

**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 4 - Septembre 2017**

**Editorial**



Bonjour à toutes et tous, et très heureux de vous retrouver après cette pause estivale, avec une pensée particulière pour les étudiants qui n'ont pas eu de pause estivale parce qu'ils étaient en stage tout l'été...

Souvenez-vous, le thème de l'éditorial du n°3 de QUALIT'ESIS était « le processus de certification des organismes », éditorial au cours duquel je posais 5 questions sans y apporter de réponses, vous demandant de réfléchir à ces réponses, et enfin vous promettant d'y apporter mes réponses, accompagnées d'un avis très tranché, lors d'un rendez-vous en fin d'année. C'est toujours d'actualité... je serai fin octobre à Casablanca, nous aurons l'occasion d'en reparler (les « non Casablançais » je ne vous oublie pas non plus sur le sujet !).

Ceci dit, l'été a été calme sur la « Planète Qualité », ce qui explique que toutes les rubriques habituelles ne sont pas présentes dans ce numéro. J'ai pu néanmoins récolter quelques informations intéressantes.

Voilà, ce sera peut-être l'édito le plus court de la vie de QUALIT'ESIS, mais bon, il faut bien se remettre en jambes doucement...

Allez, très bonne rentrée à toutes et tous, et au plaisir de vous revoir dans quelques semaines.

**Robert COLIN**

Enseignant en Management de la Qualité et de l'Environnement

*(ESIS<sup>MP</sup> de Casablanca – Université de Montpellier – Université de Nîmes)*

## ISO ? aussi !



- **LA** nouvelle de l'été concernant l'ISO, c'est qu'elle a obtenu le renouvellement de ses 2 certificats – ISO 9001 et ISO 14001 – en version 2015. Quoi de plus normal, me direz-vous, que l'ISO soit certifiée suivant « ses » référentiels qualité et environnement, et vous aurez raison de le souligner, l'ISO doit donner l'exemple, évidemment...

- Les normes ISO et l'agriculture : « Des tracteurs et remorques à la pisciculture ou aux méthodes d'essai applicables aux sols, les normes ISO jouent un rôle primordial pour nourrir la planète.

Face aux pressions croissantes exercées sur les terres et les ressources pour répondre aux besoins d'une population mondiale en augmentation et à une demande accrue de denrées alimentaires de haute qualité, une agriculture performante est plus indispensable que jamais.

Les normes ISO permettent une utilisation efficace des fertilisants et du carburant, et donc une réduction considérable des émissions à l'échelon mondial. Elles abordent également des priorités telles que la santé des consommateurs et la qualité des denrées alimentaires. Une agriculture de précision et une utilisation juste des produits phytosanitaires contribuent à protéger les consommateurs et à optimiser l'utilisation des terres. » (Source : <https://www.iso.org/fr/feeding-the-world.html>).

Parmi toutes ces normes, citons l'**ISO 22000:2005** (Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires) qui est en cours de révision et dont la publication est, à ce jour, prévue pour juin 2018. A ce propos, l'**AFNOR Maroc** organise le **19 octobre 2017 à Casablanca** un séminaire dont le thème est la découverte des nouveautés de la norme **ISO 22000:2018** (voir <https://www.facebook.com/events/235827900275697/>).

