



Certificat N° FS653043

LES FREINS A LA CULTURE QUALITE DANS LES ENTREPRISES PUBLIQUES ET PRIVEES BURKINABE

Communicateur:
Brigitte Gnoumou
Cabinet CISM

SOYEZ LES BIENVENUS!



HORAIRES

- Présentation : 10 mn

METHODOLOGIE DE TRAVAIL

- Présentation
- Questions

OBJECTIFS DE LA COMMUNICATION



- Aperçu sur le concept de la qualité dans les entreprises
- État des lieux de la culture qualité dans les entreprises publiques et privées Burkinabè
- Identifier les freins au développement de la culture qualité dans les entreprises
- Proposer des solutions pour promouvoir la culture qualité en entreprise

Aperçu sur le concept de la qualité dans les entreprises

ORIGINE DU CONCEPT DE LA QUALITE

« On ne connaît bien une science que lorsqu'on en connaît l'histoire »

Auguste Comte (1798-1857)

HISTOIRE DE LA QUALITÉ

L'histoire de la qualité commence il y a plus de quarante siècles dans le royaume de Babylone.

Le roi de Babylone Hammourabi (1792-1750 avant J.-C.) fait graver un code de 300 articles dans une stèle faite d'un énorme bloc de diorite.

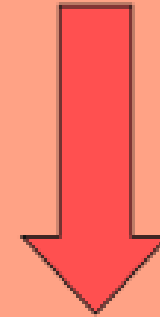
ARTICLE	NOTION DE QUALITÉ	TEXTE
Article 218	Notion de responsabilité médicale	Si un médecin opère un homme pour blessure grave avec une lancette de bronze et cause la mort de l'homme ou s'il ouvre un abcès à l'œil d'un homme avec une lancette de bronze et détruit l'œil de l'homme, il aura les doigts coupés ».
Article 233	Notion de maîtrise de la qualité en production	Si un maçon a construit une maison pour quelqu'un mais n'a pas exécuté son travail suivant les normes et si un mur est penché, ce maçon, à ses frais, renforcera le mur

PLUS TARD

Gestion de la qualité : évolution

- ✓ L'âge du tri
(bon ou mauvais)
- ✓ L'âge du **contrôle qualité**
(corrections)
- ✓ L'âge de la **prévention**
(procédures = dispositions systématiques, assurance qualité)
- ✓ L'âge de la stratégie
(management, **amélioration continue**)

De la qualité
« produit » ...



à la qualité du
« système »
de production

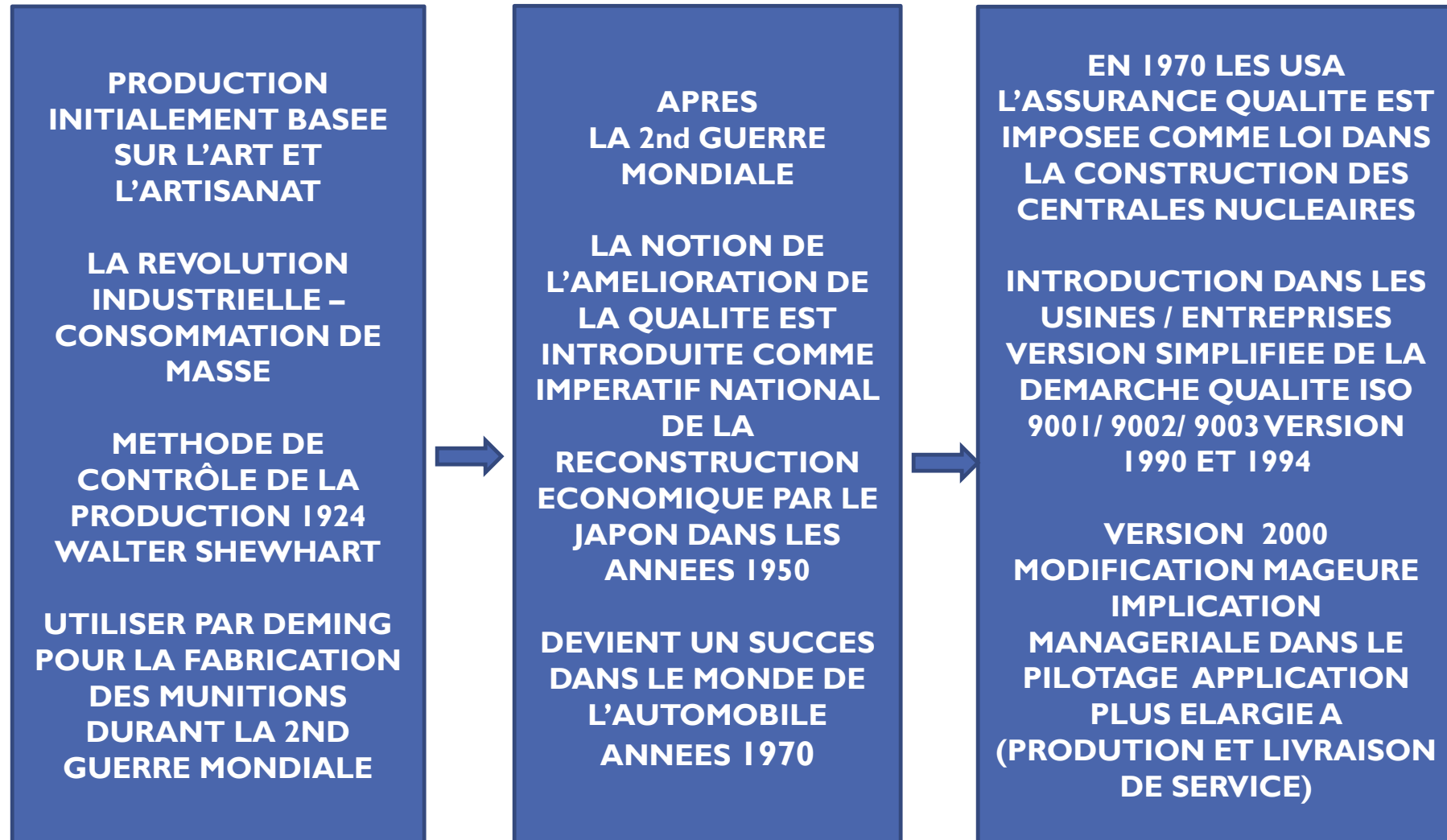
L'ère du tri :
l'industrie passe de
l'improvisation à
l'organisation
rationnelle

