

MINISTERE DU COMMERCE, DE LA PROMOTION DE
L'ENTREPRISE ET DE L'ARTISANAT

oooooooooooo

DIRECTION DES ETUDES ET DE LA PLANIFICATION

BURKINA FASO
Unité – Progrès – Justice



ELABORATION D'UNE POLITIQUE NATIONALE QUALITE POUR LE COMPTE DU GOUVERNEMENT DU BURKINA FASO

RAPPORT FINAL



Impasse Thévenoud-330-Secteur 01- Ouagadougou
01 BP 6490 Ouagadougou 01
Tel : 50 30 88 60 – Fax : 50 31 25 43
Email : ici@fasonet.bf

Novembre 2010

Politique Nationale Qualité

Sommaire

Liste des acronymes :	5
Résumé des conclusions et des recommandations	7
I. Contexte et justification.	10
II. Constats/état des lieux.....	12
2.1. Etat des lieux du secteur économique au Burkina Faso.....	12
2.2. Etat des lieux de l'infrastructure qualité	18
2.2.1 Définition d'un système qui promeut efficacement la qualité	18
2.2.2 L'infrastructure qualité au Burkina aujourd'hui : acteurs et mandats.....	20
2.2.3 Les dysfonctionnements et lacunes de l'infrastructure qualité burkinabé.....	42
2.3 Etat des lieux de la qualité au niveau des entreprises et des services.....	50
2.3.1 La qualité, une démarche partielle principalement développée pour l'exportation.....	50
2.3.2. Des démarches qualité à développer dans les services.	60
2.3.3. Un déficit de formation et de sensibilisation à la qualité.	61
III Enjeux et vision de la Politique Nationale Qualité	62
3.1 Cadre des Politiques de référence	62
3.1.1. Le Cadre Stratégique de Lutte contre la Pauvreté	62
3.1.2. La Stratégie de Croissance Accélérée et de Développement Durable	62
3.1.3. La lettre de politique de développement du secteur privé.....	63
3.1.4. La Stratégie Nationale d'Exportations.....	63
3.1.5. Politique Industrielle Commune de l'UEMOA	63
3.2. Vision et objectifs de la Politique Nationale Qualité.....	64
3.2.1. Vision de la Politique Nationale Qualité du Burkina Faso	64
3.2.2. Objectif général de la politique qualité.....	64
3.2.3. Principes directeurs.....	65
3.2.4. Objectifs spécifiques.....	67
IV. Axes prioritaires et résultats attendus du plan d'action	68
4.1 Axe 1 : Renforcer le cadre institutionnel, règlementaire et juridique	69
4.1.1. Mise en place d'une structure de coordination – Le Conseil Supérieur de la Qualité.....	69
4.1.2. Restructuration des fonctions de normalisation, de métrologie et de promotion de la qualité.....	72
4.1.3. Réorganisation des structures d'évaluation de la conformité	74
4.1.4. Mise en place d'un fond pérenne de financement de la qualité	77
4.2 Axe 2 : Renforcer les capacités de l'infrastructure qualité et des opérateurs privés	77

4.2.1 Audit des ressources humaines et élaboration d'un plan de recrutement et de formation à destination des personnels des structures publiques de la qualité	78
4.2.2. Accompagnement des laboratoires d'analyse et d'essais.....	78
4.2.3. Mise en place de formations à destination des acteurs de la lutte contre la fraude et la contrefaçon	78
4.2.4. Mise en place de formations à destination des entreprises et des structures d'appui	79
4.2.5. Définition des besoins en équipements et infrastructures des structures en charge de la qualité.....	80
4.3. Axe 3 : Mettre en place des mesures incitatives à destination des entreprises.....	81
4.3.1. Prise en compte de la qualité dans les appels d'offre.....	81
4.3.2. Mise en place de procédures d'allègement fiscal	81
4.3.3. Promotion d'un fonds d'accompagnement et d'appui à la qualité	81
4.4. Axe 4 : Promouvoir la culture qualité.....	81
4.4.1. Organisation du prix burkinabè de la qualité	81
4.4.2. Mise en place d'actions d'éducation/sensibilisation à la qualité.....	81
V. Plan d'actions de la Politique Nationale de la Qualité.	84
5.1. Plan d'actions synthétique	84_Toc277685695
5.2. Chronogramme	88
5.3. Budget du Plan d'Action.....	91
5.3.1. Présentation du budget.....	91
5.3.2. Présentation des hypothèses principales définies pour le budget du plan d'action	94
ANNEXES.....	98
Annexe 1 : Glossaire technique	99
Annexe 2 : Bilan des ressources humaines par structure	101
Annexe 3 : Etat des lieux du programme Qualité UEMOA.....	104
Annexe 4 : Liste des services et personnes rencontrées.....	111
Annexe 5 : Bibliographie.....	114
Annexe 6 : Termes de référence	117

Liste des encadrés

Encadré 1 : <i>Normalisation – Brève présentation de l'ISO</i>	27
Encadré 2 : <i>L'inspection et le contrôle pour l'importation et l'exportation – quelques principes</i>	32
Encadré 3 : <i>La gestion complexe de la qualité de l'eau</i>	43
Encadré 4 : <i>Quelques notions en termes d'accréditation</i>	47
Encadré 5 : <i>Un aperçu des règlementations, normes et certification pour l'exportation de produits agricoles</i>	52
Encadré 6 : <i>2 exemples de processus de certification</i>	56

Liste des acronymes :

- ABMAQ** : Association Burkinabé pour le Management de la Qualité
ACB : Association des Consommateurs du Burkina
BAD : Banque Africaine de Développement
BCEAO : Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BM : Banque Mondiale
BUNASOLS : Bureau National des Sols
BUMIGEB : Bureau des Mines et de la Géologie du Burkina
CCIA-BF : Chambre de Commerce et d'industrie du Burkina Faso
CEDEAO : Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CEI : Commission Electrotechnique Internationale
CIPV : Convention Internationale pour la Protection des Végétaux
CNC : Certificat National de Conformité
CNCC : Commission Nationale de la Concurrence et de la Consommation du Burkina Faso
CNRST : Centre National de Recherche Scientifique et Technologique
COLEACP : Comité de Liaison Europe Afrique Caraïbes
CREQ : Comité Régional de la Qualité
CRS-BAN : Centre de Recherche sur les Sciences Biologiques, Alimentaires et Nutritionnelles
CSLP : Cadre Stratégique de Lutte contre la Pauvreté
CSQ : Conseil Supérieur de la Qualité
DGAEUE : Direction Générale de l'Assainissement, des Eaux Usées et Excrétas
DGRE : Direction Générale des Ressources en Eau
DGSV : Direction Générale des Services Vétérinaires
DLNE : Direction du Laboratoire National d'Elevage
DNPMC : Direction de la Normalisation et de la Promotion des Matériaux de Construction
DNPQ : Direction de la Normalisation et de la Promotion de la Qualité au sein de la Commission de l'UEMOA
DPV : Direction de la Protection des Végétaux
DTA : Département de Technologie Alimentaire
FAO : Organisation des Nations Unies pour l'Amélioration de l'Agriculture
HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point
IAF : International Accréditation Forum
IGAE : Inspection Générale des Affaires Economiques
ILAC : International Laboratory Accreditation Cooperation
IQM : Inspection de la Qualité et de la Métrologie.
IRSAT : Institut de Recherche sur les Sciences Alimentaires et Technologies
ISO : Organisation Internationale de Normalisation
LCB : Ligue des Consommateurs du Burkina
LNSP : Laboratoire National de Santé Publique.
LNBTP : Laboratoire National du Bâtiment et des Travaux Publics
LPDSP : Lettre de Politique de Développement du Secteur Privé
MAHRH : Ministère de l'Agriculture, de l'Hydraulique et des Ressources Halieutiques
MCPEA : Ministère du Commerce, de la Promotion de l'Entreprise et de l'Artisanat

MEBF : Maison de l'Entreprise du Burkina Faso
MHU : Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme
MPQ : Management par la Qualité
MRA : Ministère des Ressources Animales
NORMCERQ : Organisme Régional de Normalisation, de Certification et de Promotion de la Qualité
OAPI : Organisation Africaine de la Propriété Intellectuelle
OCB : Organisation des Consommateurs du Burkina
OIE : Organisation Mondiale de la Santé Animale
OIML : Organisation Internationale de Métrologie Légale
OMC : Organisation Mondiale du Commerce
OMS : Organisation Mondiale de la Santé
ONAC : Office National du Commerce Extérieur
ONN : Organisme National de Normalisation
ONUDI : Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel
ORAN : Organisation Régionale Africaine de Normalisation
OTC : Obstacles Techniques au Commerce
PAFASP : Programme d'Appui aux Filières Agro-Sylvo-Pastorales
PIB : Produit Intérieur Brut
PIP : Programme International pour les Pesticides
PNQ : Politique Nationale Qualité
PRNM : Programme de Restructuration et de Mise à niveau de l'industrie
PTF : Partenaires Techniques et Financiers
SI : Système International d'Unités
SOAC : Système Ouest Africain d'Accréditation
SOAMET : Système Ouest Africain de Métrologie.
SPS: Mesures Sanitaires et Phytosanitaires
UE: Union Européenne
UEMOA: Union Economique et Monétaire Ouest Africaine

Résumé des conclusions et des recommandations

Production, échange et consommation de produits et de services, mise en œuvre de savoirs faire et de compétences, la qualité est omniprésente dans la vie quotidienne des Burkinabé. Les enjeux de l'élaboration d'une Politique Nationale Qualité sont à la mesure du rôle central que tient la qualité dans la compétitivité et la prospérité de l'économie, et dans le niveau de qualité de vie des Burkinabé en tous domaines.

Les principales conclusions

1. Une infrastructure qualité qui connaît de nombreux dysfonctionnements

✓ *Une architecture institutionnelle inadaptée*

L'infrastructure qualité du Burkina Faso souffre aujourd'hui d'abord de l'absence d'une structure de coordination nationale, dont la création est cependant prévue dans la loi (n°011-2007/AN).

Ensuite, les mandats des différentes structures œuvrant dans les trois domaines fondamentaux de la qualité que sont la normalisation, la métrologie et l'évaluation de la conformité doivent impérativement être clarifiés afin d'éviter les doublons et les ambiguïtés. Par ailleurs, les statuts de certains organismes, notamment les laboratoires, posent des difficultés au plein développement de leurs activités.

Enfin, au niveau de l'UEMOA, le fonctionnement partiel du dispositif sous-régional de la qualité est un frein au bon fonctionnement de l'infrastructure qualité nationale.

✓ *Un dispositif législatif à améliorer*

Plusieurs textes d'application fondamentaux attendent d'être adoptés, dont ceux relatifs à la loi n°011-2007/AN portant institution d'un système national de normalisation, d'accréditation, de certification, d'accréditation et de promotion de la qualité au Burkina Faso.

✓ *Des manques importants aux niveaux technique, humain et financier*

La plupart des organismes qui composent l'infrastructure qualité manquent de moyens à tous niveaux pour conduire leurs mandats.

Par ailleurs, l'absence de laboratoires accrédités au Burkina Faso porte préjudice à l'activité économique, et particulièrement aux entreprises exportatrices qui ne peuvent faire garantir la qualité de leur production.

2. Une culture et des démarches qualité à développer dans les différents secteurs d'activité

✓ *Des approches qualité très différenciées suivant les secteurs et les entreprises*

En matière de gestion de la qualité, une nette différence s'observe :

- d'une part entre les entreprises exportatrices confrontées aux exigences du marché international et celles travaillant pour le marché national ;
- d'autre part entre les grandes entreprises du « secteur moderne » et les petites et très petites entreprises qui composent l'immense majorité du tissu productif burkinabé. Pour ces dernières, l'activité économique est régie par les conditions du marché, souvent de proximité, et le faible pouvoir d'achat de la population : les exigences en matière de qualité paraissent très éloignées.

✓ *Un déficit global en matière de sensibilisation et de formation*

De manière générale, la bonne connaissance des enjeux liés à la qualité en termes d'obligations légales, de responsabilités mais aussi de bénéfices pour l'entreprise et la population, et plus encore l'application concrète d'une démarche qualité, restent confinés à un nombre restreint d'entreprises. La mise en place d'une démarche qualité est souvent perçue uniquement comme une contrainte technique inutile et financièrement hors de portée.

Pourtant, confrontés à la concurrence déloyale des importations frauduleuses et des produits de basse qualité, un certain nombre d'opérateurs économiques sont en demande d'une politique qualité plus effective.

Les recommandations

1. Vision et objectif de la Politique Nationale Qualité

La Politique Nationale Qualité doit s'inscrire dans la vision développée par l'étude nationale « Burkina 2025 » et répondre principalement à deux piliers de la vision : *une économie compétitive et qui prospère et l'excellente qualité de vie des Burkinabè*.

Pour répondre à cette vision, l'objectif général assigné à la Politique Nationale Qualité du Burkina Faso est de « **mettre en place une infrastructure nationale qualité moteur de la compétitivité de l'économie et garante du bien être des populations et de la protection de l'environnement.** »

En quelques mots, il s'agit :

- d'assurer la sécurité de la population ;
- 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.

2. Axes principaux du Plan d’Action

Pour atteindre cet objectif le plan d’action s’articule autour de 3 objectifs spécifiques, 4 axes prioritaires et 13 résultats attendus.

- ✓ **Objectif 1 : Mettre en place un cadre harmonisé et coordonné pour une infrastructure nationale de la qualité efficiente afin d’assurer une synergie d’actions des structures, une reconnaissance internationale et l’insertion dans le cadre sous-régional et international**

Axe 1 : Renforcer le cadre institutionnel, règlementaire et juridique

Résultat attendu 1 : Mise en place du Conseil Supérieur de la Qualité, structure de coordination de l’infrastructure nationale qualité au Burkina Faso
Résultat attendu 2 : Restructuration des fonctions normalisation, métrologie et promotion de la qualité
Résultat attendu 3 : Réorganisation des structures d’évaluation de la conformité
Résultat attendu 4 : Mise en place d’un fonds de financement pérenne de la qualité

- ✓ **Objectif 2 : Assurer la conformité des produits et services aux exigences des marchés national, sous-régional et international**

Axe 2 : Renforcer les capacités des structures de la qualité et des opérateurs privés

Résultat attendu 5 : Evaluation des besoins en ressources humaines (recrutement et formation) des structures publiques de la qualité
Résultat attendu 6 : Accompagnement des laboratoires d’analyse et d’essais
Résultat attendu 7 : Mise en place de formations à destination des acteurs de la lutte contre la fraude et la contrefaçon
Résultat attendu 8 : Mise en place de formations à destination du secteur privé
Résultat attendu 9 : Définition des besoins en équipements et infrastructures des structures en charge de la qualité

Axe 3 : Mettre en place des mesures incitatives à destination des entreprises

Résultat attendu 10 : Prise en compte de la qualité dans les appels d’offre
Résultat attendu 11 : Mise en place de procédures d’allègement fiscal
Résultat attendu 12 : Promotion d’un fonds d’accompagnement et d’appui à la qualité

- ✓ **Objectif 3 : Susciter une culture nationale de la qualité dans l’ensemble de la population et des producteurs de biens et de services, dans les secteurs public et privé**

Axe 4 : Promouvoir la culture qualité

Résultat attendu 13 : Organisation annuelle du prix burkinabè de la qualité
Résultat attendu 14 : Mise en place d’actions d’éducation/sensibilisation à la qualité

I. Contexte et justification.

Comment peut-on définir la qualité, et en quoi une politique qualité est-elle nécessaire au Burkina Faso ?

D'après la loi 011-2007/AN, la qualité est « l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences », une définition très proche de celle donnée par l'organisation internationale de normalisation, l'ISO : « l'ensemble des propriétés et caractéristiques d'une entité qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire des besoins explicites ou implicites ». Ces définitions font bien apparaître les liens directs entre d'une part la qualité et d'autre part les exigences et la satisfaction du consommateur mais aussi le degré de conformité à une norme ou un standard.

Ces concepts se traduisent différemment selon les produits ou les services considérés:

- pour les produits alimentaires, la qualité s'évalue en termes de goût, d'aspect et de texture, de qualités nutritionnelles ou encore de durée de conservation. Certaines de ces caractéristiques seront également importantes pour les médicaments, à côté de la composition chimique et des propriétés médicinales. Pour un produit électronique, d'autres aspects seront pris en compte : performance, fiabilité, sécurité, ou encore facilité d'utilisation et aspect visuel du produit.
- Pour un service, il peut être question, entre autres facteurs, de la compétence du prestataire, d'accessibilité, d'efficacité ou encore de satisfaction du client.