- A propos de **séminaire AFNOR Maroc**, sachez que le **13 octobre** est programmé, toujours à Casablanca, un séminaire sur la **future norme ISO 45001** (qui, je le rappelle, remplacera dès 2018, l'actuelle OHSAS 18001). (voir <https://www.facebook.com/events/483334738708977/>).
- Une parenthèse environnementale pour parler de développement durable dans les bâtiments et ouvrages de génie civil. Selon l'ISO, « face au phénomène mondial d'urbanisation croissante, il est devenu urgent de calculer la performance environnementale des bâtiments dans lesquels nous vivons et travaillons. Mais, la diversité et la complexité des méthodes disponibles rendent la tâche ardue. C'est ici qu'intervient **ISO 21930:2017** ». Je vous invite à l'article suivant publié sur le site de l'ISO : <https://www.iso.org/fr/news/ref2211.html> .
- Enfin, une dernière information : l'ISO avait lancé un concours au niveau mondial pour concevoir l'affiche de la Journée Mondiale de la Normalisation qui se déroule chaque année le 14 octobre. Le concours 2017 a été remporté par l'Iranien Reza Rahimian (voir <https://www.facebook.com/isostandards/posts/10155626288381520> et <https://www.iso.org/world-standards-day.html>).

## Qualimédias



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

- Lu dans la newsletter de septembre du Groupe AFNOR : « l'industriel marocain **OCP** a fait appel à GutCert, filiale du groupe AFNOR, pour vérifier le calcul de son empreinte carbone, au sens de la norme ISO 14064-1:2012(\*). Un exercice utile pour mieux maîtriser ses émissions de CO<sub>2</sub>... au pays hôte de la COP 22.  
Depuis 2008, le groupe industriel marocain OCP, spécialisé dans les phosphates, conduit un ambitieux programme de développement visant à doubler sa capacité de production minière et à tripler sa capacité de transformation en produits finis à l'horizon 2028. De quoi booster les performances économiques de ce poids lourd de l'économie marocaine. Mais ce programme est-il compatible avec la nécessité, réaffirmée en 2016 lors de la COP 22 à Marrakech, de ménager son empreinte carbone ?  
Pour répondre à cette question, OCP a entrepris un minutieux calcul de ses émissions de gaz à effet de serre (GES). Un exercice que l'industriel a souhaité faire vérifier par un tiers expert, en l'occurrence GutCert. La filiale allemande du groupe AFNOR a conduit un audit qui s'est soldé positivement, avec la remise d'un certificat attestant que l'empreinte carbone a bien été calculée selon la méthode recommandée par l'ISO 14064-1, la norme volontaire internationale qui fait foi sur le sujet. Clin d'œil de l'histoire, cette norme est aujourd'hui en passe d'être révisée, pour en parfaire la méthodologie ».

(\*) : Spécifications et lignes directrices, au niveau des organismes, pour la quantification et la déclaration des émissions et des suppressions des gaz à effet de serre.

- Franceinfo – 08 août 2017 : Un rapport gouvernemental américain s'inquiète du **changement climatique**. Je serais tenté de dire : mais quelle surprise !!!  
Le New York Times (en anglais) a publié, mardi 8 août 2017, un rapport préliminaire gouvernemental affirmant que les températures moyennes aux États-Unis ont augmenté de manière spectaculaire ces dernières années.  
Ce document, signé par l'Académie nationale des sciences, fait partie de l'évaluation nationale sur le climat aux États-Unis qui est réalisée tous les quatre ans. Il "contredit directement les affirmations du président Trump et des membres de son cabinet selon lesquels la contribution humaine au changement climatique n'est pas avérée et la possibilité de prévoir ses effets est limitée", selon le journal.  
Que dire d'autre que... à suivre !

