

## 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 6 - Novembre 2017**

### Editorial



Bonjour à toutes et tous,

Après une semaine passée parmi vous à l'école en début de mois, me voici de retour à Montpellier, où, malgré le beau temps, les températures sont très nettement inférieures à celles que j'ai connues il y a 2 semaines à Casa... en ce début de matinée du 16 novembre, le thermomètre affiche +3.5°C à 8h, mais bon... that's life !!!

Cet éditorial sera une sorte de « coup de chapeau » que je veux adresser à la Délégation AFNOR Maroc qui, depuis mi-septembre a organisé 3 séminaires d'information et de sensibilisation aux 3 référentiels d'importance que sont l'ISO 22000 version 2005, l'ISO 50001 version 2011 et la future ISO 45001 version 2018 (en principe !). Pourquoi un coup de chapeau ? tout simplement car je considère que le choix de ces 3 référentiels est extrêmement pertinent.

Commençons par l'ISO 22000, dont le titre est « Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire ». Une des raisons pour lesquelles a été organisé ce séminaire est, je pense, le fait que la norme est en cours de révision pour une publication prévue mi-2018. Autre raison, et pas des moindres, l'industrie agro-alimentaire « pesant lourd » au Maroc, économiquement parlant, il est donc impératif que, sanitaire parlant, elle reste conforme à cette évolution de la norme internationale ; d'où la nécessité pour les parties intéressées – à un peu plus de 6 mois de la publication – de s'informer sur ces évolutions à venir.

Ensuite, l'ISO 50001 (Systèmes de management de l'énergie – Exigences et recommandations de mise en œuvre), référentiel tout aussi intéressant et important en cette période de COP 23, héritière de la très fameuse COP 22 organisée à Marrakech l'an passé. Le Maroc est, rappelons-le, très impliqué dans de nombreux programmes d'envergure sur le plan des énergies renouvelables, notamment solaires.

Enfin l'ISO 45001 dont la toute 1<sup>ère</sup> version, à l'heure où je rédige cet éditto, n'est pas encore publiée. Il s'agit en effet d'une nouvelle norme, relative à un domaine dans lequel l'ISO n'avait jamais voulu « mettre les pieds » : la santé et la sécurité au travail. Pourquoi ? j'ai mon opinion, mais elle n'est pas factuelle, donc je m'abstiendrai de vous la livrer. A ce jour, c'est l'OHSAS 18001 version 2007, publiée par le BSI (British Standards Institution – équivalent britannique d'IMANOR ou encore de l'AFNOR) qui fait office de norme internationale sur le sujet. Donc, excellente initiative d'AFNOR Maroc d'avoir organisé un séminaire sur le sujet. Nul doute que tous les responsables QSE du Maroc (et d'ailleurs) sont impatients d'être au 2<sup>nd</sup> trimestre 2018, afin de se mettre en conformité avec l'ISO 45001 et pouvoir enfin constituer un Système de Management Intégré (SMI), digne de ce nom, à l'aide de 3 référentiels (ISO 9001 ; 14001 et 45001) bâtis suivant la même structure de chapitres (structure HLS pour les initiés).

Voilà, encore bravo et merci à AFNOR Maroc pour ces 3 initiatives, et bonne lecture à toutes et tous,

**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 !



- L'actualité de l'ISO présentant un intérêt pour nous n'est pas très riche ce mois-ci... pas très riche en volume, mais extrêmement riche sur le contenu. Pourquoi ?

Tout simplement parce qu'il est question d'une norme très particulière, l'ISO 37001:2016, publiée en octobre 2016, et dont le magazine d'information de l'ISO – *ISOfocus* – consacre un long article ce mois-ci.

1<sup>ère</sup> question : pourquoi cette norme est-elle très particulière ? en voici le titre : « Systèmes de management anti-corruption – Exigences et recommandations de mise en œuvre ». Tout est dans le titre, mais avouez que cela appelle une...

2<sup>nde</sup> question, qui peut paraître très naïve : comment, mais comment lutter contre la corruption dans les organismes en brandissant et en se conformant à un « simple texte » ? avant de lire l'article dont je vais vous communiquer le lien, j'avoue que j'ai très fortement pensé que les membres du Comité Technique 309 en charge de la gouvernance des organismes avaient tous perdu la tête au point de penser qu'un « bout de papier » pourrait enrayer ce fléau mondial qu'est la corruption.

3<sup>ème</sup> question, ou plutôt interrogation : la Direction, le top management des organismes seront-ils toujours « motivés » pour entamer la démarche quand on sait (je veux bien être naïf mais bon...) que (trop) souvent, business et corruption vont de pair...

En fait, c'est après avoir lu cet article que j'ai compris que le Comité Technique 309 avait fait un excellent travail, mais que, malgré tout, c'est de la réponse à ma 3<sup>ème</sup> question que dépendra le succès d'une telle opération ; succès qui bousculera beaucoup de pratiques illégales.

Avant d'en terminer, sachez que, chaque année, les sommes versées au titre de la corruption à l'échelle mondiale, sont de l'ordre de... 1 500 milliards de dollars, soit 14 100 milliards de dirhams, soit encore 1 275 milliards d'euros... à ce stade, je ne sais plus compter !

