



**THEME : FAIRE DE LA CULTURE QUALITÉ LE LEVIER DE LA TRANSFORMATION
STRUCTURELLE DE NOTRE ÉCONOMIE**

**Panel 1 : « La Politique Nationale Qualité : état de mise
en œuvre et perspectives »**

**ACTIONS ET PERSPECTIVES POUR
L'AMÉLIORATION DE LA CULTURE QUALITÉ**

16 Octobre 2019 à Bobo Dioulasso

Ousséini QUEDRAOGO



Secrétaire Permanent

Améliorer toujours par tout, par tous, pour tous



OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION

- I. Préciser les actions entrant dans l'éveil de la culture qualité et normative au niveau des entreprises, des consommateurs et des autorités ;
- II. Présenter quelques perspectives envisagées à partir des retours d'expériences et des nouvelles données régionales et internationales.



PLAN DE LA COMMUNICATION

INTRODUCTION

- I. ACTIONS D'AMÉLIORATION DE LA CULTURE QUALITÉ
- II. PERSPECTIVES A PARTIR DES RETOURS D'EXPERIENCE

CONCLUSION



INTRODUCTION (1/2)

La Politique Nationale Qualité doit, entre autres, se fixer comme objectifs de :

- 1 - répondre aux faiblesses, contraintes et menaces** que sont : le déficit institutionnel d'appui aux entreprises, l'étroitesse du marché intérieur et la concurrence sauvage et la fraude ;
- 2- exploiter les opportunités** que sont : l'intégration sous-régionale et la mondialisation, l'existence de secteurs porteurs et les programmes de restructuration et de mise à niveau des entreprises ;
- 3- améliorer la qualité des prestations du secteur tertiaire** : services publics et entreprises de service.

Selon les recommandations de l'étude de l'UEMOA relative à l'harmonisation du cadre institutionnel de la qualité et de la La Politique Régionale de la Qualité (ECOQUAL), chaque pays devra disposer d'une infrastructure qualité œuvrant dans les principaux domaines de la qualité ci-après : la normalisation, la métrologie, l'évaluation de la conformité (analyses et essais, inspection, certification), l'accréditation, le management de la qualité, la promotion de la qualité.

Les dysfonctionnements et lacunes de l'infrastructure qualité burkinabé selon la Politique Nationale Qualité

- 1- L'absence d'une structure de coordination des acteurs de l'infrastructure Qualité ;*
- 2- Les insuffisances de la législation nationale en matière de qualité;*
- 3- Le manque de moyens techniques, humains et financiers des structures pour mener à bien leurs missions.*

INTRODUCTION (2/2)

La vision assignée à la politique nationale qualité mis à jour en janvier 2016 est que **le Burkina Faso dispose à l'horizon 2025 d'une infrastructure nationale qualité moteur de la compétitivité de l'économie et qui est sous-tendue par l'émergence d'une culture nationale qualité, garantes du bien être des populations et de la protection de l'environnement. »**

En quelques mots, il s'agit :

- d'assurer la protection de la santé des populations ;
- de répondre aux exigences du marché et de résoudre les freins au développement du secteur productif burkinabè ;
- de s'assurer que les biens et services importés ou produits au Burkina Faso répondent aux besoins et aux attentes des consommateurs, sont conformes aux exigences du marchés local, sous régional et international.

Le Plan d'Action de la PNQ mis à jour en janvier 2016

Programme 1 : Renforcement des capacités institutionnelle et opérationnelle des acteurs

Action 1 : Mise en place d'une structure de coordination

Action 2 : Réorganisation et renforcement des capacités des structures d'évaluation de la conformité

Action 3 : Accréditation des organismes d'évaluation de la conformité

Action 4 : Mise en place d'un fonds pérenne de financement de la qualité

Action 5 : Evaluation des besoins en ressources humaines (recrutement et formation) des structures publiques de la qualité

Action 6 : Mise en place de formations à destination des acteurs de la lutte contre la fraude et la contrefaçon

Action 7 : Renforcement des capacités d'action des entreprises et des structures d'appui