L'ère du contrôle :
Formalisation de la
qualité

L'ère de la
prévention : La
motivation base de la
qualité

L'ère de la stratégie :
La qualité intégrée à
l'organisation

QU'EST CE QUI A AMENÉ LA QUALITÉ DANS LES ENTREPRISES?



QU'EST CE QUI A AMENÉ LA QUALITÉ DANS LES ENTREPRISES?

LES 3 GRANDES RAISONS

**1.
CONCURRENCE
DE PLUS EN PLUS
GRANDE :
BEAUCOUP DE
PRODUCTEURS ET
FOURNISSEURS
POUR LE MEME
PRODUIT**

**2.
CLIENTS PLUS
EXIGEANTS :
RECLAMENT DES
PRODUITS DE
QUALITE
À MOINDRE COÛT
DES PRODUITS
DISPONIBLES AU
MOMENT
SOUHAITE**

**3.
FACTEURS DE
PRODUCTION PLUS
CHERS (ENERGIE,
SALAIRES,
MACHINES, EAU,
TELEPHONE,
INTRANTS,
MATIERES
PREMIERES ECT.)**

UNE NOUVELLE CULTURE

Composantes Qualité	Autrefois	MQT
On prend en compte	Le produit	Le consommateur
On joue sur	Court terme	Long terme
On insiste sur	Détection	Prévention
On cherche l'erreur	Niveau opérateurs	Niveau système
Responsabilité finale	Contrôle qualité	Tout le monde
Recherche des Solutions	Directeurs	Equipes
On passe des marchés en fonction ..	Prix	Cycle de vie du produit, partenariat
Rôle des responsables	Planifier, ordonner, contrôler, appliquer	Déléguer, coacher, faciliter, guider

Pourquoi les normes?

VIDEO



**Pourquoi opter pour un système de
management DE LA QUALITE?**

POURQUOI OPTER POUR UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE?

Les bénéfices des démarches qualité

- Le développement de process de production flexible et économe en ressources ;
- L'optimisation des process pour la production en série à prix compétitifs ;
- La mise en place d'une politique partagée sur la recherche et le traitement des dysfonctionnements et des coûts de non-qualité ;