La qualité s'applique donc aussi bien aux produits, services, savoirs faire et compétences, et se trouve au cœur de la production et de la consommation.

L'élaboration d'une Politique Nationale Qualité (PNQ) pour le compte du gouvernement du Burkina Faso est largement justifiée par différents facteurs :

- Au niveau international : les exigences en matière de qualité au niveau du commerce mondial sont de plus en plus fortes. En effet, les accords de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) conditionnent l'accès aux marchés, notamment par le respect des accords concernant les obstacles techniques au commerce (OTC) et les dispositions phytosanitaires SPS (Sanitary Phytosanitary dispositions – mesures sanitaires et phytosanitaires).
- Au niveau national, la PNQ s'inscrit complètement dans les orientations actuelles du gouvernement et du Plan d'action du Cadre Stratégique de Lutte contre la Pauvreté (CSLP) 2009-2011 :
 - Appui au secteur privé, notamment la lettre de politique de développement du secteur privé ;
 - Orientations pour promouvoir les exportations : finalisation de la stratégie nationale d'exportation ;
 - Initiatives et dispositions de différents ministères :
 - Ministère de la Santé : évaluation de la situation et élaboration d'un plan d'action en matière de sécurité sanitaire des aliments ;

- Ministère des enseignements secondaires, supérieur et de la recherche scientifique : étude pour la mise en place d'un laboratoire en biosécurité ;
- Le Conseil Présidentiel aux investissements, créé en 2007, dont la mission est de mener des réflexions, de faire des recommandations et redonner une impulsion à l'élaboration et à la mise en œuvre de politiques plus appropriées pour stimuler l'investissement et la croissance économique.
- L'engagement des Partenaires Techniques et Financiers (PTF) pour l'appui à la mise en œuvre d'une PNQ avec plusieurs initiatives convergentes. On peut citer par exemple :
 - La Banque Africaine de Développement - BAD (financement de l'élaboration d'une PNQ)
 - La Banque Mondiale – BM- à travers le Projet d'Appui à la Filière Agro-Sylvo-Pastorale (PAFASP)
 - L'Union Européenne – UE-, l'Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel – ONUDI - et l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine – UEMOA - avec le Programme Qualité phases I et II et le Programme de Restructuration et de mise à niveau de l'industrie (PRNM)

II. Constats/état des lieux.

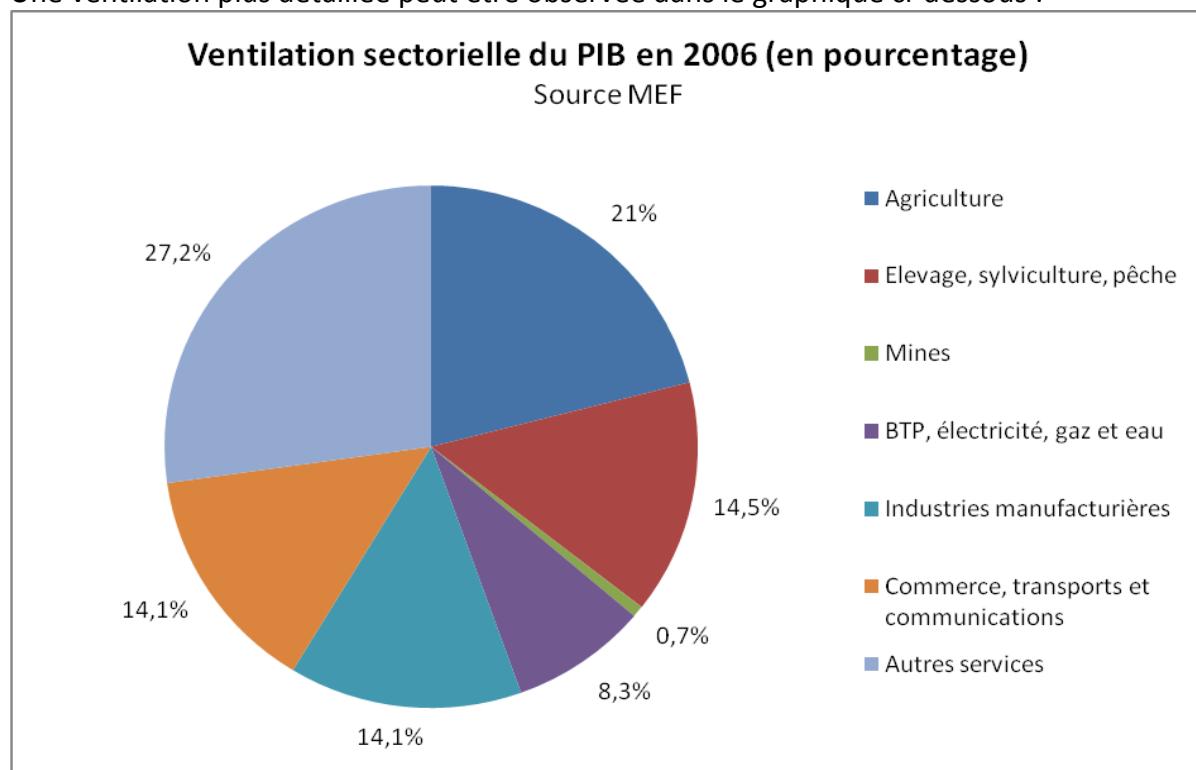
2.1. Etat des lieux du secteur économique au Burkina Faso¹.

Physionomie globale de l'économie burkinabè

Localisé au centre de l'Afrique de l'ouest, le Burkina Faso a une superficie de 274 000 km² et une population d'environ 14 millions d'habitants au recensement général de la population et de l'habitation de 2006. Il reste l'un des pays les plus pauvres du monde avec 44.8% de sa population vivant avec moins de 1 USD par jour.

Sur la période 2000-2009, on peut noter les grandes tendances économiques suivantes ; un taux de croissance annuel moyen plutôt élevé de 5,5%, avec une structure qui évolue peu : 45% du PIB par le secteur tertiaire, entre 30 et 35% par le secteur primaire, avec une tendance récente à la baisse, et entre 20 et 25% par le secteur secondaire, avec à l'inverse une légère tendance à la hausse.

Une ventilation plus détaillée peut être observée dans le graphique ci-dessous :



¹ Sources :

BAfDD/OCDE, Perspectives économiques en Afrique, Burkina Faso, 2008

Présidence du Faso, CPI, Entreprises privées et investissements au Burkina Faso, résumé exécutif, avril 2009
CCI-B, GPI, Etat Généraux des industries au Burkina Faso, L'environnement des affaires et la perception du Burkina Faso, novembre 2007

Annuaire statistique 2008, INSD -

Le défi de la diversification des exportations dans un pays enclavé, Etude diagnostique sur l'intégration commerciale pour le programme du Cadre Intégré, septembre 2007

Situation de l'économie en 2009, Direction Générale de l'Economie et de la planification, MEF, Janvier 2010
Document SCADD provisoire, septembre 2010

En 2009, la progression des différents secteurs d'activité a été la suivante :

- + 2,4% pour le primaire ;
- + 5,8% pour le secondaire, avec un fort dynamisme des sous secteurs miniers et BTP. En revanche, la branche « égrenage de coton » marque le pas, prolongeant la tendance de ces dernières années.
- + 2,5% pour le tertiaire.

Le **secteur primaire** a longtemps joué le rôle de moteur de la croissance avec une contribution à la formation du PIB très forte jusqu'à la fin de la décennie 80. Ensuite, ce secteur est resté l'un des ressorts de la croissance économique au cours de la décennie 1995-2004. Il a contribué à hauteur de 1,6 point à la croissance de 6,1% l'an en moyenne sur la période. Les filières potentiellement porteuses du secteur primaires sont celles portant sur des produits comme : les céréales, le coton, les oléagineux, les fruits et légumes, l'élevage. Il est à souligner que 77% de la population vit en milieu rural et que 80% des actifs sont occupés dans le secteur agricole.

Le **secteur secondaire** du Burkina, en dépit de l'existence d'une matière première agro-pastorale abondante pour la transformation industrielle, reste le maillon faible de l'économie burkinabè d'autant que sa contribution à la formation du PIB s'estime à environ 18% par an et sa contribution à la croissance de 1,4 point (période 1995-2004).

Le secteur reste animé par les BTP, l'industrie d'égrenage du coton cependant affectée par les difficultés globales de la filière et le développement du secteur minier. En 2009, l'or non monétaire a en effet fourni 46 % des recettes d'exportation, et a de ce fait supplanté le coton (29% des mêmes recettes).

L'étude sur la compétitivité et la croissance souligne que l'indice de la production industrielle stagne en grande partie à cause d'un manque de compétitivité résultant de la faible productivité totale des facteurs, du fort contenu en intrants importés surtout dans l'agro-industrie et des coûts élevés des facteurs locaux.

Le **secteur tertiaire** s'appuie sur le développement des activités de commerce, de transports et de communications. Les services porteurs qui pourraient soutenir l'essor économique du pays sont les services financiers, les services de transport et de télécommunication et les services de tourisme et activités annexes.

La croissance économique du Burkina est l'une des plus élevées de la sous région. Cependant, le degré d'ouverture de l'économie, mesuré notamment par le ratio exportation sur PIB, reste faible. En effet, cet indicateur atteint en moyenne 9% sur la période 2000-2009 pour le Burkina Faso. Par comparaison, en 2006, le même ratio s'élevait à 26% au Mali, 17% au Sénégal ou encore 48% pour la Côte-d'Ivoire.

Par ailleurs, il faut souligner que la croissance burkinabé est en recul depuis 2007, en raison de plusieurs facteurs : l'augmentation des prix du pétrole et de certaines denrées alimentaires, la fluctuation des cours de certaines matières premières, l'impact des aléas

climatiques sur les cultures de rente (dont le coton qui assure une part importante des recettes d'exportation²) et vivrières, et plus récemment la crise financière internationale.

Quelques remarques sur le rôle du secteur privé

Les taux d'investissements privés sont structurellement faibles, même si les privatisations des entreprises publiques intervenues ces dernières années, en ont momentanément relevé le niveau.

Dans le contexte spécifique du Burkina Faso, outre l'ensemble des activités agropastorales et artisanales traditionnelles qui relève d'initiatives privées, le secteur privé au sens contemporain est généralement considéré à travers des entreprises modernes y compris celles qui opèrent dans l'économie dite "informelle".

Le secteur des entreprises privées burkinabè est porté également par une forte informalisation. En effet, l'économie burkinabé est structurellement dominée par les secteurs informel et agricole. Le secteur dit informel concentre en effet plus de 73% des emplois non agricoles est le principal employeur en milieu urbain et contribue pour 25% à l'emploi en milieu rural.

Données résumées sur la population des entreprises au Burkina Faso

Le fichier NERE (2006) de la CCI-BF recense 40 000 entreprises sans pouvoir traiter de manière fiable les entrées/creations et les sorties/disparitions ; de ce fichier on retient cependant que 85% des entreprises sont individuelles et 97% emploient moins de 10 agents. La DGI, quant à elle, enregistre 20 000 entreprises ; 13 000 entreprises paient la contribution du secteur informel, 5 000 le régime simplifié d'imposition, 2 000 le régime normal d'imposition dont 600 grandes entreprises réalisant un CA de plus 100 millions FCFA pour les prestataires de service, 500 millions FCFA pour les entreprises de BTP et 1 milliard pour les entreprises d'achats/revente.

Les opportunités offertes par la transformation agro-alimentaire et l'exportation

Le Burkina est soumis à un certain nombre de contraintes structurelles et exogènes sur lesquelles il n'a que peu de prise. En premier lieu, l'étroitesse du marché national, caractérisé par un très faible pouvoir d'achat de la population. En outre, l'enclavement du pays et le taux de change des matières premières en dollar posent des problèmes majeurs pour la compétitivité des exportations de matières premières. Enfin, les normes et exigences du marché européen en termes de qualité/traçabilité sont de plus en plus contraignantes et en évolution rapide par rapport à la situation actuelle des filières.

Cette situation plaide pour une orientation du développement des filières agricoles vers la transformation de produits locaux et leur commercialisation en direction des marchés sous-régionaux et internationaux. Le passage d'une agriculture dominée par les productions vivrières pour le marché national au développement de cultures de rente destinées à la transformation et/ou à l'exportation comporte de nombreux défis pour le Burkina. Bien qu'il revienne au secteur privé agricole d'assurer ces missions, l'Etat se doit d'assurer les conditions cadres nécessaires à son émergence et à son développement et notamment la

² Le coton a procuré en moyenne 61% des recettes d'exportation du pays entre 2004 et 2007 – Source : Country Assistance Strategy – Banque Mondiale – Aout 2009

mise en œuvre d'une politique nationale qualité à même de garantir les exigences des marchés internationaux en termes de qualité.

Les principales forces, faiblesses, contraintes, menaces et opportunités du secteur privé burkinabè sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Forces, faiblesses, contraintes, menaces et opportunités du secteur privé burkinabè.

Forces	Faiblesses	Contraintes	Menaces	Opportunités
Stabilité politique, paix sociale	Coût de l'enclavement et des transactions	Coût élevé des facteurs de production	Concurrence sauvage et fraude	Intégration régionale et mondialisation
Une place reconnue	Informalisation croissante	Petitesse du marché, faible solvabilité, extraversion	Faible productivité du travail	Existence de secteurs porteurs
Une émergence croissante	Faible création d'emplois	Coût élevé du crédit	Délinquance en affaires	Accords préférentiels
	Déficit institutionnel d'appui aux entreprises	Contrainte du capital humain	Faible performance de la justice	Programmes de restructuration et de mise à niveau
		Contrainte fiscale		
		Inflation importée		

Source : Présidence du Faso, Conseil Présidentiel pour les investissements, Entreprises privées et investissements au Burkina Faso, résumé exécutif, avril 2009.

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

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

2.2. Etat des lieux de l'infrastructure qualité

2.2.1 Définition d'un système qui promeut efficacement la qualité³

Il s'agit de définir les contours d'une infrastructure qualité qui puisse répondre à la fois à des enjeux économiques et commerciaux et à des préoccupations d'ordre social (santé, environnement, protection des consommateurs, etc.).

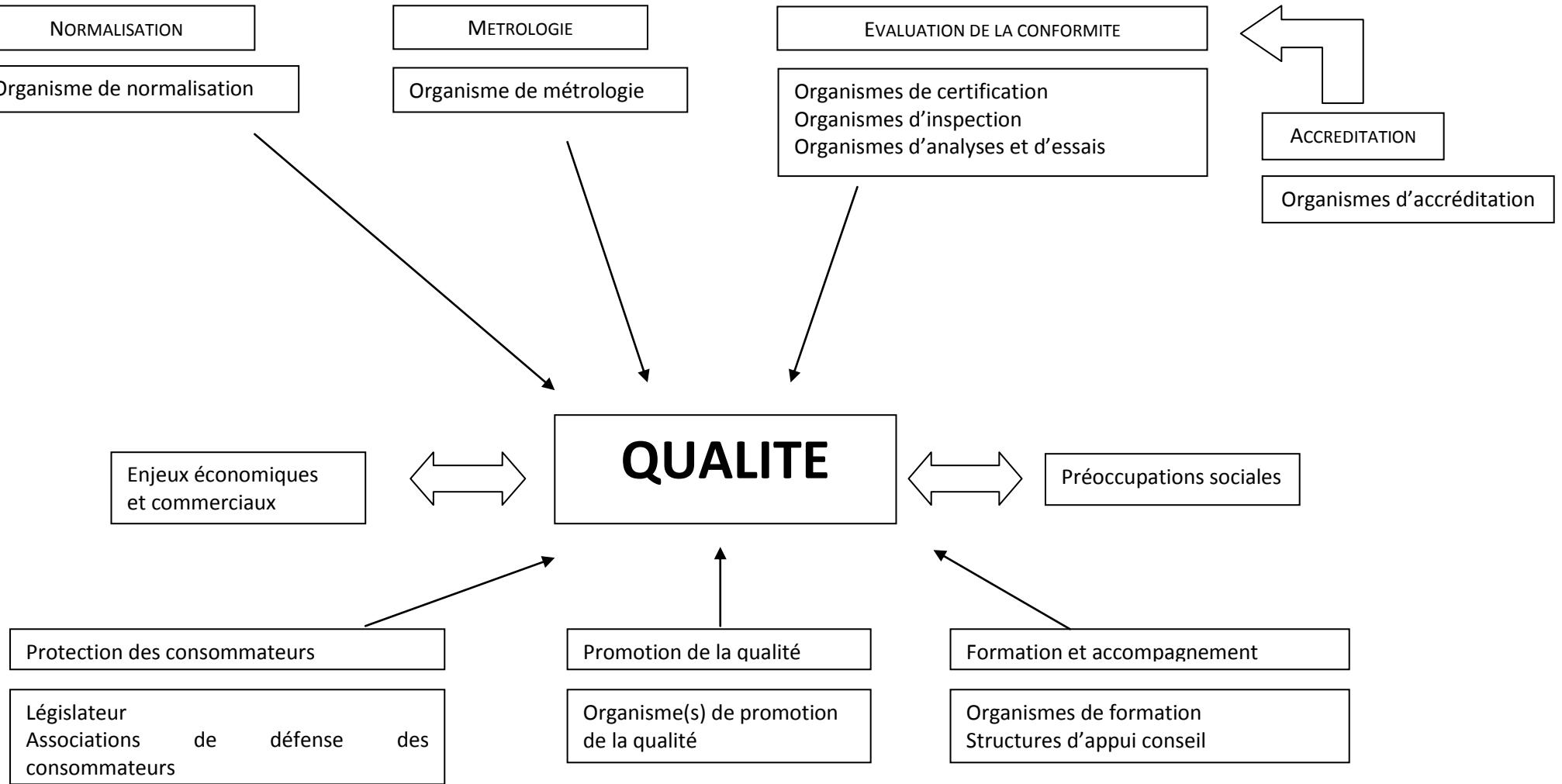
Au centre de l'infrastructure qualité se trouvent les 3 catégories d'activité que sont :

- La normalisation
- La métrologie
- L'évaluation de la conformité.