Action 8 : Définition des besoins en équipements et infrastructures des structures en charge de la qualité

Programme 2 : Promotion d'un environnement favorable à la qualité

Action 1 : Prise en compte de la qualité dans les appels d'offres

Action 2 : Mise en place de procédures d'allègement fiscal

Action 3 : Promotion d'un fonds d'accompagnement et d'appui à la qualité

Programme 3 : Promotion d'une culture nationale qualité

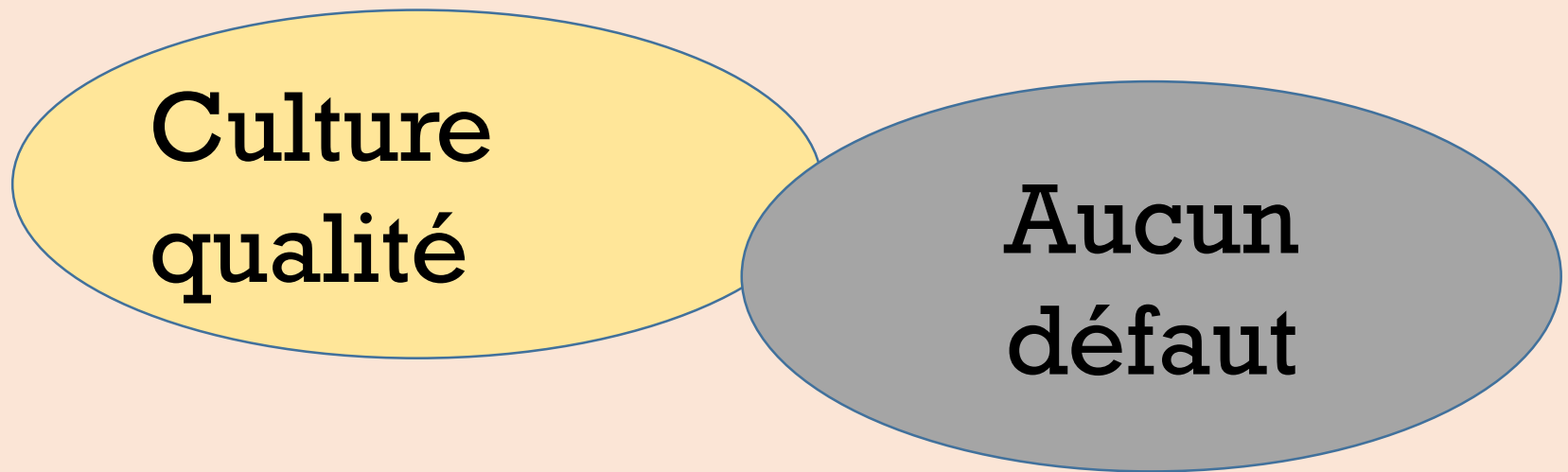
Action 1 : Organisation du prix burkinabè de la qualité

Action 2 : Mise en place d'actions d'éducation et de sensibilisation à la qualité.

Action 3 : Vulgarisation de l'usage d'instruments de mesure conformes à la réglementation pour toutes les grandeurs et renforcement des capacités de l'organisme de métrologie

I - LES ACTIONS SUR LA CULTURE QUALITÉ (1/5)

Une culture qualité se traduit par un comportement, des attitudes, des activités et des processus qui fournissent de la valeur par la satisfaction des besoins et attentes des clients et autres parties intéressées pertinentes. (Cf., ISO/FDIS 9000:2015).



Une culture de la qualité est une culture dans laquelle les employés "vivent" la qualité dans toutes leurs actions. Aucun défaut n'est transmis à la personne suivante

I - LES ACTIONS SUR LA CULTURE QUALITÉ (2/5)

Le Schéma de l'Infrastructure Qualité (ONUDI 2016)

- Approche Systémique
- Développement de l'IQ axée sur la demande du marché
- Alignement sur les besoins du secteur privé
- Appui aux chaînes de valeur



I - LES ACTIONS SUR LA CULTURE QUALITÉ (3/5)