**1. RENFORCER LA
SATISFACTION DES CLIENTS**

**2. AMÉLIORER LES
PERFORMANCES
OPERATIONNELLES**

**3. AMÉLIORER LES
PERFORMANCES
ECONOMIQUES**

**"LA MEILLEURE DES PUBLICITÉS
EST UN CLIENT SATISFAIT."
BILL GATES**



**4. AMÉLIORER LA
COMMUNICATION
INTERNE ET
EXTERNE.**



**5. RATIONALISER LES
OPÉRATIONS**



5. RÉDUCTION DES COÛTS



V. 2016

7. RENFORCER LE LEADERSHIP AU SEIN DE VOTRE ENTREPRISE



8. INTRODUIRE LA GESTION DES RISQUES ET DES OPPORTUNITÉS





Concepts du Système de Management de la Qualité

PRINCIPES ET CONCEPTS DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

- Les sept principes du management
- L'approche processus
- Le cycle PDCA (Plan Do Check Act)
- L'approche par les Risques

PRINCIPES DU MANAGEMENT QUALITÉ



État des lieux de la culture qualité dans les entreprises publiques et privées au Burkina Faso

PRISE DE CONSCIENCE DE L'IMPORTANCE DE LA QUALITE DANS LES ENTREPRISES PUBLIQUES ET PRIVES AU BURKINA FASO

- **De 2010 a 2015 – augmentation considérable du nombre d'entreprises certifiées au Burkina Faso**
- **A ce jour plus de 50 entreprises certifiées (public + prive)**
- **Dans le document du PNDES: le mot qualité est cité 113 fois**
- **L'introduction de la GAR au niveau de tous les ministères**
- **La recherche de l'image de marque**
- **La compétition transversale au niveau des entreprises privées**
- **La recherche de l'excellence – entreprises publiques**

PRISE DE CONSCIENCE DE L'IMPORTANCE DE LA QUALITE DANS LES ENTREPRISES PUBLIQUES ET PRIVES AU BURKINA FASO

- ABNORM – Politique Nationale Qualité
- Les sociétés d'états – diagnostic qualité
- Le ministère de la santé – La politique Nationale Qualité – programme de certification nationale des services de santé
- Le ministère de l'enseignement supérieur – recommandation de l'UEMOA pour l'introduction de la qualité dans les curricula
- Des centres de formation dédiés à la formation qualité
- Plus de professionnels formés sur les norme ISO

Freins à la culture qualité dans les entreprises publiques et privées Burkinabè

ENJEU CAPITAL POUR LE SUCCÈS DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA DEMARCHE QUALITE DANS UNE ENTREPRISE

- ❑ L'engagement sans faille de la direction :
 - Communiquer à tout votre personnel de l'importance du projet.
 - Mettre à disposition le **temps et les ressources nécessaires** à l'équipe projet pour le développement et la mise en œuvre du système : le personnel compétent doit être motivé et disposer du temps nécessaire pour rédiger les procédures.
 - Expertise nécessaire pour l'accompagnement (expérience et engagement)
- ❑ L'implication du personnel :
 - chaque acteur à son niveau doit s'investir dans la démarche

ROLE DES ACTEURS

RÔLES DES ACTEURS

La direction

Définir les rôles et responsabilités et identifier les processus clés

- Identifier les processus clés et leurs interactions;
- Nommer des pilotes de processus
- Identifier les membres de l'équipe de pilotage

RÔLES DES ACTEURS

La direction et ses collaborateurs

- ❑ Montrer leur engagement, adhésion et implication
 - Faciliter l'intégration des exigences de la norme dans le système de l'entreprise
 - Accepter le changement vers une culture de transparence / monitoring / amélioration

La qualité, c'est écrire ce qu'on fait et faire ce que l'on a écrit

Et prouver qu'on a bien fait ce qui a été écrit

RÔLES DES ACTEURS

Le personnel

1. *Ecrire ce qu'on fait ou ce qui doit être fait*
2. *Faire ce qu'on a écrit*
3. *Enregistrer pour prouver que l'on a bien fait ce qui est écrit*
4. *Contrôler et traiter les erreurs*
5. *Vérifier de façon permanente l'efficacité du système*
6. *Motiver son équipe*

Solutions d'amélioration de la culture qualité dans les entreprises publiques et privées.

LES POTENTIELLES SOLUTIONS

- Utiliser les principes et concepts du système de management comme outils de gestion de l'entreprise – **Introduire comme réglementation – ex -Qatar**
- Renforcer le leadership/ Autorité /Responsabilité/ Redevabilité – PDCA
- Impliquer les instances de prise de décision dans la démarche qualité
- **Disponibiliser les ressources** – ligne budgétaire qualité (les couts de non-qualité)
- Établir la communication et le travail en équipe au sein de l'entreprise (approche processus)
- Motiver son personnel / corriger les imperfections pour l'amélioration
- Contrôler et traiter les erreurs,
- Vérifier de façon permanente l'efficacité du système mis en place.

LA QUALITE, UN TRAVAIL DE BÂTISSEUR