Ces activités, démarches et processus peuvent concerner aussi bien des produits et des services (qualité et sécurité), des processus (conditions de production) et de systèmes de management.

Le diagramme ci-après décrit les différents organismes et structures parties prenantes d'une infrastructure qualité.

³ Le glossaire technique présenté dans l'annexe 1 recense les principaux termes utilisés couramment dans le domaine de la qualité.



2.2.2 L'infrastructure qualité au Burkina aujourd'hui : acteurs et mandats

Cette partie traite des attributions des différentes structures telles que définies par leurs mandats.

Des précisions peuvent être apportées au fil du texte sur l'exécution réelle des mandats mais l'ensemble des dysfonctionnements de l'infrastructure qualité burkinabé est cependant traitée au point 2.2.3.

2.2.2.1. Le cadre juridique

Le dispositif communautaire et international

Ces textes peuvent être regroupés en textes de droit communautaire régional et en textes de droit international.

1- Le droit communautaire

- Dispositions du traité de l'UEMOA ;
- Règlement N° 03/2010/CM/UEMOA portant schéma d'harmonisation des activités d'accréditation, de certification, de normalisation et de métrologie dans l'UEMOA (révision en conseil des ministres de l'UEMOA tenu le 21 juin 2010 à Dakar).

Ce dispositif détermine le cadre juridique général des activités d'accréditation, de certification, de normalisation et de métrologie au sein de l'espace UEMOA. Il a pour but de favoriser l'harmonisation des politiques nationales (reconnaissance mutuelle de l'évaluation de la conformité, renforcement international de l'évaluation de la conformité).

Il prévoit aussi la détermination des structures régionales de promotion de la qualité : création, organisation, fonctionnement, missions et attributions.

Il précise également le rôle de la Commission dans la mise en œuvre du schéma d'harmonisation des activités d'accréditation de certification, de normalisation et de métrologie. La Commission est notamment chargée :

- de l'élaboration et du suivi de la politique de l'Union dans le domaine de la qualité ;
- de l'élaboration et du suivi de la réglementation communautaire dans le domaine de la qualité ;
- de la conception et le suivi de la mise en œuvre de programmes communautaires de promotion de la qualité ;
- du suivi des activités des structures régionales de la qualité, visées au titre III du règlement ;
- du règlement des litiges entre les Etats membres en matière de qualité, en rapport avec les structures régionales de la qualité.

2- Le droit international

Le dispositif juridique international est constitué des accords de l'OMC d'une part, et des normes et lignes directrices des organismes internationaux compétents en la matière : ISO, Convention Internationale pour la Protection des végétaux (CIPV), Commission FAO/OMS du Codex alimentarius, Organisation mondiale de la santé animale, CEI.

Les accords de l'OMC permettent aux pays membres d'établir leurs propres normes sur un fondement scientifique, en utilisant des normes internationales existantes et pertinentes comme documents de base. Les normes ne doivent être appliquées que dans la mesure nécessaire pour protéger la santé et la vie des personnes et des animaux, pour préserver les végétaux, pour la sécurité nationale ou pour éviter les pratiques de nature à induire en erreur⁴.

Elles ne doivent pas non plus entraîner de discrimination arbitraire ou injustifiable entre les pays où existent des conditions identiques ou similaires.

L'OMC encourage les pays membres à appliquer les normes, directives ou recommandations internationales, dans les domaines où il en existe. Les Etats sont libres cependant d'adopter des mesures correspondant à des normes plus élevées sur la base d'une évaluation appropriée des risques, pour autant que l'approche suivie soit cohérente et non arbitraire. A ce titre, ils peuvent appliquer des normes et des méthodes d'inspection différentes.

De façon spécifique, l'OMC se borne à édicter les règles pour l'élaboration, l'adoption et l'application de règlements techniques, de normes et de procédures d'évaluation de la conformité de manière à ce que celles-ci ne créent pas des obstacles non nécessaires au commerce international.

En matière de normalisation, le Burkina Faso est membre de diverses organisations, notamment par le biais de FASONORM (voir ci-dessous). Dans le cadre de ces organisations, le Burkina Faso participe à l'activité de normalisation et à la coopération internationale en la matière.

Le dispositif national

1- Textes de portée générale

La qualité au Burkina Faso est régie par la loi n°11-207/AN du 24 mai 2007 portant institution d'un système national de normalisation, de certification, d'accréditation et de promotion de la qualité au Burkina Faso. Elle définit les notions de normalisation, de certification, d'accréditation et de promotion de la qualité et institue un **Conseil Supérieur de la Qualité - CSQ**. Aux termes de la loi, le CSQ est chargé de proposer au gouvernement une politique nationale de normalisation et de promotion de la qualité dont il est chargé de suivre la mise en œuvre par les structures concernées. Il se présente donc comme un organe d'impulsion

⁴ L'accord SPS se limite à la protection de la santé et vie des personnes, animaux et la préservation des végétaux. L'accord OTC ajoute la sécurité nationale et les pratiques de nature à induire en erreur.

et de coordination de la politique du gouvernement en matière normalisation et de promotion de la qualité.

Il est cependant à noter que le décret portant création, attribution, composition, organisation et fonctionnement du CSQ n'a pas encore été pris.

Il y aussi le décret 94-14 du 6 janvier 1994 qui institue un certificat national de conformité dont l'objet est d'attester que les produits destinés à la consommation sont conformes aux exigences de qualité, de poids, de quantité et de conditionnement admises au Burkina Faso. Le certificat national de conformité est délivré par le service de la qualité et de la métrologie au vu des résultats de l'inspection effectuée par les services habilités à cet effet.

Ce décret a fait l'objet de trois arrêtés d'application :

- L'arrêté interministériel 95-27 MICM.MEFP du 5 avril 1995 fixe les modalités d'inspection des produits destinés à la consommation au Burkina Faso, ainsi que la procédure, le lieu et la sanction de l'inspection. Ce texte a un champ d'application plus étendu (tous produits destinés à la consommation au Burkina) que l'arrêté 2003-007 (contrôle de qualité sanitaire des aliments et produits assimilés). Les deux textes ne s'excluent pas, mais se complètent.

- L'arrêté conjoint n°2003-007/MS/MFB/MAHRH/MCPEA qui fixe les modalités de contrôle de la qualité sanitaire des produits alimentaires et assimilés.

- L'arrêté conjoint n°08.008 /MS/MCPEA/MEF qui détermine la liste des produits soumis au certificat national de conformité et au certificat de qualité sanitaire. Ce texte répartit aussi les attributions de l'Inspection de la Qualité et de la Métrologie – IQM – qui délivre le certificat national de conformité et du Laboratoire National de Santé Publique – LNSP – qui délivre le certificat de qualité sanitaire. Ces certificats concernent les produits importés comme les productions nationales.

2-Textes de portée spécifique

Ce sont les textes qui s'appliquent en raison de la nature des produits.

a. La protection des végétaux et des animaux

La protection des végétaux et des animaux fait l'objet d'une attention particulière. On peut citer les textes suivants en cette matière :

- Le décret n° 61-348 du 16 août 1961 instituant ;
- Le décret n° 61-349 du 16 août 1961 ;
- Le décret n° 61-485 du 24 novembre 1961 ;
- L'ordonnance n°75/025/PRES/PL/DR/ET du 20 mai 1975 ;
- La loi n° 041/96/ADP du 08 novembre 1996, modifiée par la loi n° 006/98/AN du 26 mars 1998 ;
- Le décret n° 2008-627/PRES/PM/MAHRH/MRA/MCPEA/MEF/MECV du 13 octobre 2008 ;
- L'arrêté n° 1 ECNA/DSA du 02/02/1962 ;
- L'arrêté interministériel n° 0016/MDR/MEF du 25/04/1983 ;

Ce dispositif détermine dans un premier temps les mesures de défense contre les maladies, les insectes et autres animaux nuisibles aux cultures, et rend obligatoire la lutte contre les parasites animaux et végétaux des plantes cultivées au Burkina Faso.

Ensuite, il institue un contrôle phytosanitaire et réglemente les conditions d'importation et d'exportation des végétaux, partie de végétaux, produits d'origine végétale ou animale et autres matières entrant ou sortant du territoire du Burkina Faso et un contrôle des pesticides au Burkina Faso.

Enfin, il détermine les mesures générales de protection des animaux et le contrôle de la santé animale et des produits animaux et les conditions de fabrication, de détention, commerce et exportation des aliments composés et concentrés pour le bétail.

b. Les autres produits

Il s'agit principalement des produits alimentaires tels que les fruits et légumes frais, les oléagineux, les céréales, les racines et tubercules, les protéagineux, les huiles végétales, les fibres textiles, les amandes de karité, le lait et les produits laitiers, le vinaigre, les huiles alimentaires, les boissons et d'autres produits comme les insecticides aérosol, les profilés et tôles galvanisées ou aluzinc, les pneumatiques, les tubes et chambres à air pour cycles et cyclomoteurs, le savon de ménage, les articles de ménage destinés à la cuisson, les tissus et fils en coton, les produits de dissolution destinés au collage à froid.

Le dispositif qui leur est applicable concerne essentiellement la détermination des conditions de qualité (description des caractéristiques et spécifications techniques) et les modalités de conditionnement (emballage et étiquetage).

En outre il institue une inspection préalable obligatoire et prévoit des infractions pénales en cas de violation des caractéristiques et conditionnement définis.

Poids et mesures (Métrie)

Un important dispositif réglementaire s'applique au poids et mesures au Burkina Faso, mais sans encadrement par une loi de portée générale sur la métrologie. Ces textes déterminent le système de mesure admis au Burkina Faso ainsi que les différents instruments légaux au moyen desquels sont utilisées les unités de mesure.

Ensuite, ils fixent les caractéristiques des instruments de mesure (fabrication, importation et réparation) et définissent la formalité d'approbation et de dépôt du modèle des instruments de mesure.

En outre, ils instituent un mécanisme obligatoire de contrôle des instruments de mesure et en définit les modalités. Le contrôle est effectué de façon inopinée par les agents du service des instruments et mesure, les agents chargés du contrôle des prix et des éléments de la gendarmerie.

Enfin, ils prévoient des infractions pénales et leurs sanctions.

La mise en œuvre de cet important dispositif législatif requiert un cadre institutionnel adapté.

2.2.2.2 : Le cadre technique

La photographie de l'existant peut être faite à partir du trépied constitué par la Normalisation, la Métrologie et l'Evaluation de la conformité.

Il est cependant à noter que la présente étude est réalisée à une période où plusieurs ministères très impliqués dans la qualité suivent des processus de réorganisation de leur organigramme, ou tout au moins des discussions sur les mandats des services (MCPEA, MAHRH, MRA). Le tableau brossé ci-dessous se base sur les textes en vigueur au moment de l'étude, dont les références sont mentionnées autant que possible.

A - De la normalisation

Les activités entrant dans ce cadre comprennent l'élaboration des normes et des règlements techniques. Elles sont exercées par FASONORM qui est l'institution spécialisée dans l'élaboration des normes (FASONORM n'élabore pas de règlement technique), par l'Inspection Générale des Affaires Economiques – IGAE/MCPEA - ainsi que d'autres services relevant de l'administration centrale.

- Une institution spécialisée : FASONORM

FASONORM est une direction de l'Office national du commerce extérieur (ONAC) qui est un établissement public à caractère administratif, placé sous la tutelle technique du Ministère du Commerce, de la Promotion de l'Entreprise et de l'Artisanat (MCPEA) et sous la tutelle financière du Ministère de l'Economie et des Finances (création par le décret n°98-296PM/MCIA/MEF du 15/07/1998).

FASONORM a pour mission d'entreprendre toutes actions concernant la normalisation. Le processus d'élaboration des normes nationales comprend trois phases: préparatoire, technique et de validation. L'ensemble des acteurs concernés est impliqué dans les trois phases :

- Au niveau de la phase préparatoire : l'identification des besoins en normes se fait lors d'ateliers sectoriels organisés par FASONORM.
- Au niveau de la phase technique : les projets de normes sont examinés et adoptés par les membres des comités techniques qui sont essentiellement constitués des : groupements professionnels, services techniques administratifs, milieux scientifiques (recherche, laboratoire) et organisations de défense des consommateurs.
- Au niveau de la phase de validation : les projets de normes sont soumis à une enquête publique de deux mois, pendant laquelle toute personne peut faire ses observations. L'adoption finale des normes est faite par les membres des comités techniques.

Au-delà de l'élaboration et la diffusion des normes, spécifications techniques et codes de bonnes pratiques, FASONORM assure la coordination de tous travaux ou études relatifs à la normalisation. FASONORM détient également un mandat plus global en matière de qualité, en termes de coordination de travaux ou encore de formation des entreprises en matière de gestion de la qualité.

Enfin, FASONORM (i) assure la gestion du Point national d'information (PNI) du Burkina Faso sur les normes, les règlements techniques et les procédures d'évaluation de la conformité dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord OMC sur les OTC et (ii) représente le Burkina Faso en tant qu'Organisme National de Normalisation (ONN) dans les institutions internationales et régionales de normalisation telles que : ISO, CEI, Codex, ORAN.

N.B : les mandats de FASONORM en matière de métrologie et d'évaluation de la conformité seront abordés plus loin.

- Les structures de l'administration centrale

- Au MCPEA : l'IGAE

L'IGAE est un service central du MCPEA qui comprend deux services d'inspection : l'Inspection de la Concurrence et l'Inspection de la Qualité et de la Métrologie (IQM), divisée elle-même en deux services chargés respectivement de la Qualité et de la Métrologie (cf. arrêté n°03-048/MCPEA/SG/IGAE).

A travers son service chargé de la Qualité, l'IQM est tenue d'assurer l'élaboration de la réglementation en matière de qualité des produits et services. Elle a également un mandat d'information (dont la création et de la gestion d'une banque de données de caractéristiques techniques des produits et la gestion de la documentation en matière de qualité), de sensibilisation et d'accompagnement des entreprises en matière de qualité.

- Au Ministère des Ressources Animales – MRA : la DGSV

Au sein de la **Direction Générale des Services Vétérinaires (DGSV)**, la Direction de la Réglementation de la Profession et du Médicament Vétérinaire – DRPMV – est chargée d'élaborer et de veiller à l'application de la réglementation relative aux activités de santé (décret n° 2006-411/PRES/PM/MRA).

De par le même décret, la **Direction Générale des Productions Animales (DGPA)** doit participer à la définition de normes et labels de qualité.

