoup de gens comme moi. J'ai, pendant 5 ans, fait du conseil en management de la qualité et de l'environnement dans des petites et moyennes entreprises (PME) du sud de la France, et ces catégories d'entreprises ont toujours du mal à mettre en œuvre un SMQ ou un SME, et ce pour de (très) bonnes raisons : absence de temps, absence de compétences internes, parfois absence de moyens, etc... Certes, faire appel à un consultant est toujours possible, mais là entrent en jeu les moyens financiers. De plus, la difficulté s'est accrue avec les versions 2015 de l'ISO 9001 (Qualité) et 14001 (Environnement). Certes, l'ISO avait publié, notamment pour l'**ISO 14001**, un guide pratique pour les PME, mais pas depuis 2015... c'est chose faite depuis juin 2017 (information communiquée par l'ISO le 15 juin).

Je fais savoir, depuis des années, y compris au travers d'enquêtes menées par l'ISO, qu'il est fondamental que les normes de Systèmes de Management (SM) soient, d'une part « lisibles » par les PME, et d'autre part plus « facilement » applicables. Le tissu industriel, commercial, associatif,... mondial n'est pas (heureusement) constitué exclusivement de grands groupes ayant, eux, les moyens de mettre en œuvre de telles normes.

Alors, pourquoi parlais-je de télépathie ? tout simplement parce que j'ai l'impression (comme bon nombre de mes ex-confrères consultants, d'avoir (enfin) été entendu par l'ISO, car j'attendais cette publication depuis fin 2015. Merci !

Qualimédias



Quoi de neuf dans la presse, spécialisée ou pas, nationale ou internationale, sur le sujet ?

- Je n'ai pas relevé grand-chose ce mois-ci dans les médias comme information générale, si ce n'est celle que j'aurais préféré ne pas relayer, mais dont nous avons tous entendu parler ces dernières semaines dans tous les médias internationaux, et qui concerne la décision du Président des Etats-Unis d'Amérique de sortir des accords de Paris sur le climat (COP21).

Consternant ! Inconscient ! Triste !... sont les 3 mots qui me viennent à l'esprit... je m'arrêterai là.

A noter malgré tout que 3 états sont entrés en résistance et ont annoncé qu'ils s'engageaient, coûte que coûte, à respecter les accords de Paris. Il s'agit de la Californie, de l'état de Washington, et de l'état de New York.

Afric'ah !



Cette rubrique est toujours en cours de « construction », mais nous avançons, doucement...

- Je voudrais tout d'abord saluer l'implication de **Monsieur Achille Yemoa**, Enseignant Chercheur à l'Unité de Formation et de Recherche en Pharmacie de l'Université de Cotonou au Bénin. En effet, il m'a, ces derniers jours, transmis les coordonnées de la Société U.B.Pharm – distributeur de produits pharmaceutiques et para pharmaceutiques au Bénin – ainsi que celles de **Monsieur Ghislain E. Agonsanou**, Pharmacien Directeur Général d'U.B.Pharm, que je salue. Je ne manquerai pas, Monsieur Agonsanou, de revenir prochainement vers vous.
- Autre information en provenance de Cotonou et de Monsieur Achille Yemoa : une liste de 10 de ses étudiants en Master désirant être en diffusion de cette newsletter. C'est avec plaisir que je le ferai et je les salue aussi, évidemment.
- Quoi d'autre en Afrique ? une information intéressante en provenance du **Gabon** : l'AGANOR (équivalent Gabonais de l'IMANOR au Maroc, de l'AFNOR en France ou encore de l'ANM au Bénin, représentant le Gabon en tant que membre de l'ISO) décide d'initier les étudiants au management de la qualité. Cette annonce a été faite à Libreville le 31 mai 2017 lors d'un forum sur la qualité, l'hygiène, la sécurité et l'environnement. Excellente initiative qui mériterait d'être étendue à d'autres états, car, quoi de mieux qu'un organisme de normalisation national pour initier (voire former tout simplement) des étudiants pendant leur cycle d'études. (Source : GABON Review – 31 mai 2017 - <http://gabonreview.com/blog/qhse-laganor-initie-etudiants-management-de-qualite/>).
- Pour terminer cette rubrique, une information en provenance du **Burkina Faso** : je ne citerai que le sous-titre de l'article paru le site lefaso.net et qui est « un plaidoyer de l'observatoire burkinabé pour la qualité et la qualité des soins (OBQUASS) pour plus de qualité et de sécurité dans les établissements de soins du Burkina Faso ». Le système de santé au Burkina Faso fait face à une dégradation de plus en plus marquée de la relation soignant-soigné de telle sorte que de nos jours des agents de santé font l'objet de manière récurrente d'agressions verbales et/ou physiques. A suivre sur le lien suivant : <http://lefaso.net/spip.php?article77781> .

