

**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 5 - Octobre 2017**

**Editorial**



Bonjour à toutes et tous, j'ai cruellement manqué d'inspiration pour l'édito de ce n°5, et j'ai décidé, tout simplement d'improviser. J'écris cet édito au fur et à mesure que me viennent des idées...

Tout d'abord, je parlerai du plaisir que j'aurai, dans 2 semaines, à revoir l'école, sa Direction, ses collaborateurs, nos étudiants, et particulièrement ceux de M1 passés en M2, et découvrir nos étudiants de M1.

Chaque année, je reprends, je revois, j'affine mes supports de cours, avec un double objectif : être complet et clair sur la « théorie » du Management de la Qualité, et apporter à nos étudiants le plus d'éclairages « pratiques » sur ce qu'est le Management de la Qualité au quotidien, c'est-à-dire dans « la vraie vie ».

Ensuite, cette année qui démarre est pour moi une année particulière puisque je suis, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017, un (jeune) retraité, mais retraité qui se veut de rester actif et avec la volonté de transmettre à la jeune génération le meilleur de ce que j'ai pu vivre durant mes presque 40 années de vie active, sachant que « le meilleur » ne signifie pas forcément « les meilleurs moments ».

C'est souvent de nos « pires moments » que l'on tire les meilleurs enseignements. Aussi difficiles soient-ils, ces pires moments, une fois passés, analysés devant un miroir (très important l'effet miroir), nous permettent le plus souvent de ne pas commettre une nouvelle fois les mêmes erreurs, ou, a minima, d'en atténuer petit à petit les effets. Les « meilleurs moments » sont, quant à eux, à capitaliser, de manière à en tirer et en transmettre à chaque fois, et de manière continue, le meilleur. Je veille, dans chacune de mes interventions, à ce qu'au moins 50% de mon temps soit consacré à relater des faits (conformément à un des principes de management de la qualité de l'ISO), situations vécues, anecdotes, etc.

Sinon, enfin, cette année universitaire 2017-2018 représente pour moi le chiffre 6... pourquoi le 6 ?... tout simplement parce que j'effectuerai ma 6<sup>ème</sup> rentrée à l'école.

Voilà, 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 !



- Le recours aux normes de systèmes de management ISO continue de progresser. Selon les derniers chiffres de **l'étude ISO (ISO survey)**, le nombre de certificats de conformité valides aux normes de systèmes de management ISO (NSM) a progressé de 8 % en 2016, par rapport à 2015. 1 644 357 certificats ont été délivrés dans le monde, dont 1 106 356 ISO 9001 et 346 189 ISO 14001, ce qui ne laisse que 191 812 certificats pour les autres systèmes de management. A noter les progressions significatives de l'ISO 50001 (management de l'énergie) avec 20 216 certificats (+69%) et l'ISO 27001 (sécurité de l'information) avec 33 290 certificats (+21%). (Sources : <https://www.iso.org/fr/news/ref2228.html> et <https://www.iso.org/fr/the-iso-survey.html>).
- Un nouveau manuel permet au secteur des dispositifs médicaux d'améliorer son système de management de la qualité. Le secteur des dispositifs médicaux compte parmi les secteurs les plus réglementés au monde. Des exigences relatives aux systèmes qualité et aux produits doivent être satisfaites pour que ces produits soient conformes à leur cahier des charges. Il existe tout un éventail de dispositifs médicaux, de la simple bande de gaze ou de l'abaisse-langue aux équipements de radiothérapie, implants ou logiciels de dépistage les plus perfectionnés. Ils jouent un rôle important dans le bien-être des patients, dont la sécurité dépend de la qualité et de la régularité de ces produits médicaux. Ce nouveau manuel, dont la structure suit celle d'**ISO 13485:2016**, explique pas à pas la marche à suivre par les organismes du secteur des dispositifs médicaux qui souhaitent mettre en œuvre et maintenir un système de management de la qualité. (article intéressant à lire sur <https://www.iso.org/fr/news/ref2220.html> ).
- Vous – étudiants, enseignants, chercheurs – qui utilisez des instruments de mesure (forcément étalonnés), qui effectuez des essais, des analyses, sachez que la norme **ISO/IEC 17025** est entrée dans sa phase finale de révision (publication prévue pour fin 2017). ISO/IEC 17025, dont le titre est « *Exigences générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnages et d'essais* », est devenue la référence internationale pour ces organisations qui souhaitent démontrer leur capacité à produire des résultats fiables. Cette Norme internationale, publiée conjointement par l'ISO et l'IEC (Commission électrotechnique internationale), établit un ensemble d'exigences permettant aux laboratoires d'améliorer la validité et la reproductibilité des résultats. 6 principaux changements sont à noter, et pas des moindres, changements que je vous invite à découvrir en lisant l'article sur <https://www.iso.org/fr/news/ref2212.html> .
- Pour finir, je n'ai malheureusement pas gardé « le meilleur », mais « le plus tragique »... pourquoi ? Eh bien, il s'agit du fléau humanitaire que représentent les énormes flux de réfugiés qui tentent de fuir des conflits ou des oppressions, ainsi que les problématiques à gérer dans les pays d'accueil.