- Au Ministère de l'Agriculture, de l'Hydraulique et des Ressources Halieutiques MAHRH

La **Direction de la Protection des Végétaux (DPV)**, de la Direction Générale des Productions Végétales (DGPV) a notamment pour mission de contribuer, avec FASONORM et le LNSP, à l'élaboration et à la diffusion des normes de qualité des végétaux, produits végétaux, produits alimentaires et pesticides. Elle assure également l'élaboration et l'actualisation des textes législatifs et réglementaires sur le contrôle phytosanitaire et de la qualité des pesticides (décret n°2008-770 /PRES/PM/MAHRH).

La DPV assure également la gestion du Point National d'Information (PNI) sur les mesures SPS de l'accord de l'OMC. Elle est le Point Focal du Codex Alimentarius (CAC) et également Point Focal de la Convention Internationale pour la Protection des Végétaux (CIPV).

La **Direction des Normes qualités et métrologie Agricoles (DNMA)**, de la Direction Générale de la Promotion de l'Economie Rurale (DGPER), par son Service de la promotion des normes et de la qualité, est chargée de contribuer: (i) au renforcement des capacités des entreprises agricoles à se conformer aux prescriptions SPS et OTC, (ii) à l'étude de l'incidence des questions SPS et OTC sur les résultats du commerce et proposer des stratégies y relatives, (iii) à l'élaboration et la mise en œuvre des stratégies nationales et des manuels de procédures visant à renforcer les capacités des entreprises agricoles en normes SPS et OTC

et (iv) à la mise en place de cercles qualité dans les entreprises agricoles, en collaboration avec les structures compétentes. (Arrêté n°2009-026/MAHRH/SG/DGPER).

Au niveau de la **Direction générale de l'assainissement des eaux usées et excréta** (**DGAEUE**), deux directions sont impliquées (cf. arrêté n° 2009-042/MAHRH/CAB) :

- La Direction de la Législation, de la Réglementation et des Normes d'Assainissement – DL/RNA – contribue à l'élaboration des lois, des normes et des règlements en matière d'assainissement ainsi que d'évacuation, de collecte et de traitement des eaux usées et excréta.
- La Direction de la Lutte contre les Pollutions des Eaux et Liquides Dangereux-DL/PELD) (i) coordonne l'élaboration et le respect des normes en matière de lutte contre les pollutions des eaux et (ii) a pour mission d'assurer l'élaboration et l'utilisation d'outils de contrôle et de suivi de la qualité des rejets des usines, des administrations publiques, des collectivités territoriales et des établissements publics ou privés scolaires ou autres du pays (*le terme de norme n'est pas employé ici*).

Au sein de la **Direction Générale des Ressources en Eau (DGRE)** (arrêté n°2007-002/MAHRH/SG/DGRE):

- La Direction des Etudes et de l'Information sur l'eau – DEIE - est particulièrement en charge de l'élaboration de la législation, des règlements et des normes dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, et au suivi de leur application.
- La Direction de l'Assainissement – DA – est également impliquée dans l'élaboration des normes dans le sous-secteur de l'assainissement des eaux usées et excréta et au suivi de leur application.
- La Direction de l'Approvisionnement en Eau Potable – DAEP – contribue à l'élaboration des normes dans le domaine de l'eau potable et au suivi de leur application.

N.B : Sur la question de la gestion de la qualité de l'eau, se reporter également à l'encadré n° 3.

- Au **Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme (MHU)**

La **Direction de la Normalisation et de la Promotion de Matériaux de Construction** de la Direction Générale de la Promotion de l'Habitat et du Logement a été créée en 2009. Parmi ses attributions, elle doit « *Veiller à l'établissement et au respect des normes* ». Nouvellement créée et encore peu dotée en personnel, ses activités restent encore embryonnaire. Elle a néanmoins déjà été approchée par FASONORM pour établir un partenariat technique pour l'élaboration de normes. Son rôle sera principalement de prioriser les matériaux qui nécessitent la mise en place de normes mais aussi d'élaborer une stratégie de contrôle de la qualité des matériaux de construction. Elle intervient en ce sens également au niveau de l'évaluation de la conformité en partenariat avec les autres structures impliquées (en particulier le LNBTP, les associations de consommateurs et les organisations professionnelles du bâtiment).

Encadré 1 : Normalisation – Brève présentation de l'ISO

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est un réseau d'instituts nationaux de normalisation de 163 pays, selon le principe d'un membre par pays. Le secrétariat central de cette ONG est basé à Genève, Suisse, et assure la coordination de ce réseau. L'ISO travaille par consensus entre secteurs public et privé afin de répondre aux exigences du monde économique, et plus largement, aux besoins généraux de la société.

Cette étude fait particulièrement référence à certaines « familles » de normes et normes précises. Ce sont :

- ⇒ **La famille ISO 9000** qui traite du « **Management de la qualité** ». Ce terme recouvre ce que l'organisme fait pour satisfaire aux exigences qualité des clients et aux exigences réglementaires applicables, tout en visant l'amélioration de la satisfaction des clients, et l'amélioration continue de sa performance dans la réalisation de ces objectifs.
La dernière norme en la matière est [l'ISO 9001:2008](#).
- ⇒ **En matière d'évaluation de la conformité et d'accréditation**, on retiendra en particulier :
 - [L'ISO/17020 :1998](#) décrit les critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection
 - [L'ISO/CEI 17024:2003](#) spécifie les exigences destinées à un organisme qui procède à la certification de personnes par rapport à des exigences spécifiques, y compris l'élaboration et le maintien d'un dispositif particulier de certification de personnes.
 - [L'ISO/CEI 17011:2004](#) spécifie les exigences générales concernant les organismes d'accréditation procédant à l'évaluation et à l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité.
 - [L'ISO/CEI 17025:2005](#) établit les exigences générales de compétence pour effectuer des essais et/ou des étalonnages, y compris l'échantillonnage. Elle couvre les essais et les étalonnages effectués au moyen de méthodes normalisées, de méthodes non normalisées et de méthodes élaborées par les laboratoires.
 - [L'ISO 15195:2003](#) décrit les exigences spécifiques requises à l'égard des laboratoires qui effectuent des mesures de référence dans le domaine de la biologie médicale.

Source : www.iso.org

B – De la métrologie

L'organe central en matière de métrologie est l'**IGAE**. A travers le Service de la Métrologie, SM/IQM, elle a mandat dans les trois domaines distincts de la métrologie que sont :

- la métrologie scientifique ou fondamentale, qui concerne l'élaboration et la conservation des étalons de référence, reconnus à l'international, et destinés à permettre à l'industrie de raccorder leurs instruments de mesure au système international d'unités, SI ;
- la métrologie industrielle ou opérationnelle, relative à l'utilisation et à la maîtrise des équipements dans la sphère de l'entreprise ;
- la métrologie légale, qui réglemente diverses catégories d'instruments afin de garantir la loyauté et la vérité des transactions.

Décliné plus concrètement en missions, le SM est chargé (i) de l'élaboration de la réglementation en matière de métrologie, (ii) du contrôle des instruments de mesure, (iii) de la conservation des étalons nationaux, (iv) de toute action visant les infractions, les fraudes, les plaintes et les enquêtes relatives à la métrologie, ainsi que (v) de la documentation et de l'accompagnement des opérateurs économiques en matière de métrologie.

FASONORM aussi intervient en matière de métrologie. En effet, il entre dans ses missions d'entreprendre toutes actions concernant la métrologie scientifique et industrielle.

La **DNMA/DGPER/MAHRH** abrite par ailleurs un Service de la métrologie agricole, dont les attributions sont les suivantes :

- Contribuer à l'adoption par les entreprises agricoles des mesures reliées au SI pour assurer la qualité des nouveaux produits et des services offerts et faciliter leur commerce international ;
- Contribuer, en collaboration avec les structures compétentes : (i) à la vulgarisation de l'usage d'instruments de poids et de mesures conformes à la réglementation dans le commerce des produits agricoles et (ii) au contrôle de l'usage correct et loyal des instruments de poids et de mesures conformes à la réglementation, dans le commerce des produits agricoles et halieutiques.

C – De l'évaluation de la conformité

Comme souligné précédemment, l'évaluation de la conformité désigne en réalité plusieurs processus, qui ont tous pour objectif d'assurer que les exigences spécifiées relatives à un produit, processus, système, personne ou organisme sont respectées :

- l'inspection ou le contrôle ;
- la certification ;
- les essais et analyses.

La présentation ci-dessous s'est efforcée de distinguer, par structure présentée, ces trois niveaux d'interventions.

- FASONORM

En plus de ses activités relatives à la normalisation, le mandat de FASONORM prévoit la délivrance de certificats :

- de conformité des produits et services aux normes avec délivrance d'un label de qualité
- des entreprises selon les normes nationales équivalentes aux normes internationales (série ISO 9000).

Il est à relever qu'un projet de texte concernant ces activités a bien été élaboré mais n'a pas encore été adopté.

En ce qui concerne le respect des règlements techniques, l'évaluation de conformité est confiée à d'autres structures relevant de l'administration centrale.

- Au MCPEA : L'IGAE

La mission d'évaluation de conformité en matière de respect des règlements techniques est exercée au premier plan par l'IGAE à travers ses services chargés de la qualité et de la métrologie : SQ et SM/IQM.

Le service de la qualité est chargé (i) de contrôler la qualité des produits et services et (ii) d'agir en cas de plaintes et de fraudes.

Les contrôles de l'IQM donnent lieu à la délivrance du Certificat National de Conformité qui est apposé par n° de lot.

L'IGAE/IQM assume donc des responsabilités en termes d'inspection et de contrôle mais également de certification.

- Au MRA

A la DGSV, la **Direction du Laboratoire National d'Elevage – DLNE** - est chargée du contrôle qualité des produits relatifs à la santé animale : médicaments, vaccins, produits biologiques à usage vétérinaire, qualité des aliments du bétail⁵). La **Direction de la Santé Animale – DSA** - assure pour sa part l'inspection vétérinaire aux frontières.

- Au MAHRH

Au sein de la DGPV, une des principales missions de la **DPV** est d'assurer le contrôle des végétaux, des produits végétaux, des produits alimentaires et des pesticides. Pour ce faire, elle dispose d'un **Service du contrôle phytosanitaire et de la qualité (SCPQ)** qui assure le contrôle phytosanitaire, le contrôle de la qualité des produits ; et d'un **Service des pesticides (SP)** qui assure entre autre, le contrôle des pesticides.

Le contrôle phytosanitaire concerne tous les végétaux et produits végétaux susceptibles de véhiculer des substances nuisibles aux végétaux et produits végétaux. Le contrôle de la qualité concerne tous les produits agricoles et alimentaires pour s'assurer qu'ils sont conformes aux normes en vigueur.

Sous l'autorité de la DGPV, il est aussi prévu des laboratoires d'analyses et des postes de contrôles phytosanitaires, des pesticides et de la qualité des produits agricoles et agro-alimentaires situés aux frontières aérogares et gares ferroviaires. Les laboratoires ne sont

⁵ Cependant, l'arrêté conjoint n° 08.008 attribue le contrôle et la délivrance du certificat de qualité sanitaire au LNSP pour les aliments pour animaux (nomenclature douanière 23-09)

pas fonctionnels, mais il existe de nos jours dix huit (18) postes de contrôle fonctionnels sur l'ensemble du territoire national⁶.

De par le même arrêté cité précédemment, la **DGAEUE** a les mandats de contrôle correspondant a ses missions d'élaboration de normes, de lois et de règlement, à savoir dans les domaines (i) de l'assainissement, (ii) de l'évacuation, de la collecte et du traitement des eaux usées et excréta et (ii) le suivi de la qualité des rejets comme décrit plus haut.

Pour sa part, la **DGRE** est chargée de suivre et contrôler la qualité des ressources en eau brute et des eaux destinées à la consommation humaine. Cette mission est assurée en particulier par la Section Qualité des Eaux⁷, qui relève du Service Suivi et Evaluation des Ressources en Eau et Usages (SSEREU/DEIE).

Remarque : Il est à noter que le contrôle de la qualité des produits donnant lieu à un certificat de qualité sanitaire, relevant a priori de la compétence de la DGPV et de la DGRE, peut être effectué par le LNSP. Par exemple, des accords ont été passés entre le MAHRH et le LNSP concernant les pesticides ; si le cahier des charges est élaboré par le MAHRH, les analyses sont conduites par le LNSP et communiquées au MAHRH. Un protocole d'accord serait également en cours de signature entre le MAHRH et le DTA.

En revanche, la délivrance du certificat phytosanitaire, pour la production nationale ou pour le commerce international, est bien du ressort de la DGPV.

- Le Laboratoire national de santé publique (LNSP)

Etablissement public rattaché au Ministère de la Santé (MS), le LNSP est responsable du contrôle de la qualité des produits de santé, des aliments, de l'eau et des boissons des pesticides, des cosmétiques, des tabacs et cigarettes (et tous autres produits et articles susceptibles de constituer des menaces pour la santé). Les contrôles du LNSP sont suivis de la délivrance d'un certificat de qualité sanitaire.

Une autre activité du LNSP consiste à lancer régulièrement des campagnes de sensibilisation portant sur des produits de grande consommation tels que le sel ou le pain.

Par ailleurs, le LNSP met son expertise et ses moyens à disposition et collabore avec d'autres services, sur d'autres missions telles que le contrôle des bonnes pratiques dans les laboratoires publics et privés d'analyses médicales (avec la direction des laboratoires du MS), la radioprotection (avec l'Autorité Nationale compétence) ou la surveillance des épidémies.

- La Direction de l'action sanitaire (DAS) de la commune de Ouagadougou

Service anciennement rattaché au Secrétariat Général du Ministère de la santé, la DAS compte 3 services : (i) vaccination et consultation, (ii) hygiène alimentaire et salubrité et (iii) formations sanitaires – dispensaires, maternités, bureaux d'arrondissements, etc.

⁶ Les postes sont les suivants :

- contrôle intérieur : aéroport de Ougadougou, Gare ferroviaire de Ouagadougou, Bobo Centre, Bobo Gare I et Bobo Gare II ;

- contrôle extérieur ou frontalier : (i) frontière avec le Niger : Kantchari ; (ii) frontière avec le Bénin : Nadiagou ; (iii) frontière avec le Ghana : Dakola, Zecco, Léo, Ouessa et Bittou (frontière avec le Togo également) ;(iv) frontière avec le Mali : Thiou, Djibasso, Koloko, Farama et (v) frontière avec la RCI : Kampti et Niangoloko.

⁷ Cette section est un laboratoire : des travaux de réalisation d'un nouveau laboratoire sont en cours depuis 2008. De plus, l'acquisition d'équipements complémentaires est également en cours pour l'année 2010.

Le service de l'hygiène alimentaire et de la salubrité intervient à 2 niveaux :

- des points de vente, de stockage, de restauration et d'abattage. Les personnels des bureaux d'arrondissements effectuent des contrôles selon un cahier des charges établi. Le contrôle va porter par exemple sur les dates de péremption et les aspects visuels des produits. En cas de problème, le produit sera saisi et peut-être versé à un laboratoire (LNSP ou CRS-BAN par exemple) pour analyse.

- des unités de transformation, par une analyse critique de la chaîne de production (guides de bonnes pratiques, processus d'hygiène industrielle et HACCP⁸).

Dans les deux cas, l'intervention du service donne lieu à la délivrance de certificats de salubrité.

D'autres services d'hygiène sont en phase de structuration à Bobo-Dioulasso, à Ouahigouya, et à Dédougou.

- **Le Laboratoire national des Bâtiments et Travaux Publics (LNBTP)** est en charge des études et du contrôle dans le domaine du BTP et du contrôle de la qualité des matériaux : ciment, béton, etc. Il est à noter que le LNBTP a un rôle de contrôle qualité et d'analyse technique (cf. ci-dessous) mais pas de certification. Celle-ci, basée sur le code de l'urbanisme et de la construction, relève d'institutions ministérielles, le Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme.

- **L'Agence Nationale de Biosécurité (ANB)** a été créée en 2005 avec, entre autres mission, l'examen des demandes d'importation et de mise sur le marché d'OGM et de produits dérivés et les inspections et les audits techniques des structures faisant de la recherche sur les OGM.

- Des organismes privés

Notamment pour l'agriculture biologique et le label équitable (ECOCERT, FLO-CERT, Certisys, Lacon).

⁸ Hazard Analysis Critical Control Point. Le HACCP est un processus (et non une norme) qui permet d'assurer l'innocuité d'un produit à toutes les étapes de la chaîne alimentaire (« de la fourche à la fourchette »). Il consiste à analyser les risques de contamination possibles afin d'identifier les points critiques dans la chaîne de production. La maîtrise de ces points critiques permet de garantir la sécurité sanitaire du produit.