A suivre...

le lien suivant aborde les objectifs et le contenu de la norme ainsi que l'exemple de son application chez Microsoft : <https://www.iso.org/fr/news/ref2238.html>

## Afric'ah !



- Fin octobre s'est déroulée à Abidjan (Côte d'Ivoire) la 7<sup>ème</sup> édition des Journées Nationales de la Qualité sous le thème : « Le management des risques, gage de performance et de pérennité des organismes ».  
Représentant le Premier Ministre Amadou Gon COULIBALY, Haut Patron des JNQ 2017, le Secrétaire d'Etat Mamadou TOURE a transmis les félicitations et les encouragements du Chef du Gouvernement à la grande famille des qualiciens de Côte d'Ivoire et a indiqué que le Gouvernement analysera avec la plus grande attention les fruits de ces trois jours de réflexion qui vont permettre aux administrations publiques et privées d'être plus performantes.
  
- Actualité du Burkina Faso : le 10 novembre 2017, des entreprises Burkinabè ont été récompensées à l'occasion du 6<sup>ème</sup> Prix Burkinabè de la Qualité (PBQ) pour leur développement de la performance et de la productivité.  
Ce concours de promotion de la qualité a été institutionnalisé par décret le 24 avril 2017 portant institution du Prix Burkinabè de la Qualité (PBQ) dont l'organisation a été confiée au Ministère en charge du Commerce et de l'Industrie à travers l'Agence Burkinabè de Normalisation, de la Métrologie et de la qualité (ABNORM).  
Par ailleurs, l'organisation du Prix Burkinabè de la Qualité (PBQ) répond aux objectifs du Programme National de Développement Economique et social (PNDES) qui est de transformer structurellement l'économie Burkinabè, pour une croissance forte, durable, créatrice d'emplois décents pour tous et induisant l'amélioration du bien-être social.  
Le PBQ vise les objectifs suivants :
  - ▶ inciter les organismes à s'engager dans une démarche qualité ;
  - ▶ promouvoir la culture qualité au sein de la population ;
  - ▶ reconnaître les mérites des organismes privés et publics performants au plan national et international ;
  - ▶ valoriser les performances en matière de qualité et l'image de marque des meilleurs organismes par l'octroi de récompenses ;
  - ▶ dynamiser la démarche qualité dans les organismes publics et privés pour les faire tendre vers l'excellence ;
  - ▶ accroître la collaboration et les échanges entre les organismes au niveau national et développer la confiance des consommateurs vis à vis des produits et services mis sur le marché.  
Le palmarès est peu important à mes yeux, en tous cas sans commune mesure avec le fait que je me réjouis de voir que l'approche de management par la qualité devienne une des priorités des gouvernements en Afrique, avec des objectifs clairs et ambitieux, mais réalistes. Cet exemple au Burkina Faso en est la preuve, l'exemple ci-dessus en Côte d'Ivoire également, et enfin, ci-après l'exemple de la 21<sup>ème</sup> édition de la Semaine Nationale de la Qualité au Maroc.

## What's up in Morocco ?



- La Caisse Marocaine des Retraites (CMR) a été récompensée par l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS) en recevant un certificat d'excellence et trois certificats de mérite dont un avec mention spéciale, lors du forum régional de la sécurité sociale pour l'Afrique qui s'est tenu fin octobre à Addis-Abeba (Ethiopie).
- La Société Marocaine des Compteurs Vincent (SMCV), basée à Mohammedia (fabrication de compteurs d'eau depuis 1948), a réalisé son 1<sup>er</sup> Bilan Carbone (bilan, sans rentrer dans le détail, qui consiste à quantifier les émissions de gaz à effet de serre de l'activité). En soi, cette nouvelle n'a rien de particulièrement exceptionnel ; en revanche, ce qui l'est : la SMCV est **QUADRUPLEMENT** certifiée : ISO 9001:2008 (qualité), ISO 14001:2004 (environnement), OHSAS 18001:2007 (santé et sécurité au travail) et ISO 17025:2005 (métrologie), ce qui est rarissime et, je le répète, particulièrement exceptionnel.

Un challenge attend néanmoins le SMCV, mais nul doute que sa Direction l'a déjà planifié : il faudra basculer en version 2015 pour l'ISO 9001 et l'ISO 14001 au plus tard, respectivement, le 22 septembre 2018 et le 14 septembre 2018 ; penser à migrer de l'OHSAS 18001 vers la future ISO 45001 ; et enfin, envisager de basculer en version 2017 ou 2018 (publication fin 2017 – début 2018) pour l'ISO 17025.

Site de la SMCV : [www.smcv.co](http://www.smcv.co)

- La Bourse de Casablanca, certifiée ISO 9001 (qualité) depuis 2011 et ISO 27001 (sécurité de l'information) depuis 2014, a annoncé par communiqué de presse le 14 novembre 2017 le renouvellement des 2 certificats : ISO 9001 en version 2015 et ISO 27001 en version 2013.
- Quelle infrastructure qualité pour accompagner le plan d'accélération industrielle du Maroc ? telle était le thème principal de la 21<sup>ème</sup> édition de la Semaine Nationale de la Qualité qui s'est tenue à Casablanca du 13 au 17 novembre 2017. A l'occasion de ce 20<sup>ème</sup> anniversaire, Moulay Hafid Elalamy – Ministre de l'Industrie, de l'investissement, du commerce et de l'économie numérique a déclaré lors du séminaire de lancement : « La mise en place d'une infrastructure qualité aux normes internationales est la clé de voûte de l'accélération industrielle amorcée au Royaume. Elle permettra de renforcer l'intégration du Maroc au niveau international tout en garantissant la protection du tissu industriel national contre toute concurrence déloyal ». Je ne peux qu'être d'accord Monsieur le Ministre.



*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.