À l'occasion de la réunion du Comité de l'ISO pour les questions relatives aux pays en développement (DEVCO) de cette année, des orateurs invités représentant le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) et le Ministère Libanais des Affaires étrangères ont exploré la question du soutien que peut apporter l'expertise de l'ISO en matière de normalisation dans le développement de solutions destinées aux opérations humanitaires.

Les normes au secours des réfugiés et en soutien aux pays d'accueil, ça peut paraître un peu « décalé », et pourtant !... je vous invite à lire l'article publié sur le site de l'ISO via le lien suivant : [https://www.iso.org/fr/news/ref2222.html?utm\\_medium=email&utm\\_campaign=ISO%20Newsletter%20October%202017&utm\\_content=ISO%20Newsletter%20October%202017+CID\\_b89a40d5fb75323fa4bf462b56dfe1fa&utm\\_source=Email%20marketing%20software&utm\\_term=Read%20more](https://www.iso.org/fr/news/ref2222.html?utm_medium=email&utm_campaign=ISO%20Newsletter%20October%202017&utm_content=ISO%20Newsletter%20October%202017+CID_b89a40d5fb75323fa4bf462b56dfe1fa&utm_source=Email%20marketing%20software&utm_term=Read%20more)

## Qualimédias



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

- Lu dans la newsletter d'octobre du Groupe AFNOR : « BREXIT, 8 questions sur l'avenir de la normalisation volontaire européenne ». Les problèmes posés par la sortie du Royaume Uni de l'Union Européenne ne concernent pas que le monde du commerce, de la finance, de la diplomatie, et que sais-je encore... cela touche aussi la normalisation. La question majeure qui se pose est : le BSI (équivalent Britannique de l'IMANOR ou de l'AFNOR) restera-t-il dans le CEN (Comité Européen de Normalisation) ? Quelle que soit la réponse, des difficultés apparaîtront. Bien que le BSI ait exprimé sa volonté de continuer de s'impliquer dans la normalisation européenne, le CEN est pris entre 2 feux : le BSI, avec qui les relations sont excellentes, et la Commission Européenne avec qui il entretient des liens étroits, notamment en ce qui concerne les normes volontaires qui ont pour vocation de soutenir la réglementation de l'Union Européenne... à suivre ! Avis personnel : vu, et l'histoire de l'Union Européenne l'a prouvé, la capacité des Britanniques à souvent « vouloir le beurre et l'argent du beurre »... la négociation s'annonce musclée...
- Une thématique dont tous les médias économiques français ont parlé courant octobre parce que c'est « dans l'air du temps » : la qualité... vous me direz, « rien de particulier à parler de qualité dans QUALIT'ESIS !... », oui mais, pas n'importe quelle qualité : la qualité... de vie au travail. En France s'est déroulée courant octobre, la semaine de la qualité de vie au travail ; toutes les parties prenantes étaient mobilisées : ministère du travail, associations diverses, syndicats, bref, tout ce beau monde pour débattre de ce vaste sujet. Je dis « vaste » car on met principalement dans cette « qualité de vie » des choses comme la santé, la sécurité, l'égalité hommes-femmes, et le management au sens le plus large du terme. Lors des différents colloques, les principaux thèmes abordés ont été : quel rôle de la formation pour transformer le management ? Quelle place pour la formation au management ? Comment former à un management de qualité ? Comment la formation initiale et continue peuvent s'emparer de ce sujet ? Quelles propositions et pistes d'actions pour aller plus loin, plus vite ?... Il y a même été question de « Management de la Qualité... de vie au travail » ; et croyez-moi, je n'ai aucune information avancée, mais je ne serais pas surpris que, dans la prochaine version de l'ISO 9001, vers 2022, nous ayons droit à une « petite couche » de Management QVT (Qualité de Vie au Travail), dans le §5 (Leadership), ou pourquoi pas dans le §7.1.2 (Ressources humaines)... je suis même prêt à prendre le pari ! à suivre...