Encadré 2 : L'inspection et le contrôle pour l'importation et l'exportation – quelques principes

Importation

Les produits importés sont soumis comme les produits nationaux au décret 94-14 et aux différents décrets d'application y afférent.

Les services de la douane, de la COTECNA (qui travaille notamment sur les problèmes de sous facturation et de fraude), les services vétérinaires (DGSV/MRA), la DGPV/MAHRH, l'IQM et le LNSP pour le contrôle de la qualité travaillent conjointement.

Exportation

Les pièces nécessaires à l'exportation varient selon la catégorie du produit. Pour les produits alimentaires par exemple, un certificat phytosanitaire sera exigé, accompagné éventuellement d'un certificat d'analyse.

Les exportateurs interrogés mettent l'accent sur l'importance première des exigences des clients, qui vont les orienter sur des démarches de certification ou de manière plus ponctuelles sur des analyses. Les exportateurs s'adressent alors de manière volontaire aux différentes structures existantes au Burkina.

Les laboratoires publics

Dénomination du laboratoire	Tutelle administrative	Types d'analyses et/ou d'essais effectués
Laboratoire national de santé publique (LNSP) <i>Etablissement public à caractère administratif</i>	Tutelle technique : Ministère de la santé – MS Tutelle financière: Ministère de l'économie et des finances - MEF NB : conduit des analyses pour la DGPV/MAHRH	<ul style="list-style-type: none"> - Microbiologiques (AM) ; - Physico-chimiques (APC) ; - Toxicologiques ; - Dans le domaine de la biologie médicale ; - Pharmaco-techniques ; - Tout autre domaine en rapport avec la santé publique et la sécurité sanitaire
Laboratoire national d'élevage (LNE)	Ministère des Ressources Animales –MRA Direction Générale des Services Vétérinaires	<ul style="list-style-type: none"> - AM ; - Vétérinaires (AV) ; <p>Dans le domaine de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la virologie ; - la parasitologie ; - la bactériologie ; - la biochimie.
Laboratoire de l'Inspection de la qualité et de la métrologie (IQM)	Ministère du Commerce, de la Promotion de l'Entreprise et de l'Artisanat - MCPEA Inspection Générale des Affaires Economiques Inspection de la qualité et de la métrologie	Analyses physico-chimiques (APC)
Département de technologie alimentaire (DTA)	Ministère des Enseignements Secondaire, Supérieur et de la Recherche Scientifique Institut de recherche en sciences appliquées et technologies NB : conduit des analyses pour la DGPV/MAHRH	<ul style="list-style-type: none"> - AM ; - APC ; - Analyses sensorielles (AS) ; - Appui-conseil aux entreprises agro-alimentaires
Laboratoire national du bâtiment et des travaux publics (LNBTP) <i>Société d'Etat</i>	Tutelle technique : Ministère des Infrastructures et du Développement Tutelle financière: Ministère de l'économie et des finances	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse de la qualité des sols et des matériaux utilisés en génie civil.

	Tutelle de gestion : MCPEA	
Bureau des mines et de la géologie du Burkina (BUMIGEB) <i>Société d'état</i>	Tutelle technique : Ministère des Mines, des Carrières et de l'Energie Tutelle financière: Ministère de l'économie et des finances Tutelle de gestion : MCPEA	<ul style="list-style-type: none"> - APC ; - Analyse des rejets polluants (ARP) ; - Géochimie ; - Essais de traitement des minéraux ; - Granulométrie ; - Contrôle des métaux précieux.
Bureau national des sols (BUNASOLS)	MAHRH Service rattaché	APC sur les sols, plantes, eaux et engrais
CRS BAN Centre de recherche en sciences biologiques alimentaires et nutritionnelles	Le CRS BAN regroupe différents laboratoires de l'Université, dont il dépend. Ministère des Enseignements Secondaire, Supérieur et de la Recherche Scientifique	Mandats de recherche et de formation dans les domaines des technologies agro-alimentaires, de la qualité hygiénique et nutritionnelle des aliments, de la microbiologie, de l'HACCP etc. Prestations de service pour le contrôle qualité de produits (mais pas de <u>mandat</u> de contrôle)
Section qualité des eaux : « laboratoire » de la DGRE	MAHRH- DGRE – DEIE – Service suivi évaluation des ressources en eau et des usages (SSEREU)	Mandat de suivi de la qualité des eaux naturelles et des eaux destinées à la consommation.
Laboratoire National d'Analyses des Eaux <i>NB : en restructuration</i>	Ministère de l'environnement et du cadre de vie	<ul style="list-style-type: none"> - Analyses physico-chimiques et bactériologiques - recherche appliquée (eaux usées) - incitation des unités industrielles à contrôler leurs rejets

Il est important de souligner aussi le rôle des activités de recherche-développement de certains laboratoires publics dans l'infrastructure qualité. En effet, ce dispositif participe à l'élaboration des normes à travers la caractérisation des produits et à la détermination des seuils acceptables. Par exemple, les travaux de recherche menés en partenariat avec d'autres universités du Sud sur des produits locaux ont permis au DTA de proposer un avant projet de norme sur les amandes et le beurre de karité (normes homologuées) et le soumbala (projet en cours).

Les structures privées

- Plusieurs unités industrielles ont leur propre laboratoire à des fins d'auto-contrôle de leur production. On peut citer par exemple les laboratoires de BRAKINA (bière, eau, boissons gazeuses), SOFITEK (coton fibre), SN CITEC (graines de coton et matières premières pour la savonnerie) ou encore de SN-SOSUCO (sucre). Ces laboratoires sont donc spécialisés par produit et certains sont engagés dans des activités de recherche appliquée afin d'améliorer leur production.
- On peut également citer pour mémoire le laboratoire du génie de l'eau et de l'environnement de l'institut international d'ingénierie de l'eau et de l'environnement (2ie) de Ouagadougou.

2.2.2.3. La promotion et l'accompagnement à la qualité

Les structures de promotion de la qualité ou « mouvements de la qualité »

L'Association Burkinabé pour le Management de la Qualité (ABMAQ) est issue de la restructuration de l'ABCERQ (Association Burkinabé pour les Cercles de Qualité et le management participatif), fondée en 1992 avec l'appui de la Banque mondiale et de la coopération japonaise. L'ABMAQ est une association de droit privé reconnue d'utilité publique dont l'objectif est la promotion de la qualité : l'amélioration des procédures et processus, la maîtrise des couts de production, ainsi que la gestion participative et la responsabilisation des agents. Elle intervient par des actions de (i) formation, (ii) d'études et de publications, (iii) d'appui conseil et de suivi-évaluation.

Les activités de formation constituent la plus grande part des recettes de l'association ; cependant, le nombre de personnes formées par années baisse régulièrement (de 418 en 2005 à 154 en 2008).

L'ABMAQ s'adresse aussi bien à des entreprises privées ou publiques qu'à des départements de l'administration, qui s'intéressent aux démarches qualité, aux cercles de qualité et aux questions de management participatif. L'ABMAQ compte actuellement 17 membres.

Deux autres associations ont été créées ensuite, l'association burkinabé pour la promotion de l'assurance de la qualité dans les entreprises alimentaires (ABPAQ-EA), constituée en 2002 à l'issue du projet de l'ONUDI « Qualité et sécurité des produits alimentaires » et l'Association Burkinabé de l'Hygiène environnementale et alimentaire (ABHEA), fondée en 1999 en majorité par des vétérinaires.

Les associations de défense des consommateurs

Les associations de consommateurs présentes au Burkina Faso fonctionnent toutes de manière générale autour des objectifs suivants:

- L'information et la sensibilisation par les campagnes média, la tenue de séminaires et conférences, la participation à des évènements nationaux ou internationaux ; ces actions peuvent être prolongées par l'organisation de formations ;
- La représentation des consommateurs dans des instances de concertation telles que Commission nationale de la Concurrence et de la Consommation) ou des conseils d'administration (CAMEG⁹ par exemple).
- L'appui des consommateurs pour la réparation de préjudices subis ;
- L'organisation et la mobilisation des consommateurs.

La structure la plus ancienne est la **l'Association des Consommateurs du Burkina** (ACB), créée en 1989. L'ACB est présente à Ouagadougou mais ne dispose pas de structure décentralisée.

La **Ligue des consommateurs du Burkina** (LCB) a été créée en 1992 et est membre affilié à l'organisation internationale des consommateurs depuis 1994. Elle a été déclarée association d'utilité publique en 1997. Son siège se situe à Ouagadougou et elle dispose de 9 sections provinciales à Bobo-Dioulasso, Kaya, Gaoua, Léo, Dori, Ouahigouya, Koudougou et Tenkodogo.

L'Organisation des Consommateurs du Burkina (OCB) est apparue en 1999 et compte 5 sections provinciales (Bobo-Dioulasso, Ouahigouya, Koudougou, Tenkodogo et Fada n'Gourma) en plus de son siège à Ouagadougou.

Crée en 2007, **Vigi-Consommateurs** est l'association la plus récente. Elle a vocation à intervenir dans l'ensemble des domaines cités ci-dessus.

Les structures de formation et de conseil en matière de qualité

En l'absence d'organisation formelle de ce secteur d'activité, il est difficile de prétendre à l'exhaustivité du recensement des structures de formation et de conseil. Sur la base de la liste proposée en 2002 par le rapport de Mme Belemsigri¹⁰, la présentation actualisée suivante peut être proposée :

- Agence d'Information, de conseil et de management – AGICOM

Crée en 1999, AGICOM intervient notamment dans le domaine du management global de la qualité, et peut accompagner entreprises, administrations ou associations.

- Agro Consult

Existant depuis 2000, Agro Consult appuie les intervenants dans le secteur agro-alimentaire principalement par des formations portant sur les processus de fabrication, l'hygiène alimentaire et la démarche globale qualité.

⁹ Centrale d'achat des médicaments essentiels génériques et des consommables médicaux

¹⁰ Rapport technique sur le recensement des infrastructures nationales de la qualité – Programme Qualité UEMOA – décembre 2002.

- Agro Convergence

Parmi ses 4 domaines d'activité (ingénierie, études, conseil et formation), Agro-convergence intervient spécifiquement dans le domaine de la qualité par :

- Ses actions d'appui au développement du secteur privé
- L'accompagnement des entreprises pour la certification aux normes ISO 9001, 14001, 17025, 22000 ou sur les processus HACCP.

- Croissance Consulting International

Ce bureau d'études travaille également sur l'accompagnement des entreprises : en gestion de la qualité (ISO 9001 et 9004), management de la santé et de la sécurité au travail (référentiel OSHAS 18001) et en gestion de l'environnement (ISO 14001), particulièrement dans le domaine de l'eau et de l'assainissement.

- Performances Management Consulting – PMC

PMC est implanté dans divers pays de la sous-région : Bénin, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Mali et Sénégal. Le cabinet offre entre autres des prestations dans le domaine du management de la Qualité, de la Sécurité et de l'Environnement.

- Sak Saveur

Le Cabinet Sak Saveur est un prestataire spécialisé notamment dans les domaines de la qualité sanitaire : processus HACCP et systèmes de traçabilité.

- SICAREX

SARL fondée en 2000, SICAREX offre à tous types d'organismes (entreprises, associations, collectivités locales, etc.) une assistance technique en matière de qualité.

- Sodia Qualité

Crée en 2006, le cabinet Sodia Qualité est spécialisé dans :

- L'implantation de la démarche qualité : accompagnement sur les normes ISO 9001, ISO 22000 et les processus HACCP
- La nutrition préventive et les technologies agro-alimentaires.

2.2.2.4. Le dispositif régional pour la qualité

Pour atteindre ses objectifs en matière d'accréditation, de certification, de normalisation et de métrologie l'UEMOA s'est doté de structures régionales que sont : le Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC), l'Organisme Régional de Normalisation, de Certification et de Promotion de la qualité (NORMCERQ), le Secrétariat Ouest Africain de Métrologie (SOAMET) et le Comité Régional de la Qualité (CREQ) et le Comité régional de sécurité sanitaire. Par ailleurs, une évolution normative récente confie à la commission des attributions en matière de qualité (cf. le point 2.2.2.1 ci-dessus).

a. Le CREQ

Le Comité Régional de la Qualité (CREQ) a pour mission d'assister la Commission dans la mise en œuvre de la politique communautaire en matière de qualité. A cet effet, il formule des avis et recommandations à la Commission.

b. Le SOAC

Le SOAC est l'organe qui a en charge l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité dans le respect des normes internationales en la matière au sein de l'union.

A ce titre, il a pour mission :

- de définir les règles et critères d'accréditation ;
- d'évaluer les organismes d'évaluation de la conformité sollicitant l'accréditation ;
- de prendre les décisions en matière d'accréditation ;
- de s'assurer du respect des exigences relatives à l'accréditation ;
- de faire reconnaître sa compétence au niveau international ;
- de veiller à son impartialité et à sa compétence;
- de s'assurer de la qualité des relations techniques avec les organismes internationaux tels que l'IAF et l'ILAC, et avec les autres partenaires extérieurs à l'UEMOA.

Il s'appuie au niveau de chaque Etat membre, notamment sur :

- les ministères concernés par l'accréditation ;
- les organismes accrédités ou en position de l'être ;
- les chambres nationales de commerce et d'industrie ;
- les associations de consommateurs, des associations et mouvements de promotion de la qualité ;
- les universités et organismes de recherche dans le domaine scientifique.

En vue de faciliter et d'optimiser son fonctionnement, il est prévu la mise en place dans les états membres de points focaux.

c. Le NORMCERQ

La mise en place de NORMCERQ vise à atteindre les objectifs d'harmonisation et de reconnaissance mutuelle des normes techniques, ainsi que des procédures d'homologation et de certification en vigueur dans les Etats membres prévues par le Traité de l'UEMOA. Il est l'organe chargé des activités de normalisation, de certification et de promotion de la qualité. A ce titre, il donne des avis sur toute question relative à la réalisation des objectifs de l'Union en matière de normalisation, de certification et de promotion de la qualité.

NORMCERQ est doté d'attributions spécifiques en matière de normalisation, de promotion de la qualité et d'accréditation.

En matière de normalisation, il assure :

- la coordination et la supervision des travaux des comités techniques de normalisation chargés de l'élaboration et l'adoption des normes communautaires ;
- la gestion d'un centre d'information et de documentation sur les normes et règlements techniques ;
- l'établissement du projet de programme communautaire de normalisation sur la base des besoins identifiés par les ONN ;
- la préparation des projets de procédures d'élaboration des normes harmonisées, ainsi que les projets de règles de fonctionnement des comités techniques et le suivi de leur mise en œuvre ;
- la préparation des dossiers d'homologation des normes harmonisées ;
- la préparation et le suivi des dossiers de publication et de diffusion des normes harmonisées ;
- la surveillance et le contrôle du fonctionnement des bureaux de normalisation ;

NORMCERQ dispose au sein des Etats membres d'organismes relais que sont en matière de normalisation les ONN. Ils ont pour mission de :

- servir de relais national à NORMCERQ ;
- gérer un centre d'information et de documentation sur les normes et règlements techniques ;
- recenser au niveau national les besoins en normes communautaires ;
- constituer les Comités Techniques Nationaux chargés d'étudier les Avant Projets de Normes Communautaires (APNC) et Projets de Normes Communautaires (PNC) ;
- transmettre les projets de Normes à NORMCERQ pour les enquêtes publiques ;
- adopter les normes communautaires comme normes nationales et en faire la promotion et la diffusion ;
- recenser les préoccupations et observations au niveau national et de les transmettre au Comité Technique compétent, par l'intermédiaire de NORMCERQ ;
- gérer un centre d'information et de documentation sur les normes et les règlements techniques ;
- diffuser au niveau national les informations reçues.

En matière de promotion de la qualité, NORMCERQ a pour mission de :

- concevoir et suivre la mise en œuvre de la politique de promotion de la qualité au sein de l'UEMOA ;
- sensibiliser au respect de la conformité des produits et services aux normes et règlements techniques ;
- encourager le contrôle de la qualité des produits et services en s'appuyant sur les organismes nationaux de contrôle ;
- promouvoir les signes de conformité ;
- jouer un rôle de facilitateur entre les partenaires de la qualité en cas de litige ;
- proposer des mesures d'incitation à la culture qualité.

