

JNQ 2019

La culture qualité pour un secteur industriel et artisanal compétitif, à forte valeur ajoutée et créateur d'emplois décents : Expériences et outils

**Présenté
par**

Vincent NANA

Docteur en Sciences et Ingénierie

**Expert consultant international en système de
management qualité;**

Présentation du Communicateur: Dr NANA Vincent,

- Directeur Général de SIMAQ International
- Docteur en Management de Projets(Qualité/Audit/Nutrition),
- Ingénieur des industries agroalimentaires, Nutritionniste
- Ingénieur des Sciences du Danger(Mgt Risques Industriels et Environnementaux)
- Lead Auditeur certifié IRCA ISO 9001, ISO 22000, ISO 17025 et ISO 14001;
- Responsable d'audit de certification Afrique Ouest et Afrique Centrale de IMDTEC Fr.
- Expert en Gestion des Opérations et de la Productivité industrielle(GOP)
- Expert/Auditeur de l'UEMOA en SMQ et SME
- Expert/Auditeur de la CEDEAO en SMQ et SME
- Expert/FAO Hygiène alimentaire- Expert ONUDI en emballage et conditionnement
- Expert Consultant International certifié IMDTEC France en système de management de l'environnement(EMS2015).
- Expert Consultant International certifié IMDTEC France en système de management de la qualité(QMS2015).
- Expert COLEACP/Belgique en système d'auto évaluation(SAE) des entreprises Horticoles
- Expert JUSE/Japon en implémentation de Cercle de Contrôle de Qualité(CCQ)
- Enseignant vacataire IGEDD/UFR-SEA/Université Ouaga1 JKZ
- Enseignant vacataire Ecole Nationale des Eaux et Forêts(ENEF)
- Enseignant vacataire Université Catholique de l'Afrique de Ouest(UCAO)
- Enseignant vacataire à l'Ecole Supérieure de Télécommunication(ESMT) de Dakar(filiale BF)
- **FORMATEUR LEAD IMPLEMENTER DE SYSTÈME MANAGEMENT ANTI-CORRUPTION N°191701100001(Validité janvier 2022)**

Définition

- La culture qualité est à la fois une résultante et un levier des démarches qualité / gestion des risques dans les entreprises.
- A ce titre elle est un facteur clé de l'amélioration de la qualité des produits et services.

Définition de « Culture »

« Ensemble de valeurs et de normes partagées, acquises et évolutives, qui caractérisent les membres d'une communauté ou d'une organisation. »

Définition de « Culture »

Les valeurs comprennent des idées, concepts, références, convictions.

Les représentations ont un poids important dans leur définition.

Les normes définissent les comportements attendus au sein du groupe.

Les institutions structurent et transmettent ces normes et ces valeurs.

Ces notions s'inscrivent en profondeur au niveau individuel et collectif.

Enseignements à tirer de la définition

- A notre sens, cette définition invite à inscrire le développement de la culture qualité dans une vision à moyen et long terme, par exemple par la définition d'une « feuille de route » pluriannuelle.
- Notre sujet est à l'interface de trois domaines, Culture, Qualité, entreprise, qui chacun ont leur corpus de valeurs, de normes et d'institutions.

Enseignements à tirer de la définition

- ❑ L'entreprise elle-même a ses propres références issues par exemple de ses origines, elles se traduisent dans son organisation, son projet d'établissement...
- ❑ De toute évidence, une démarche de développement de la culture qualité devrait s'appuyer sur l'identification des valeurs, normes, instances propres à chaque entreprise.
- ❑ Enfin les notions de partage et de communauté invitent à inclure l'ensemble des professionnels dans ces démarches.

Objectifs d'une culture qualité :

- Améliorer de manière continue et dynamique la qualité des produits et services pour les clients , en s'adaptant en permanence à leurs besoins et aux objectifs de l'entreprise , et en assurant un suivi des dépenses.

Objectifs d'une culture qualité :

- ❑ Induire un changement de mentalité par rapport à la qualité, laquelle est perçue de façon positive et considérée comme une source de satisfaction pour tous les acteurs, et non comme un ensemble de contraintes supplémentaires.
- ❑ Améliorer la qualité des résultats pour le client
- ❑ Garantir une transparence accrue quant à la qualité des prestations de services

Objectifs d'une culture qualité :

- ❑ Cesser de mettre en œuvre des changements qui ne réussissent pas: travailler efficacement.
- ❑ L'obtention de ces objectifs via le développement d'une culture qualité dans votre entreprise contribue directement à la réalisation des objectifs globaux du plan stratégique de votre entreprise:
 - améliorer la qualité GLOBALE par le biais d'une amélioration continue et dynamique de la qualité des produits et augmenter la satisfaction de tous les acteurs, en induisant un changement de mentalité par rapport à la qualité.

Outils de mise en œuvre d'une culture qualité dans une entreprise

Quels Outils de mise en œuvre?