What's up in Morocco ?



- L'actualité au Maroc a, ces dernières semaines, été dominée par des événements liés à la **COP22**. A la tête de la délégation Marocaine, le Président de la COP22, Monsieur Salaheddine Mezouar, s'est rendu à Bonn (Allemagne) courant mai pour participer aux travaux des sessions de mai de la Convention-cadre des Nations Unies sur les Changements Climatiques (CCNUCC). Près de 4000 participants représentant au total 184 parties se sont réunis du 8 au 18 mai 2017, pour participer à cette étape clé entre la COP22 et la COP23, prévue à Bonn en Novembre prochain, sous la Présidence des îles Fidji. Nous suivrons évidemment cet événement de très près.
- Information qui n'aura, je pense, pas échappé à nos amis Marocains, mais que je relaie tout de même : les laboratoires pharmaceutiques Pharma 5 ont reçu le 5 mai 2017 le « Hub Africa Award », catégorie « Prix de la coopération Sud-Sud ». (<http://aujourd'hui.ma/economie/les-laboratoires-pharma-ceutiques-pharma5-recoivent-le-hub-africa-award>).
- Je vous invite à lire le lien qui suit, qui concerne la stratégie marocaine dans le secteur de la **logistique**, et dont le contenu met en évidence, en tous cas à mon sens, l'esprit visionnaire des personnes à l'origine de cette stratégie et du plan qui l'accompagne. J'ai opéré 20 ans dans la logistique industrielle, dont 12 chez IBM France. Autodidacte complet, j'ai tout appris sur le terrain et j'y ai pratiqué tous les métiers de la chaîne logistique : approvisionneur, agent de planning, (petit) chef magasinier (réception & expédition), interface clients (bureau des pleurs, quoi !), acheteur (car pour moi les achats sont dans la chaîne logistique), pour terminer responsable logistique d'une plateforme de 15.000m² et 100 personnes à manager. Pourquoi est-ce que je vous raconte tout cela ? eh bien parce que je sais à quel point, en logistique (industrielle, commerciale ou transport), la **qualité**, le **management par la qualité**, sont importants. Et, à ce propos, je ne pense pas que Monsieur Agonsanou (Pharmacien Directeur Général d'U.B.Pharm) me contredira. Voici le lien : <http://aujourd'hui.ma/economie/strategie-nationale-la-feuille-de-route-de-la-logistique>.
- Agrément national et certification **ISO 22000:2005** pour les abattoirs de Casablanca. La norme ISO 22000:2005, je le rappelle, est la norme internationale relative à la sécurité des denrées alimentaires. Formidable opportunité pour commercialiser les produits partout au Maroc, et surtout, à l'export. Good job !... Voici le lien vers le communiqué de presse officiel de la Ville de Casablanca : <http://www.casablancacity.ma/Actualites/Communiqués-de-presse/Les-abattoirs-de-casablanca-obtention-de-l-agrement-onssa-et-certification-iso-22000>.



Eeeeh oui... !!!... en continu... !!!...

Chères lectrices, chers lecteurs, je reste à l'écoute de toute demande ou toute suggestion que vous pourriez m'adresser (amélioration continue oblige, tant que cela reste possible...).

Si vous souhaitez recevoir la newsletter en direct, ou encore que j'aborde un thème en particulier, par exemple ; ou enfin que je crée une rubrique supplémentaire sur une nouvelle thématique ; n'hésitez pas à m'en informer par mail à l'adresse suivante : rcolin7655@gmail.com .

J'en étudierai la faisabilité et je vous répondrai, je m'y engage.