Pour l'accomplissement de ces missions, NORMCERQ dispose de structures relais que sont les organismes nationaux de promotion de la qualité. Ils ont pour mission de :

- mettre en œuvre une politique nationale de la qualité en harmonie avec la politique communautaire de la qualité ;
- organiser des journées nationales promotionnelles de la qualité ;

- mettre en œuvre les prix nationaux de la qualité en conformité avec les critères harmonisés ;
- proposer des candidats nationaux au prix UEMOA de la qualité ;
- assurer la promotion des prix nationaux et UEMOA de la qualité au niveau national.

En matière de certification, NORMCERQ est notamment chargé de :

- proposer l'harmonisation des règles générales régissant les systèmes nationaux de certification ;
- donner des avis techniques en cas de litiges sur la reconnaissance mutuelle des marques ;
- gérer des signes de conformité communautaires (marque – label – marquage) ;
- apporter un appui technique aux organismes nationaux de certification ;
- proposer des directives et règlements techniques communautaires relatifs à l'usage des signes de conformité ;
- créer et gérer une base de données communautaires d'experts techniques et d'auditeurs des systèmes de certification ;
- gérer un système communautaire de certification des produits et services ;
- réaliser des actions de sensibilisation et de formation en matière de certification ;
- recevoir les plaintes relatives au non respect des normes et proposer des mesures nécessaires.

NORMCERQ dispose au sein de chaque Etat membre d'organismes relais que sont les organismes nationaux de certification des produits et services. Ils sont chargés :

- de gérer les marques nationales de conformité dans le respect des dispositions communautaires de certification des produits et services;
- de veiller à l'accréditation de leur service de certification ;
- d'attribuer et de veiller au marquage communautaire au niveau national ;
- d'assurer la reconnaissance mutuelle des autres marques nationales.

d. Le SOAMET

Le SOAMET est l'organisme chargé de la gestion des activités de Métrologie au sein de l'UEMOA. Comme NORMCERQ, le SOAMET n'élabore pas directement les normes en matière de métrologie ; il est chargé de coordonner les activités de métrologie ainsi que la mise en place d'infrastructures nationales de métrologie dans l'Union. Il peut être mandaté par les Etats membres pour les représenter dans les organisations internationales, lors des travaux métrologiques.

De façon spécifique, le SOAMET est chargé de :

- contribuer à mettre en œuvre au sein de l'UEMOA, une métrologie reconnue au niveau international ;
- développer entre les Etats membres, une collaboration plus étroite dans les travaux concernant les étalons ;
- optimiser l'utilisation des ressources et des services dont disposent les Etats membres et accentuer leur orientation vers la satisfaction des besoins métrologiques décelés ;
- améliorer la qualité des services métrologiques offerts et les rendre accessibles aux Etats membres de l'Union ;

- assurer la gestion d'un répertoire régional de fabricants, réparateurs agréés et importateurs d'instruments de mesure ;
- encourager les entreprises à mettre en place des instruments adaptés à leurs besoins.

A ce titre, il assure :

- la coordination des études concernant les étalons et les méthodes de mesure ;
- la coordination des investissements dans le domaine de la métrologie ;
- le transfert de compétence entre les Etats membres dans le domaine des étalons et des instruments de mesure ;
- l'établissement d'un cadre de collaboration entre les Etats membres;
- la mise à disposition des Etats membres d'informations sur les ressources et services;
- la coopération avec les services étrangers et internationaux de métrologie ;
- la définition du cadre général et des infrastructures de la formation.

Les laboratoires régionaux d'étalonnage jouent le rôle de laboratoires primaires pour l'Union. Ces laboratoires conservent et disséminent des valeurs suffisamment exactes des unités SI.

Les Etats Membres établissent et exploitent des laboratoires d'étalonnage locaux qui fournissent le raccordement aux unités SI à toutes les autorités et industries locales. Ces laboratoires raccordent leurs étalons aux laboratoires régionaux d'étalonnage.

e. Le Comité régional de sécurité sanitaire

Il est la structure technique consultative compétente en matière sanitaire de l'Union. A ce titre, il est placé sous l'autorité de la Commission de l'UEMOA en vue de l'assister dans l'organisation de la coopération sanitaire entre Etats membres et de contribuer à la cohérence de la politique de sécurité sanitaire de l'Union en lui fournissant les avis techniques appropriés.

Le Comité régional de sécurité sanitaire appuie également la Commission et les Etats membres dans le suivi des négociations commerciales internationales sur les accords SPS et coordonne les positions des Etats membres afin de faciliter leur représentation auprès des organisations internationales compétentes en matière phytosanitaire, zoo-sanitaire et de sécurité sanitaire des aliments.

Dans le cadre sa mission en matière de sécurité sanitaire des végétaux et des aliments, le Comité régional de sécurité sanitaire est assisté de deux sous-comités à savoir, le Sous-comité de sécurité des végétaux et le Sous-comité de sécurité des aliments. Concernant les questions relatives à la sécurité sanitaire des animaux, il est assisté du Comité vétérinaire créé par le Règlement n° 01/2006/CM/UEMOA du 23 mars 2006.

2.2.3 Les dysfonctionnements et lacunes de l'infrastructure qualité burkinabé

2.2.3.1 Au niveau institutionnel : des mandats parfois inadaptés et une absence de structure de coordination

- La difficulté due à l'éclatement de structures sous la tutelle de différents ministères - LNSP/MS-MEF, DTA et CRS-BAN/MESSRS, LNBTP/MHU, LNE/MRA, IQM et FASONORM/MCPEA, DGPV/MAHRH... - est renforcée par l'absence de structure de coordination, de cadre de concertation et de mise en cohérence des activités de chacun.
- Cette absence de coordination a une traduction très concrète pour les laboratoires : des doublons et une situation de concurrence (par exemple entre le DTA et le CRS-BAN). Ainsi, les laboratoires rencontrent-ils des difficultés pour mettre en œuvre les dispositions techniques indispensables d'inter-comparaison et d'harmonisation des méthodes d'analyse (principalement depuis la fin du PQ UEMOA phase I).
- Une autre difficulté institutionnelle se posant aux laboratoires a trait à leur double compétence pour certains, en matière de recherche et d'analyse. Or, le caractère administratif de la gestion de ses laboratoires, combiné au manque de moyens évoqué ci-dessous, oriente les activités préférentiellement vers la recherche. Par exemple, les travaux réalisés par la faculté de biochimie et le Département de technologie alimentaire du CNRST ont révélé des problèmes bactériologiques sur les produits valorisés par les entreprises de transformation agro alimentaires. Mais ces études sont le fait des chercheurs qui valorisent surtout leurs propres travaux de recherche. Aucune suite n'est donnée à ces travaux en termes de solutions aux dysfonctionnements constatés¹¹.
- Par ailleurs, plusieurs difficultés sont soulevées par la confrontation de la définition des mandats des différentes structures. Un exemple est celui de FASONORM, de l'IGAE et dans une moindre mesure du LNSP. D'une part, FASONORM dispose d'attributions en matière de métrologie, alors qu'elle ne dispose pas de personnel qualifié en la matière. Dans la pratique, la métrologie sous toutes ses formes est assumée par l'IGAE/IQM/SQM. D'autre part, la description des mandats respectifs au point 2.2.2.2 fait clairement ressortir des conflits potentiels de compétences majeurs dans la mise en œuvre d'une politique qualité, que ce soit en matière d'élaboration de normes ou d'évaluation de la conformité. Il ressort des travaux menés pour cette présente étude que des mesures ont été prises pour pallier à ces problèmes :
 - Collaboration des différents services concernés avec FASONORM pour l'élaboration des normes NBF ;
 - Répartition de certains mandats de contrôle entre l'IGAE et le LNSP en 2008 par arrêté.

¹¹ Voir les travaux de Nicolas Barro et Alfred Traoré - CRSBAN

Par cet arrêté, le LNSP a été placé conjointement à deux niveaux de responsabilité dans l'évaluation de la conformité: celui des analyses et celui de la certification. Sur ce sujet, l'ISO indique¹² : « *Dans l'approche fonctionnelle, la revue et l'attestation¹³ sont présentées comme une activité combinée. Ces deux activités peuvent néanmoins incomber à des personnes différentes. Ce qui est important, c'est qu'aucune ne soit réalisée par une personne qui a été impliquée dans les activités de détermination¹⁴....Lorsque les risques de non-conformité sont faibles, cette précaution ne sera pas nécessaire, mais le principe d'une revue des résultats par un tiers donne un niveau supérieur de confiance dans la déclaration de conformité....Pour des niveaux de risque faibles, une autre personne du même département pourrait être utilisée. Pour des risques de niveau moyen, la revue pourrait être effectuée par une personne d'un autre département de l'organisation. Pour des risques plus élevés, le travail devrait être confié à une organisation indépendante. »*

La gestion du sujet est donc complexe et sera abordée de nouveau dans la partie 4.1

Encadré 3 : La gestion complexe de la qualité de l'eau

De la présentation effectuée au point 2.2.2.2, il ressort des problèmes potentiels de chevauchement de mandats :

- entre la DGRE et la DGAEUE en matière d'élaboration de normes et de suivi de la qualité ;
- entre la DGRE, l'ONEA et le LNSP concernant le contrôle de la qualité des eaux destinées à la consommation, même si dans la pratique les tâches sont actuellement bien identifiées entre acteurs (et les mandats bien délimités entre l'ONEA et le LNSP).

En effet, l'ONEA est tenu de s'assurer de la qualité de l'eau distribuée par son réseau (urbain et semi-urbain). Pour cela, l'ONEA dispose d'une part dans chacun de ses 43 centres d'une personne « responsable qualité de l'eau » (ou plus en fonction de la taille de la station). D'autre part, l'ONEA dispose d'un laboratoire à même d'effectuer un certain nombre de contrôles. En revanche, le contrôle externe est exercé par l'organisme légal de contrôle, à savoir le LNSP.

Par ailleurs, le laboratoire de l'ONEA peut être sollicité suivant les besoins de la DGRE, y compris en matière d'adduction d'eau en milieu rural.

Existe également le Laboratoire National d'Analyses des Eaux - LNAE, qui relève du Ministère de l'Environnement et du Cadre de Vie / Direction Générale de l'Amélioration du Cadre de Vie. Le LNAE, actuellement en pleine restructuration et en attente de nouveaux textes réglementaires, a fonctionné jusqu'en septembre 2008 sous la forme d'une coopération entre la Région Wallonne de Belgique et le MECV, avait également pour mandats principaux : (i) Analyses physico-chimiques et bactériologiques et la recherche appliquée dans le domaine des eaux usées industrielles et domestiques et (ii) l'incitation des unités industrielles à contrôler leurs rejets.

Les analyses sont pour l'instant effectuées par le laboratoire de l'ONEA.

Les mandats du LNAE peuvent potentiellement recouvrir ceux de la DLPELD/DGAEUE.

¹² Document ISO-ONUDI : « Bâtir la confiance. La boîte à outils de l'évaluation de la conformité »

¹³ C'est-à-dire les tâches consistant à (i) examiner les preuves recueillies quant à la conformité de l'objet aux exigences spécifiées, (ii) rédiger et émettre une déclaration de conformité et (iv) apposer une marque de conformité sur l'objet.

¹⁴ Sont regroupées sous le terme de détermination les essais, l'inspection de caractéristiques physiques, l'audit, l'évaluation et l'examen de spécifications.

Un autre exemple est celui de la constitution à la DGPER/MAHRH de la Direction des normes qualité et métrologie agricoles. Il semble nécessaire de préciser comment la DNMA peut collaborer avec l'IGAE/IQM afin que les activités des deux structures n'amènent pas de duplication inutile.

Il est ressorti par ailleurs des entrevues menées pour la présente étude que différents services peuvent se solliciter mutuellement sur des interventions ponctuelles. Cela montre que les services trouvent des solutions pour remplir leur mandat, mais pose question quant aux moyens alloués à la mise en œuvre de la qualité.

Il y a donc besoin de redéfinir clairement les mandats des différentes structures en prenant acte de la réalité des interventions de chacune en matière de qualité.

- L'arrimage au dispositif sous-régional de la qualité est loin d'être acquis.
D'une part, ce dispositif ne fonctionne que partiellement. En effet, le CREQ, structure de coordination régionale, ne se réunit pas pour l'instant. D'autre part, le SOAC et le NORMCERQ sont en phase de restructuration :
 - o Une convention définissant les contours précis des modalités de l'appui technique proposé depuis 2004 entre le SOAC et le Comité français d'accréditation (COFRAC) ou l'Organisme Tunisien d'Accréditation ou l'organisme belge (BELAQ) est en cours de signature.
 - o Un plan d'action pour relancer et pérenniser les activités du SOAC et de NORMCERQ est en cours d'élaboration ;
 - o Mise en place d'une structure cadre d'inter-comparaison pour les laboratoires.

D'autre part, les textes qui organisent le fonctionnement des structures nationales ne prévoient pas la collaboration avec l'échelon sous-régional et n'en organisent pas le mécanisme.

2.2.3.2 Une législation pléthorique et incomplète

- Une pléthore de textes législatifs et réglementaires ; certains sont incomplets, d'autres sont obsolètes et font doublon. A titre d'exemple, la loi n°011-2007/AN portant institution d'un système national de normalisation, d'accréditation, de certification, d'accréditation et de promotion de la qualité au Burkina Faso stipule à l'article n°13 l'institution d'un Conseil Supérieur de la Qualité avec pour mission de proposer au gouvernement une politique nationale de normalisation et de promotion de la qualité. La loi a été adoptée mais pas les textes d'application. En conséquence, le Conseil n'a pour l'instant pas été instauré et partant la politique globale en matière de qualité.
- Par ailleurs, comme développé dans le point 2.2.2.6 ci-dessus, plusieurs textes sont en attente d'être appliqués.
- L'absence de loi d'information formelle et de protection des consommateurs. Un projet de loi en ce sens a été soumis par l'ACB et la LCB auprès du MCPEA en 1998, mais cette action n'a pas eu de suite.

2.2.3.3 D'importantes lacunes au niveau technique et l'insuffisance des moyens humains et financiers

- En ce qui concerne la métrologie opérationnelle, on constate d'importantes lacunes au niveau national, notamment en termes de contrôle et de compétences pour l'étalonnage des équipements au niveau des laboratoires. Par exemple, le LNSP, le DTA et le LNBTP ont recours aux services du Ghana et du Maroc dans ce domaine incontournable. Des difficultés sont également constatées concernant le mécanisme de raccordement des étalons à des étalons de référence. Le rôle de l'IQM est également fondamental en matière de métrologie légale, que ce soit en matière de santé publique (réglementation et contrôle des équipements médicaux par exemple) que dans un contexte de vie chère pour la population (vérification qu'il n'y ait pas tromperie sur les masses ou volumes indiqués par les producteurs ou les commerçants).

Il faut cependant souligner que le laboratoire de l'IQM est en cours d'accompagnement par le programme qualité UEMOA en matière d'équipements (dans les domaines des volumes, des masses et de la pression) et qu'il est appuyé par le PTB¹⁵ d'Allemagne afin de devenir le laboratoire de référence sous-régional dans le domaine des températures (en visant l'accréditation ISO 17025 dans ce domaine de compétence). Par ailleurs, de nouveaux bâtiments dédiés au laboratoire pourraient être construits dans la zone industrielle de Ouagadougou.

- Un manque de moyens financiers et en ressources humaines particulièrement aigu au niveau des laboratoires :
 - « *Les laboratoires ont le budget de leur dynamisme* » : les dotations de l'Etat sont insuffisantes, les laboratoires vendent leurs prestations de services mais les recettes ne sont pas toujours reversées dans compte du laboratoire (à part pour le CRS-BAN et le LNBTP en autosuffisance budgétaire, ainsi que le LNSP) ;
 - Les différents consommables (produits chimiques, milieux de culture, fournitures diverses) ont en général un coût élevé ;
 - Les équipements sont acquis et/ou renouvelés grâce aux projets et appels à proposition des bailleurs de fonds (UEMOA, UE, BM, BAD, etc.). Se pose également le problème de leur maintenance (par exemple, l'établissement de contrats de maintenance reste plus l'exception que la règle, de même que la compétence des personnels de laboratoire en la matière) ;
 - Les locaux sont souvent mal entretenus ;
 - Les laboratoires pointent également des problèmes de ressources humaines (motivation, absentéisme, non adéquation profil/poste) et de recrutement, certaines procédures de recrutement échappant aux directeurs de laboratoires ;

¹⁵ Physikalisch-Technische Bundesanstalt (Office fédéral physique-technique)

- Des difficultés au niveau des règles de gestion : la règle du moins disant pour les appels d'offres fait fonctionner les laboratoires au détriment de la qualité des prestations et produits vendus.