- ❑ La réponse à ces conditions est naturellement la construction d'un plan d'action ou d'une feuille de route pluriannuelle.
- ❑ Dans cette présentation nous proposons des outils pour la construction de cette FEUILLE DE ROUTE.

Quels Outils de mise en œuvre?

- ❑ Le premier s'appuie sur une typologie d'actions, il permet une réflexion sur la complémentarité et la coordination de ces actions.
- ❑ Le second vient en complément pour analyser les caractéristiques des actions, comme aide au choix.

Quels types d'actions mettre en place pour développer la culture qualité ?

- ❑ Nous avons identifié un grand nombre d'actions qui concourent au développement de la culture qualité au-delà des actions propres de la démarche qualité.
- ❑ D'évidence, la feuille de route doit être construite en fonction d'objectifs et pour répondre aux conditions présentées ci-dessus.
- ❑ Une question se pose alors naturellement :

COMMENT TROUVER LES ACTIONS QUI REPONDENT LE MIEUX AUX OBJECTIFS ?

- Compte tenu de la multitude des actions existantes, il nous est apparu utile de les regrouper par FAMILLES.
- Ainsi, avant de choisir une action précise, il est possible de réfléchir à l'équilibre global du programme.

COMMENT TROUVER LES ACTIONS QUI REPONDENT LE MIEUX AUX OBJECTIFS ?

- ❑ Ces familles sont aussi un aide-mémoire.
- ❑ Elles permettent d'envisager des types d'actions auxquels on n'aurait pas pensé, mais qui peuvent répondre aux attendus.

Ludification, jeux, concours

- ❑ - Jeux de rôles
- ❑ - Jeu de cartes, jeu de l'oie
- ❑ - Chasse aux trésors
- ❑ - Chercher l'erreur dans le journal interne
- ❑ - Puzzle AMDEC
- ❑ - Olympiades de la qualité...

Scénarisation, rôles

- ❑ - Chambre des erreurs : réelle, virtuelle...
- ❑ - Simulation d'évènements indésirables
- ❑ - Atelier théâtre ou vidéo...

Formations courtes et récurrentes

- - Quali'learn : session e-learning de 3 essentiels de la qualité; C'est un savant mélange entre :
 - Des compétences : animer, écouter, synthétiser, organiser, communiquer, prendre des décisions, déléguer, prioriser, gérer ses émotions, contrôler, motiver, etc.
 - Des comportements : être exemplaire, gérer son équipe, prendre des risques, assumer les décisions de l'organisation, etc.
 - Des expériences : la diversité des expériences, des situations et des équipes rencontrées, etc.

Formations courtes et récurrentes

- ❑ - Quizz sur outil de gestion documentaire
- ❑ - Formation flash...

Rendez-vous réguliers

- ☐ - 1/4h qualité
- ☐ - Café qualité chaque vendredi
- ☐ - Jeudi de l'info
- ☐ - Mois à thèmes...

Action de communication

- ❑ - Journal qualité, journal spécial processus...
- ❑ - Affichage d'indicateurs...
- ❑ - Diffusion interne de vidéo sur la qualité
- ❑ - Distribution de flyers
- ❑ - Articles dans les support internes de communication, reportages sur les autres actions conduites...

Actions favorisant les échanges interprofessionnels...

- ❑ - Formation PIP
- ❑ - Actions conjointes avec les représentants des usagers
- ❑ - Outils « Faire dire » (Il comporte trois étapes successives : Expliquer - FAIRE DIRE - Réexpliquer si nécessaire ; Cet outil peut être implémenté avec profit dans un programme de simulation ciblé sur la gestion des risques);
- ❑ - PACTE
- ❑ - Partage équipe pluridisciplinaire...

Evénements ou actions ponctuelles...

- ❑ Semaines thématiques,
- ❑ semaine de la qualité
- ❑ Forum qualité...

-
- ❑ Il est plus dépendant de la mobilisation de l'encadrement et de la direction que des moyens.
 - ❑ Appuyé sur les valeurs propres de l'entreprise, il vise l'ensemble des professionnels.
 - ❑ Pour cela, il s'inscrit de préférence dans une feuille de route à moyen terme comprenant un ensemble d'actions variées et coordonnées.

Les freins au développement de la culture qualité

Quatre freins principaux sont à relever :

- 1.** le manque de temps ou de disponibilité des professionnels du secteur;
- 2.** le déficit d'engagement de la direction ;
- 3.** une mobilisation insuffisante de l'encadrement.
- 4.** l'image de la « qualité » trop peu valorisée, trop administrative, centrée sur les dysfonctionnements plus que sur la satisfaction du client

Les freins au développement de la culture qualité

- L'image de la démarche qualité est intimement liée au niveau de la culture qualité :
 - plus celui-ci est élevé, plus la perception de la qualité, au service des clients, sera juste.
 - A contrario, un déficit de culture qualité est en soi un frein à son propre développement.