## What's up in Morocco ?



- L'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) des indépendants : un  marché substantiel pour l'industrie pharmaceutique et la médecine privée.  
A l'horizon 2025, le Maroc espère atteindre un taux de couverture médicale universel de la population de 90%. Le secteur privé devrait bénéficier de l'affluence des nouveaux adhérents de l'AMO. La CNSS dit être prête à accueillir la nouvelle population d'assurés. La loi relative à l'Assurance maladie obligatoire (AMO) des indépendants a été adoptée par la première Chambre. Elle permettra à 10 millions de personnes de bénéficier d'une couverture médicale et donc d'une meilleure prise en charge de leurs maladies. A l'horizon 2025, le Maroc espère atteindre un taux de couverture médicale universel de la population de 90%. Pour l'instant, l'AMO couvre un tiers de la population et le Ramed (régime d'assistance médicale) un quart. Ce qui correspond à près de 60% de la population marocaine.  
Lire la suite sur [lavieeco.com](http://lavieeco.com/news/economie/amo-des-independants-un-marche-substantiel-pour-lindustrie-pharmaceutique-et-la-medecine-privee.html) : <http://lavieeco.com/news/economie/amo-des-independants-un-marche-substantiel-pour-lindustrie-pharmaceutique-et-la-medecine-privee.html>.
- Initiative intéressante du Ministère de la Jeunesse et des Sports et du Haut-Commissariat aux eaux et forêts et à la lutte contre la désertification : engagement des 2 parties, après signature d'une convention, « à élaborer et mettre en œuvre des programmes de sensibilisation des enfants des colonies de vacances à la préservation du patrimoine forestier et à assurer les moyens nécessaires pour organiser des visites guidées en forêts et mettre à disposition les centres d'estivages situés dans le domaine forestier ». Certes c'est l'ensemble de la population qui doit être sensibilisée à toutes les problématiques environnementales, mais c'est sur les enfants que doit être fourni le plus gros effort. Des enfants sensibilisés seront, dans leur immense majorité, des adultes responsables.
- Une information que j'ai choisi de publier car, d'une part – et mes étudiants le savent – je considère qu'il n'y a pas de « petites » actions en termes de management environnemental, toute action, aussi « petite » soit-elle, est une pierre à l'édifice ; et d'autre part, il s'agit d'une initiative du Parlement (dont les élus, quel que soit le Pays, sont si souvent critiqués).  
De quoi s'agit-il ? de l'utilisation par la 1<sup>ère</sup> chambre d'un logiciel de reconnaissance vocale capable de transcrire à la fois la langue arabe et le dialecte marocain, ce qui permet aux rapporteurs de commissions et de séances et autres intéressés de disposer de documents écrits immédiatement après les séances. Cela facilite également la rédaction du Bulletin Officiel de la Chambre, qui devient totalement numérique. De même, l'utilisation des tablettes dans le travail des députés a permis de réduire de 90% la consommation du papier. Les propositions et projets de lois, entre autres documents, qui étaient édités en 500 exemplaires ne sont plus produits qu'en 50 exemplaires papier. En outre, les élus ont directement accès sur les tablettes qui leur sont remises au début de la législature, et via des applications mobiles, à une base documentaire de 1,5 million de pages numérisées. (Source : <http://lavieeco.com/news/actualite-maroc/le-parlement-a-reduit-de-90-sa-consommation-de-papier.html?key=lve> ).  
Bravo Mesdames et Messieurs les députés !
- Une information qui concerne les Eaux Minérales d'Oulmès qui sont dans l'actualité car l'entreprise a décidé de surfer sur la vague de l'innovation en lançant un tout nouveau

produit baptisé « Oulmès Bulles fruitée ».

Suite à la lecture de cette nouvelle, je suis allé me promener sur le site web de l'entreprise et j'y ai appris que l'ensemble de ses sites sont certifiés **ISO 9001:2008** (il va falloir songer à la version 2015, plus qu'un an !) et **ISO 22000:2005**.

Je vous invite à aller lire la Charte QHSE sur le lien suivant

<http://www.leseauxmineralesdoulmes.ma/pdf/Charte-QHSE.PDF>

- Enfin, un clin d'œil à quelqu'un qui se reconnaîtra si elle lit ce n°4 de la newsletter : IMANOR – l'Institut MARocain de NORmalisation – a publié courant juillet 2017 la toute dernière révision de la **Norme Marocaine NM.04.4.015**, et il y est question des valeurs des caractéristiques fonctionnelles des constituants et le mode de désignation des...  
...couches bébés !!!



*Eeeh 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](mailto:rcolin7655@gmail.com) .

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