Par conséquent, même si le personnel est formé aux méthodes et procédures d'analyse, celles-ci ne peuvent pas être conduites correctement.

- De manière plus globale, les moyens (financier, matériel, personnel) alloués aux structures sont insuffisants. Le caractère public des structures rend en effet leur fonctionnement tributaire du budget de l'Etat et dépend du degré de priorité accordé à la qualité dans les objectifs du gouvernement¹⁶. De plus, la multiplicité des institutions et le chevauchement des missions et attributions mis en lumière précédemment ne permet pas une utilisation rationnelle des moyens alloués. En conclusion, les moyens mobilisés pour la promotion de la qualité sont non seulement insuffisants, ils sont aussi utilisés de manière peu rationnelle et efficace.

Un bilan des ressources humaines par structure est proposé à l'annexe 2.

- Aucun laboratoire n'est encore accrédité au Burkina Faso : cela constitue une limite pour les entreprises, particulièrement aigu pour les entreprises exportatrices, dont les produits peuvent manquer de la garantie de bonne qualité apportée par les analyses d'un laboratoire accrédité. Un point focal du SOAC a bien été nommé au Burkina Faso au niveau de FASONORM, sans résultat concret puisque le fonctionnement du SOAC lui-même n'est pas effectif. Par ailleurs, l'absence de mécanisme d'information et de dispositions juridiques ainsi que le manque de structures d'appui-conseil compétences en matière d'accréditation fait que la perception des enjeux liés à l'accréditation et donc à la certification reste alors majoritairement cantonnée aux milieux économiques liés au marché international.

Le PQ UEMOA accompagne actuellement trois laboratoires vers l'accréditation :

- Le DTA en microbiologie (flore totale, coliformes et salmonelles) et en physico-chimie (teneur en eau, protéine, impuretés, lipides et cendre) : un audit à blanc pourrait avoir lieu au 3^{ème} trimestre 2010 ;
- Le LNSP : 3 domaines de compétence ont été retenus dans un premier temps étant donné leur impact potentiel en matière de santé publique (à l'horizon 2011) : (i) les résidus de pesticides, (ii) les alpha toxines et (iii) les métaux lourds. En plus de la sécurité des consommateurs, les enjeux de l'accréditation pour le LNSP sont de gagner une crédibilité internationale, sous-régionale en premier lieu, avec des enjeux économiques importants¹⁷.
- Le laboratoire de la SOFITEX sur l'analyse des fibres de coton.

¹⁶ Un exemple parmi d'autres est celui du service de l'hygiène de la DAS de Ouagadougou, dont l'attribution en personnel lui permet de visiter 2 secteurs par an, et qui ne dispose pas de budget spécifique pour faire procéder aux analyses de laboratoires sur les produits saisis

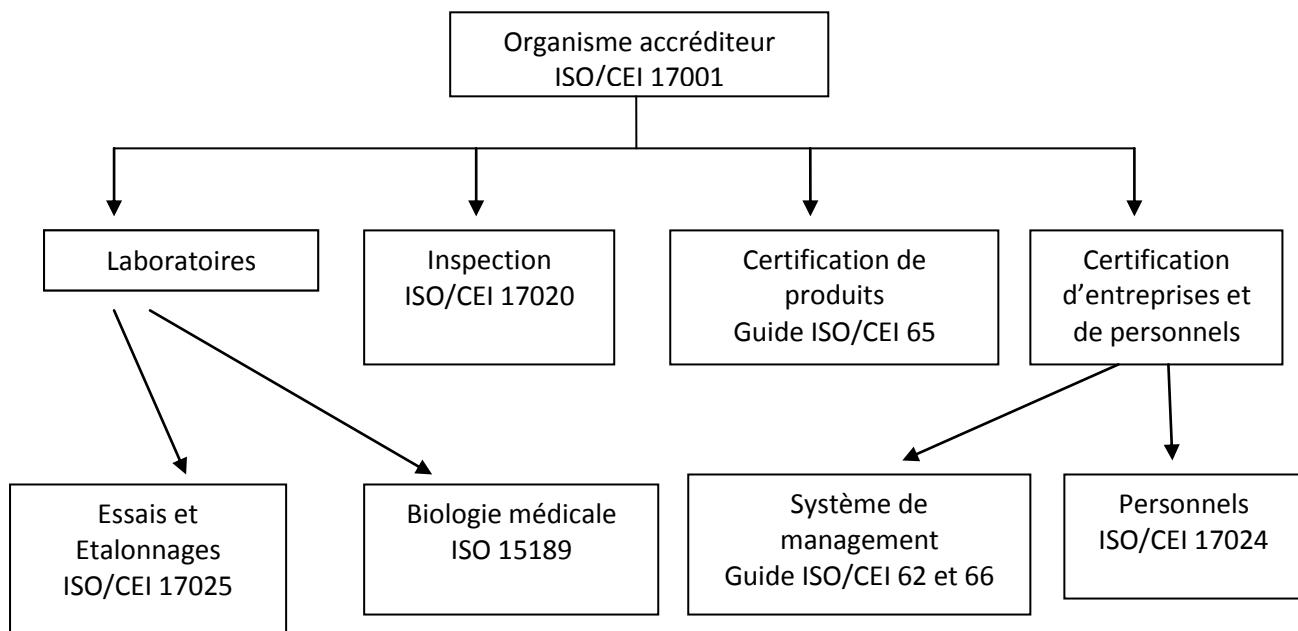
¹⁷ Le LNSP suit également un processus de pré-qualification avec l'OMS portant sur les médicaments anti-paludéens.

Encadré 4 : Quelques notions en termes d'accréditation

Principe de l'accréditation : Faire reconnaître par un organisme indépendant la compétence d'un organisme d'évaluation de la conformité – OEC – à évaluer la conformité de certains types de produits, services ou personnes à des spécifications techniques définies dans des normes ou des règlements.

N.B : L'accréditation n'est pas délivrée pour un organisme dans son intégralité ni pour une durée indéterminée. Elle est obtenue pour un domaine technique et une entité géographique précis (appelée portée) et pour une durée limitée pendant laquelle des visites de surveillance ont lieu.

Acteurs de l'accréditation : Il n'existe pas au niveau international d'autorité supérieure d'accréditation, mais des organisations à vocation internationale ou régionale⁽¹⁾ dont l'objectif est de permettre la reconnaissance des accréditations délivrées par un organisme après avoir vérifié la conformité de celui-ci (via la norme ISO/CEI 17001). Si l'évaluation est positive, cet organisme peut alors signer un accord de reconnaissance mutuelle⁽²⁾, qui l'engage à reconnaître les accréditations émises par les autres organismes signataires, lesquels reconnaîtront en retour ses propres accréditations.



1 : Au niveau international : International Accreditation Forum – IAF – et International Laboratory Accreditation Cooperation – ILAC.

Au niveau régional : European Cooperation for Accreditation – EA, Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation – APLAC, SADC Cooperation for Accreditation – SADCA, InterAmerican Accreditation Cooperation – IAAC.

2 : Accords appelés Mutual Recognition Agreement – MRA – ou Multilateral Recognition Agreement – MLA.

- FASONORM peine à exécuter ses mandats de manière satisfaisante :
 - L'élaboration et l'homologation de normes se sont effectuées de manière progressive. Démarré globalement en 2004, le processus d'élaboration a débouché sur l'homologation de 9 normes en 2006¹⁸, le nombre de normes homologuées se montant à 245 en 2009¹⁹. Ces activités ont été accompagnées par le Programme d'appui à la compétitivité et au développement des entreprises (PACDE – Banque Mondiale) et de l'UE qui ont financé les processus d'élaboration. Ces 245 normes sont d'application obligatoire depuis le 5 Mai 2010, et ont fait l'objet d'une notification auprès du secrétariat de l'OMC. Au titre de la normalisation, on peut également noter que la protection de la marque Nationale de Conformité aux normes burkinabè est en cours auprès de l'OAPI avec l'appui du Programme Qualité de l'UEMOA Phase 2.
 - La procédure d'élaboration des normes permet en principe l'implication des représentants du secteur privé. Cependant, ceux-ci estiment y être insuffisamment associés, et être surtout sollicités sur le texte final avec un temps de réaction insuffisant pour recueillir l'avis de leurs membres.
 - FASONORM s'implique également dans les domaines de la formation et de l'information. A titre d'illustration, FASONORM a animé en 2009 et 2010 des formations à destination des exportateurs de PAFASP ou d'autres opérateurs économiques.
 - Néanmoins, comme d'autres structures de promotion de la qualité, FASONORM n'est pas dotée en moyens (humains, financiers, équipements) à la hauteur des mandats attribués. Plus spécifiquement, son manque d'autonomie financière est un frein certain au développement de son activité.
 - Même si FASONORM est signataire de différentes conventions internationales, sa participation dans les instances de décision/coordination/travail y est insuffisante. Par exemple, les moyens limités de FASONORM ne permettent pas de participer pleinement aux activités de normalisation internationale et régionale au sein de l'ORAN.

- Des 3 mouvements de la qualité présentés, l'ABMAQ est le seul réellement actif. Cependant, l'ABMAQ se heurte à plusieurs difficultés :

- Sa faible visibilité ne permet pas de mener des actions de plaidoyer suffisantes en faveur de la qualité ; le petit nombre d'adhérents accentue ce problème. Par conséquent, l'ABMAQ reste peu connue des entreprises, un de ses viviers d'adhérents.
- Ses moyens de fonctionnement restent largement tributaires des formations (en baisse notable) et de la location de salles, ce qui est insuffisant.
- Enfin, le manque d'équipements adéquats et de personnels formés dans le domaine du management de la qualité pèse sur les capacités de l'ABMAQ à

¹⁸ Haricot vert, mangue, mangues séchées, amandes de karité, beurre de karité, noix de cajou, amandes de noix de cajou, sésame et niébé.

¹⁹ La majorité concernant des produits alimentaires (177 normes), le reste portant sur le bâtiment et génie civil (37) et la chimie (31).

remplir ses missions d'accompagnement des structures et opérateurs vers la qualité.

- Au niveau des organisations de défense des consommateurs, on peut noter que :
 - o La LCB est active sur l'ensemble de ses mandats. Elle lance notamment des campagnes média régulières, que ce soit pour marquer des évènements spéciaux comme la journée mondiale du consommateur (qui se tient le 15 mars) ou pour alerter les consommateurs vis-à-vis de certains produits. Cela a été le cas récemment (mai 2010) pour les eaux de boisson, en partenariat avec le LNSP.
 - o Pour les autres associations²⁰, leur nombre limité d'adhérents et leur manque de moyens – n'étant pas reconnues d'utilité publique, elles ne bénéficient pas de subvention de l'état – et parfois leur organisation interne, basée entre autres sur le bénévolat, ne leur a pas permis de conduire beaucoup d'activités.
 - o Globalement, la couverture de l'ensemble du territoire est difficilement assurée : les consommateurs sont donc insuffisamment avertis, et mobilisés sur les questions de qualité.

²⁰ Les associations contactées pour la présente étude n'ont pas communiqué d'informations à jour. Les données utilisées ici sont donc tirée du rapport de M. Sami OUATTARA pour le Programme Qualité UEMOA – décembre 2002.

2.3 Etat des lieux de la qualité au niveau des entreprises et des services²¹

Remarque : Il sera régulièrement fait référence dans cette partie au Programme Qualité UEMOA. Le lecteur pourra se référer utilement à l'annexe 3 pour prendre connaissance des objectifs et réalisations de ce programme.

Au préalable, il paraît nécessaire d'esquisser une brève typologie des entreprises privées au Burkina Faso.

Le secteur de l'entreprise privée burkinabè est dominé par les petites et très petites entreprises (principalement des entreprises familiales). Le Fichier NERE édité par la CCIA-BF pour 2008 révèle que sur les 37 340 entreprises recensées, 30 490 sont de très petites entreprises, qui emploient moins de 5 personnes, tandis que 1 248 sont de petites entreprises (qui emploient entre 5 et 20 employés). Les deux groupes représentent donc 98% des effectifs totaux. En outre, les entreprises familiales recensées sont au nombre de 31 963, soit 85% des effectifs totaux.

Aux côtés de ces unités se trouvent quelques entreprises de taille moyenne, puis les grandes entreprises et filiales de firmes multinationales.

La position de ces entités très différentes vis-à-vis d'une démarche qualité sera donc traitée distinctement.

Il sera traité dans cette partie des relations entre les entreprises, leurs organisations socioprofessionnelles et les dispositifs institutionnels qui les accompagnent dans différents domaines : application de la démarche qualité, information sur les normes, contrôle de la qualité, inspection / contrôle des fraudes (produits, emballage, locaux) et sanction (en cas de non respect des règles).

2.3.1 La qualité, une démarche partielle principalement développée pour l'exportation.

2.3.1.1 Un certain dynamisme des secteurs tournés vers l'exportation

Au niveau du secteur secondaire, la qualité est surtout mise en avant pour l'exportation : « *c'est l'aval qui fait bouger l'amont* ».

Cela paraît une évidence : les exigences spécifiques en matière de qualité des clients à l'exportation fournissent le cadre des conditions de production des exportateurs, qui ne se basent pas sur les spécifications nationales. De plus, plusieurs exportateurs assimilent la délivrance du certificat phytosanitaire plus à une formalité administrative qu'à une véritable inspection qualité. En fonction des spécifications requises par les importateurs, les entreprises exportatrices ont recours aux services des laboratoires d'analyses et d'essais.

De manière générale, les investigations conduites pour la présente étude révèlent que les opérateurs qui utilisent des services en matière de qualité de façon régulière le font sous la contrainte des accords OTC et SPS, en estimant que le coût des prestations est trop élevé ; certaines unités peuvent cependant s'appuyer sur les services et laboratoires de maisons mères implantées dans les zones d'importation.

²¹ La liste des entreprises et organisations socioprofessionnelles rencontrées pour les besoins de la présente étude est disponible à l'annexe 4.

On observe un dynamisme certain par exemple pour les produits biologiques (sésame, mangues, beurre de karité, coton, anacarde, arachide, bissap, huiles essentielles) avec une augmentation du volume de certification de plus de 20% par an. La certification biologique se combine avec la certification équitable et permet une meilleure valorisation des productions agro-alimentaires notamment. Ces certifications spécifiques sont apportées par des organismes privés tels que Ecocert, Certisys ou encore Lacon.

Dans d'autres cas de figures, des unités de production peuvent bénéficier de l'appui de programmes ciblés pour l'accompagnement à la qualité et notamment à la certification. Une liste plus complète sera développée au point 2.3.1.3, mais on peut citer par exemple le PIP-Cole ACP qui aide les producteurs à se conformer aux réglementations SPS, et à certaines certifications privées comme les référentiels de Global G.A.P²², qui n'ont pas de valeur réglementaire contraignante, mais qui peuvent être exigées au niveau de la grande distribution européenne.

Comme cela a déjà été souligné, le fait qu'aucun laboratoire ne soit accrédité au plan national pour les analyses peut constituer une limite pour ces entreprises. Cela constitue clairement un objectif à atteindre pour valoriser l'expertise des laboratoires et les produits d'exportation.

Plusieurs entreprises exportatrices ont également mis l'accent sur les enjeux au niveau de la traçabilité des produits. Actuellement, le niveau de traçabilité dans la plupart des filières ne permet pas de remonter jusqu'au producteur. Par exemple, un exportateur de mangues séchées pourra identifier, par unité de séchage et n° de lot, l'aire géographique de production de mangues. Mais il ne pourra pas identifier le verger d'origine.

Aux yeux de ces entreprises, les exigences de traçabilité sont appelées à se durcir, notamment dans la communauté européenne : l'enjeu est d'arriver à sensibiliser et organiser les différents acteurs des filières concernées autour de cet objectif.

²² GLOBALGAP est un organisme du secteur privé qui définit des référentiels sur la base du volontariat pour la certification des produits agricoles au niveau mondial. Ces référentiels sont conçus pour rassurer les consommateurs sur la manière dont les produits alimentaires sont produits sur l'exploitation en réduisant au minimum les impacts nocifs des activités agricoles sur l'environnement, en diminuant l'utilisation des intrants chimiques et en garantissant une approche responsable de la santé et de la sécurité des travailleurs, ainsi que du bien-être des animaux.