Les 07 Principes de Management de la Qualité

1. Orientation Client
2. Leadership
3. Implication du personnel
4. Approche processus
5. Amélioration
6. Prise de décision fondée sur des preuves
7. Management des relations avec les parties intéressées



I - LES ACTIONS SUR LA CULTURE QUALITÉ (4/5)

►►► Le PNQP-CEO, axé sur l'Innovation, l'Amélioration Continue, le Changement et la Transformation vise à
i) Renforcer les compétences et accroître les performances, ii) Mener à l'Excellence et améliorer la compétitivité,
ii) Contribuer au développement Durable, iv) Garantir une Meilleure Qualité de Vie des populations

ORDRE	OBJECTIFS	RESULTATS	EFFETS
1	Accroître la performance de 170 Organisations du secteur public	1.1 Des organisations du secteur public sont plus efficaces et performants 1.2 Les EPE et les Sociétés d'Etat produisent et délivrent des biens et services de qualité qui répondent aux exigences des clients et du développement national 1.3 Les projets et programmes de l'Etat sont plus efficaces	- Au niveau Pays : <ul style="list-style-type: none"> richesse nationale accrue et inflation maîtrisée ; niveau de vie élevé et qualité de vie améliorée ; recettes publiques accrues ; investissements étrangers accrus ; compétitivité pays améliorée ; nombre d'entreprises viables accru ; taux de chômage réduit...
2	Développer la productivité du capital humain d'au moins 1380 acteurs pour en faire un facteur sûr du développement national	2.1 La Qualité et la Productivité sont inscrites dans les curricula de l'éducation, de l'enseignement et de la formation professionnelle 2.2 Mille (1000) acteurs majeurs des filières porteuses dans les cinq plus grandes régions économiques du Burkina acquièrent de nouvelles compétences d'amélioration de la Qualité et la Productivité 2.3 Les Systèmes de Management des Ecoles de Formation des Agents Publics, des Centres de Formation Professionnelle sont certifiés selon la Norme ISO 29990 et ces établissements produisent des ressources humaines compétentes 2.4 Des Experts Nationaux de Productivité formés contribuent au développement de la Compétitivité des Entreprises et des filières 2.5 Des Start Up sont incubés	- Au niveau Entreprises et Organisations : <ul style="list-style-type: none"> qualité de produits et services améliorée ; ressources et coûts de production optimisés ; satisfaction des parties intéressées améliorée ; production et chiffres d'affaires accrus ; profitabilité et compétitivité élevées ; capacité d'autofinancement accrue ; investissements d'expansion et de développement facilités...
3	Améliorer la compétitivité de 200 Entreprises dans les Filières porteuses au Burkina Faso	3.3 Un Centre National de la Productivité, de la Qualité et la Transformation pour la Compétitivité des Entreprises et des filières développé au sein de l'ABMAQ 3.4 Les Entreprises et leurs Filières améliorent leurs productivités et leurs compétitivités grâce aux services fournis par le centre national de la Productivité, de la Qualité et de la Transformation des Entreprises et des Filières	- Au niveau individuel : <ul style="list-style-type: none"> capacité entrepreneuriale accrue ; compétence accrue et carrière valorisée ; niveau de salaire et pouvoir d'achat élevés ; environnement de travail amélioré....

►►► Un Projet d'Amélioration de la Productivité (PAP) utilisant des techniques et outils de productivité suivants est une combinaison d'action de : information, sensibilisation, apprentissage et assistance technique

I - LES ACTIONS SUR LA CULTURE QUALITÉ (5/5)

»»» L'organisation d'un séminaire gouvernemental sur les démarches d'amélioration continue pour susciter l'engagement des plus hautes autorités pour booster la compétitivité au niveau national

»»» Le développement de partenariats stratégiques avec les institutions et structures d'appui pour améliorer les performances des organisations

»»» La mise en œuvre du Programme d'Amélioration de la Productivité au niveau de l'Administration Publique

»»» La mise en œuvre du Programme d'Amélioration de la Productivité au niveau des PME-PMI

»»» L'introduction des démarches et outils d'amélioration de la productivité (5S-KAIZEN-LEAN) dans les entreprises dans le cadre des actions de renforcement des capacités