## Afric'ah !



- Je n'ai qu'une seule information en provenance d'Afrique francophone, mais vous allez le constater, c'est une très belle histoire, qui se déroule ces 2 dernières années.
- Ma Rouckya Bachir est une jeune femme, nigérienne, qui, après de brillantes études obtient un DESS en Finances et un second DESS en Qualité à l'Institut Supérieur de Management de Dakar.
- Elle occupe un temps le poste d'Assistante de Direction à la Banque Régionale des Marchés (BRM) de la capitale Sénégalaise, poste qu'elle doit quitter pour suivre son époux de retour au Niger.
- Faute d'opportunités intéressantes dans sa recherche d'emploi, elle décide de se lancer dans la création de sa propre entreprise. Cette entreprise va naître, à la fois d'une volonté sans faille de créer quelque chose, et d'un mélange de souvenirs d'enfance (une Mère passionnée de cuisine et un Père amoureux de plantes locales). Elle trouvait dommage que les gens connaissent mal ces plantes et ne les consomment plus.
- Après s'être beaucoup documentée, elle se lance et crée Sahel Délices : production de jus, confitures, tisanes, avec, en projet et en attente des autorisations nécessaires, la production de farines infantiles.
- Sa candidature auprès de l'Incubateur Nigérien a été acceptée ; puis elle a été sélectionnée par le programme « talents du monde » de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) ; elle est de plus soutenue par la Chambre de Commerce d'Industrie et d'Artisanat du Niger ; et enfin, elle signe une convention avec le Service de coopération et d'action culturelle (SCAC) de l'ambassade de France au Niger dans le cadre d'un fonds destiné à soutenir des projets innovants de la société civile.
- Aujourd'hui, car tout n'est pas facile, la seule problématique de cette jeune chef d'entreprise réside dans le coût à l'achat de ses emballages ; sans oublier le problème de toutes les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, à savoir l'accès aux financements futurs...
- Quoi qu'il en soit, Madame, vous avez toute mon admiration et mon respect.

## What's up in Morocco ?



Petite actualité ce mois-ci :

- Lu le 27 septembre sur le site de l'AFNOR Maroc (dont le siège, je le rappelle, est à Casablanca) : « ISO 9001 & 14001... le compte à rebours a commencé... J-365... N'attendez plus pour entamer votre transition en version 2015 ! ». Souvenez-vous, les dernières versions de l'ISO 9001 et de l'ISO 14001 datent respectivement du 23 septembre et du 15 septembre... 2015, avec comme dates butoir pour basculer le 22 septembre et le 14 septembre... 2018. Qu'on se le dise !!!
- La caisse générale de la CDG (\*) a maintenu (le 19/09/2017) sa certification ISO 9001:2015 (renouvellement suite à audit de suivi n°1). A noter que l'audit n'a relevé aucune non-conformité et a mis en évidence plusieurs points forts. Parmi les recommandations de l'organisme certificateur (TÜV – organisme Allemand), une invitation à sa présenter au Prix National de la Qualité. Autre point important : le périmètre de la certification couvre l'ensemble des activités de la caisse générale.

(\*) : la CGD – Caisse des Dépôts et de Gestion – a été créée en 1959, au lendemain de l'indépendance et a pour mission de sécuriser l'épargne nationale par une gestion rigoureuse des dépôts.

Elle regroupe 4 métiers : 1- Gestion de l'Épargne et Prévoyance 2- Développement Territorial 3- Tourisme 4- Banque, Finance et Investissement.



*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.](#)