I - LES PERSPECTIVES ENVISAGÉES (1/5)

AU NIVEAU INTERNE

- 1) L'opérationnalisation de la nouvelle stratégie de l'ABMAQ
- 2) L'octroi d'une subvention annuelle conséquente à l'ABMAQ
- 3) Le soutien de l'Etat à l'ABMAQ pour la mobilisation des ressources techniques et financières pour la mise en œuvre du PNQP-CEO
- 4) L'élaboration sur la base du PNQP-CEO de projets spécifiques pour contribuer à la mise en œuvre des politiques sectorielles et des plans locaux de développement



I - LES PERSPECTIVES ENVISAGÉES (1/5)

AU NIVEAU NATIONAL

- 1) La mise à jour de la Politique Nationale Qualité et de son Plan d'Action
- 2) Le renforcement des capacités des structures d'appui à la promotion de la Qualité (ABMAQ, CONAKA-BF, CONSOMMATEURS)
- 3) Le soutien de l'État et des PTF à la mise en place de projets et programme d'appui à l'amélioration de la qualité au niveau national
- 4) La mise en place d'un fonds financé par des prélèvements sur les importations au niveau national
- 5) La prise en compte des questions de qualité dans la mise en œuvre des politiques de développement

I - LES PERSPECTIVES ENVISAGÉES (1/5)

AU NIVEAU RÉGIONAL

- 1) La mise en place d'une organisation sous régionale de soutien au Management par la Qualité
- 2) Le soutien aux actions de PAPA (projets avec JPC, APO, JICA, ...)
- 3) Le plaidoyer et le lobbying pour la prise en compte des questions d'amélioration continue dans les projets et programmes régionaux
- 4) Le soutien des PTF pour la mise en œuvre de programme de soutien au développement de la Qualité (PSQAO, ...)



CONCLUSION (1/2)

Les facteurs de réussite sur lesquels doit reposer la politique nationale qualité sont les suivants :

- 1) l'engagement politique ;
- 2) l'existence d'une culture nationale qualité ;
- 3) l'existence d'une infrastructure nationale qualité de base ;
- 4) l'implication et le dynamisme des acteurs du secteur privé, de la société civile, les partenaires techniques et financiers ;
- 5) l'existence d'un mécanisme de financement durable.

Les risques majeurs qui pourraient entraver la bonne exécution de la politique nationale qualité sont :

- 1- la faiblesse des ressources humaines, matérielles et financières mobilisées pour la mise en œuvre de la politique ;
- 2- le faible engagement des acteurs impliqués dans le domaine de la qualité (secteur privé, société civile, partenaires techniques et financiers) ;
- 3- les changements au niveau de l'environnement régional et international.

CONCLUSION (2/2)

Pour les clients

- Des services améliorés
- Choix améliorés
- Des attentes satisfaites ou largement dépassées
- Des employés orientés client
- Une atmosphère plus conviviale
- la confiance des clients en la qualité des produits et services fournis

Pour les employés

- La fierté des services fournis
- La satisfaction au travail
- Des communications améliorées
- Des processus de travail simplifiés
- Une relation client forte
- Une meilleure compréhension des objectifs qualité de l'organisme par le personnel de l'organisme et une amélioration de la motivation à les atteindre
- Une plus forte implication du personnel dans les activités d'amélioration
- Une amélioration du développement personnel, des initiatives et de la créativité
- Une amélioration de la satisfaction du personnel
- Une amélioration de la confiance et de la collaboration à tous les niveaux de l'organisme
- Une amélioration de l'intérêt porté aux valeurs partagées et à la culture à tous les niveaux de l'organisme

Pour l'organisation

- Des services améliorés
- Des améliorations des relations avec les clients
- Des relations de travail améliorées
- De moindres coûts/des coûts maîtrisés
- Un financement amélioré
- Une amélioration de la fidélité du client
- Une amélioration de l'activité commerciale récurrente
- Une amélioration de l'image de l'organisation
- Un élargissement du panel des clients
- Une augmentation des ventes et des parts de marché