Encadré 5 : Un aperçu des réglementations, normes et certification pour l'exportation de produits agricoles

Les accords OTC et SPS traitent de l'innocuité des produits alimentaires, de la santé et de la sécurité des animaux et des végétaux, ainsi que des normes de produits. Ils visent à établir un équilibre entre protection sanitaire et exercice d'une concurrence loyale, afin d'éviter que des réglementations sanitaires ne déguisent des mesures protectionnistes. Ainsi, bien que pouvant varier d'un pays à l'autre, les réglementations doivent avoir une justification scientifique.

En ce qui concerne les normes sanitaires et phytosanitaires, elles sont élaborées par (i) la commission FAO/OMS du Codex alimentarius, (ii) l'Organisation mondiale de la santé animale et (iii) le Secrétariat de la convention internationale pour la protection des végétaux.

Suivant les zones d'importation, les exigences ne sont pas toujours les mêmes mais elles s'appliquent sur les mêmes domaines, et elles ont un caractère obligatoire :

- L'étiquetage (par exemple le pays d'origine, la variété et la quantité du produit) et les normes de qualité
- La sécurité des aliments : (i) limites maximales de résidus de pesticides (LMR), et (ii) traçabilité des produits (connaître l'origine du produit et son parcours dans la chaîne alimentaire) permettant de limiter ou éliminer les risques de contamination biologique
- Sécurité environnementale et phytosanitaire

A ces exigences réglementaires s'ajoutent certaines certifications qui ne sont pas obligatoires dans la mesure où leur absence n'empêche pas l'exportation. Néanmoins, ces certifications peuvent refléter les nouvelles attentes des consommateurs en matière de protection de l'environnement (labels biologiques, refus des produits venant de trop loin et/ou par avion : problématique des « food-miles »), de commerce équitable et de protection sociale des travailleurs. En ce sens, ces certifications représentent un enjeu croissant au niveau du commerce international.

Parmi ces certifications et normes, on peut mentionner par exemple :

- La famille de normes ISO 14000 qui traite du « Management environnemental » et de ce qu'un organisme fait pour réduire au minimum les effets dommageables de ses activités sur l'environnement, et améliorer en permanence sa performance environnementale.
- La norme ISO 22000:2005 qui spécifie les exigences relatives à un système de management de la sécurité des denrées alimentaires dans la chaîne alimentaire. Elle s'applique à tous les organismes, indépendamment de leur taille, qui sont impliqués dans un aspect de la chaîne alimentaire et veulent mettre en œuvre des systèmes permettant de fournir en permanence des produits sûrs.
- La norme SA 8000 est une certification relative aux conditions de travail, élaborée sur la base des conventions de l'Organisation internationale du Travail par l'ONG Social Accountability International.

Sources : Guide pratique pour les producteurs et exportateurs de l'Afrique de l'Ouest- FAO/CTA et guide du Centre OMC/UEMOA

2.3.1.2 L'approche qualité globale des entreprises

Au niveau du marché national, les démarches sont plus timides : il y a en effet peu de contraintes au niveau des contrôles, ni de la sanction de la part des consommateurs : « *je vend tout, pourquoi est ce que j'investirais dans plus de qualité ?* » dit un responsable. La sensibilisation des chefs d'entreprises est donc plutôt faible mais il convient ici de différencier l'approche qualité par type d'unité.

Dans les grandes entreprises

Il est reconnu que la qualité en entreprise doit être fortement soutenue par les responsables d'entreprises pour atteindre les résultats escomptés. Le constat à l'heure actuelle fait état de la prise de conscience de plusieurs responsables de grandes entreprises sur l'importance de la qualité pour l'entreprise.

Les entreprises visitées et qui nous semblent caractéristiques de cette tendance sont : l'ONEA – récemment certifiée ISO 9001-2008, CELTEL, la SONABHY. Ces entreprises ont une composante qualité qui met l'accent sur le leadership selon le Management par la qualité. Par ailleurs, la SONABEL, CAMEG et la SONABHY ont entrepris des démarches devant les conduire à la certification ISO 9001 ; il faut ajouter à cette liste les entreprises accompagnées par le Programme Qualité UEMOA phases I et II, en vue de la même certification. Il faut noter ici que la certification ISO est un processus long et coûteux, d'autant plus que les structures de suivi-conseil sont rares et qu'aucune structure burkinabé n'est accréditée en matière de certification ISO 9001.

A défaut de l'obtention de la certification, certaines entreprises restent intéressées par la mise en place d'un système de management de la qualité (Société Tan Aliz, clinique les Genêts).

Nous pouvons donc avancer l'hypothèse que la grande majorité des grandes entreprises utilisent leurs propres cahiers des charges qualité (certaines s'appuyant également sur leurs propres laboratoires à des fins d'auto-contrôle de la production).

Dans les PME PMI

Au niveau des PME-PMI, le tableau est beaucoup plus contrasté. Il ressort des différentes enquêtes sur ce thème, y compris des interviews menées pour la présente étude, que si les responsables de ces unités affirment de prime abord suivre une démarche qualité, il s'avère que ces affirmations ne résistent pas à un examen plus approfondi.

De fait, les chefs d'entreprises possèdent souvent des informations et des connaissances théoriques sur « la qualité », « la nécessité de pratiquer la qualité ». Ces connaissances parcellaires et très souvent théoriques ne trouvent pas d'applications concrètes dans l'entreprise : politique qualité d'ensemble, manuel de bonnes pratiques d'hygiène, de fabrication, etc...

La prise de conscience observée en reste donc globalement au stade des intentions, exception faite des entreprises exportatrices contraintes de fournir des preuves d'analyses réalisées à la demande des clients.

Le secteur informel burkinabè.

Malgré leur importance au plan économique, l'artisanat et le secteur informel demeurent très difficiles à cerner en l'absence d'une base de données fiable.

Le secteur informel burkinabè représente un poids économique et social important. D'après les données récentes, le secteur informel contribue pour 30 % au PIB et crée 70 % des emplois non agricoles dans le pays. Dans la ville de Ouagadougou par exemple, le secteur informel pourvoit à 70% des emplois et occupe plus de 46% des femmes actives. Ce secteur englobe aussi bien les vendeurs de rue que quelques grandes entreprises commerciales connues de tous, mais non inscrites au Registre de Commerce.

Généralement du secteur informel, les unités de transformation agro alimentaires de type artisanal, de très petite taille (micro entreprise) se caractérisent par un faible niveau d'équipement, utilisent des procédés traditionnels de transformation et ont le plus souvent une production irrégulière, mal organisée et faiblement maîtrisée. Il est estimé que plus de 75% des entreprises agroalimentaires relèvent du secteur artisanal.

Les produits élaborés par ces unités (produits roulés, soumbala, dolo, mil germé, beurre de karité, etc.) sont souvent de qualité moyenne ou médiocre ; en outre les emballages utilisés sont mal adaptés aux produits.

Ces unités visent en premier lieu un marché de proximité. Cependant, les processus d'urbanisation entraînent l'allongement de la chaîne alimentaire du producteur au consommateur, ce qui multiplie les points de contamination possibles. Le défi est alors d'assurer la qualité et la sécurité alimentaire des produits « de la fourche à la fourchette ».

Au-delà de la perception de la qualité selon les différents types d'acteurs du marché burkinabé, les constats dans le domaine de la qualité sont les suivants :

- **Il n'y a pas de contraintes réellement imposées en termes de qualité sanitaire, de qualité organoleptique, d'étiquetage et de traçabilité.**

Le contexte économique national est caractérisé par le faible pouvoir d'achat de la population qui s'oriente en priorité vers les meilleurs prix sans réellement se soucier de la qualité. Pour les petites entreprises, notamment du secteur agro alimentaire, les marges bénéficiaires sont très réduites à cause de ce bas niveau de vie des populations et de la concurrence des produits importés. De plus, les efforts en matière d'hygiène et de qualité ne sont pas toujours récompensés du fait de l'absence d'un label national qui permettrait de distinguer les produits et de mettre en valeur les entreprises qui font l'effort de formaliser leur activité.

- **Aussi bien pour les entreprises exportatrices que les entreprises à vocation locale, l'indisponibilité des emballages de qualité constitue un handicap.**

En témoigne la situation des exportateurs de mangues séchées due aux emballages de qualité médiocre, essentiellement en polyéthylène basse densité. En effet, ces emballages ne sont étanches ni à la lumière ni aux gaz et notamment à l'oxygène. Cela provoque l'oxydation du produit et son brunissement ce qui diminue clairement l'attrait du produit et n'en garantit plus les qualités sanitaires et gustatives. La raison évoquée à l'achat d'emballages appropriés est leur coût, même si un nombre croissant

d'entreprises utilisent des emballages en polypropylène mieux étanches à l'oxygène, soit en les important depuis la sous-région, soit en étant directement fourni par l'importateur.

- **Les entreprises et les PME/PMI se plaignent du manque de contrôle des produits importés et de la concurrence déloyale générée par des importations frauduleuses ou de mauvaise qualité.**

Dans un pays qui partage les frontières avec six pays membres de la CEDEAO, et qui utilise la même monnaie que cinq de ses voisins, la contrebande devient un phénomène difficile à contrôler. Au Burkina Faso, elle porte sur une multitude de produits tels les médicaments, les produits alimentaires (dont le sucre), mais également les textiles.

Les organisations professionnelles déplorent les contrôles intempestifs sur les secteurs structurés qu'elles estiment « traqués » à l'entrée et à la sortie des marchandises pendant que le secteur informel importe de façon frauduleuse sans contrôle suffisant.

A titre d'illustration, selon le Ministère de la Santé, un cinquième des médicaments achetés à Ouagadougou sont contrefaits, le problème étant particulièrement aigu pour les antibiotiques.

C'est pourquoi en février 2008, le Gouvernement a lancé un programme de vérification des importations visant entre autres à assurer un contrôle de la qualité des produits importés et à appuyer les services techniques de l'administration douanière et du commerce.

- **Les coûts des laboratoires d'analyse sont élevés pour les PME/PMI.**

Par exemple, les unités de transformation soutenues par Afrique Verte seraient incapables de payer elles-mêmes les coûts des analyses effectuées. Certains entrepreneurs déplorent une absence de tarification claire, des « coûts exorbitants » et le fait que les contrôles soient systématiquement à la charge des opérateurs économiques. Ils souhaitent que l'Etat instaure un schéma de financement des contrôles et analyses sur les produits. Le principe serait la gratuité des contrôles sur tous les produits. En cas de problème, il reviendrait à l'opérateur de payer les frais de contrôle et/ou de destruction ; en cas de conformité du produit, les frais de contrôle et/ou d'analyse resteraient à la charge de l'état.

- **Les acteurs du secteur privés déplorent également le peu de démarches pro-actives à destination des entreprises par les laboratoires.**

Un acteur privé déclare : « *On ne voit pas ces structures sur le terrain. Il n'y a pas d'animation forte, ni assez d'information sur leurs prestations. Pourtant celles-ci devraient permettre d'être compétitifs au plan national et international selon chaque filière de la vie économique du pays* ».

En raison du manque de communication, de sensibilisation et de coordination, certains opérateurs économiques considèrent plus les structures en charge de la qualité comme des organismes de sanction que comme des partenaires. D'autres entrepreneurs déplorent le monopole de certains laboratoires (le LNBTP par exemple), soulignant leur manque d'efficacité (délais, impossibilité de réaliser certaines analyses au Burkina faute d'équipement ou de réactifs) et le fait qu'ils soient « juge et partie » sur certaines activités (mandats de contrôle et d'analyse).

L'accès aux financements a également été évoqué lors de la préparation de la présente étude: « *si les structures qualité appuyaient bien les acteurs des différentes filières, il y aurait des produits certifiés qui se portent bien sur le marché ce qui donnerait confiance aux banques pour financer les projets de ces filières et valoriser les potentialités* » (Pdt. APBEF).

Encadré 6 : 2 exemples de processus de certification

La certification ISO 9001 :2008 de l'ONEA

Les principales étapes de la certification ont été de:

- répondre aux dispositions de la norme en matière de gestion documentaire (manuel qualité, description des processus, existences de procédures etc.),
- disposer d'une équipe d'auditeurs internes désignés et formés selon la norme,
- avoir réalisé des audits internes,

Il est de plus souhaitable de faire un audit externe à blanc pour bien se préparer à l'audit de certification.

L'ensemble de la démarche a duré 4 ans, de 2004 à 2008.

La durée de validité du certificat est de trois ans. Pendant cette période la société est soumise chaque année à des audits de suivi qui sont facturés de façon régressive.

Le coût d'un audit de certification varie autour de 15 à 20 millions FCFA selon la structure de certification (AFAQ, DNV, BVQI, Moody).

La certification délivrée par ECOCERT

ECOCERT est accrédité ISO 65* pour mener des inspections et certifier dans le secteur de l'agriculture biologique. ECOCERT est sollicité volontairement par des structures pour certifier des produits, des processus de transformation ou encore toute un chaîne de production (production, transformation et exportation par exemple).

En fonction de l'ampleur de la demande et des caractéristiques du client, ECOCERT établit un devis.

Dans la sous-région, pour un groupement de producteurs agricoles, le coût de la certification peut varier entre 3000 et 5000 €, soit 2 à 3,3 millions FCFA environ. La certification est valide 1 an.

Au Burkina Faso, ECOCERT intervient principalement sur les produits suivants : mangue, beurre de karité, sésame, coton et noix de cajou.

* : se référer à l'encadré 4.

- **Les problèmes de manque de maîtrise de la qualité se posent avec une acuité particulière aux micro-entreprises**

Dans le cas des petites unités œuvrant dans le secteur agro-alimentaire, la mise en place de la qualité bute sur de multiples facteurs. La plupart est implantée dans des concessions familiales dans des zones normalement destinées à l'habitation. Cela rend difficile le respect des normes de qualité et d'hygiène. Par ailleurs, ces micro-entreprises peuvent souffrir de la forte mobilité du personnel et des éventuels problèmes d'encadrement posés dans le cas d'entreprises familiales. En effet, même si dans une perspective d'intégration dans l'économie internationale et d'exportation, la mise en place de normes internationales est nécessaire, celle-ci bute sur la petite taille des entreprises, l'inadéquation de leurs locaux, et l'absence d'une zone industrielle adaptée.

De plus, même si le Gouvernement a mis en place des formations professionnelles, les spécialistes ne peuvent être recrutés par les entreprises de petite taille. Ces dernières souffrent de la concurrence des grandes entreprises qui disposent des possibilités d'accéder à des financements, de recruter des cadres techniques, d'établir des contacts avec l'administration. Par ailleurs, les fédérations devant regrouper et défendre ces petites entreprises manquent souvent de moyens financiers et humains.

L'enjeu pour ses entreprises se situe clairement au niveau de l'acquisition de bonnes pratiques – d'hygiène, de fabrication, agricole – et de mise en place de principes HACCP pour les entreprises agro-alimentaires plus organisées et/ou de taille plus importante.

- **Globalement, les acteurs rencontrés pour cette présente étude sont en demande d'une politique qualité effective.**

De leur point de vue, l'état devrait en effet s'engager via une structure nommément désignée à même de mettre en œuvre la politique qualité. Cette structure doit avoir une ambition à travers des objectifs bien énoncés et une organisation qui permette de pérenniser les initiatives et rendre compte à l'Etat. Cette structure doit faire de la médiatisation autour de la qualité, et prévoir des outils de suivi évaluation devant permettre de mesurer l'efficacité du système.

2.3.1.3 Des programmes et mesures d'appui qui méritent d'être capitalisés

Au niveau national comme sous-régional, différents programmes d'appui investissent depuis plusieurs années dans la mise en place de démarches qualité au sein des entreprises ou directement auprès des producteurs.

Si elles ne peuvent se substituer à la mise en œuvre d'une politique qualité globale, elles présentent néanmoins des expériences à capitaliser (démarche, impacts, etc.).

Plusieurs projets se sont attachés à développer des guides de bonnes pratiques, y compris sur le processus HACCP et à les diffuser. Qu'il s'agisse d'hygiène, de fabrication ou de production agricole, ces guides ont pour objectif d'accompagner les unités de productions à la qualité par la maîtrise de processus techniques qui garantissent la sécurité des produits. Ils peuvent s'adresser autant aux entreprises artisanales (faibles volume de production et niveau d'équipement) qu'à des unités industrielles. Parmi les projets ayant travaillé sur ces thématiques, on peut citer les réalisations suivantes:

- Guide de bonnes pratiques d'hygiène pour la transformation laitière (projets PAMIR, ARIOPPE, EIDév²³) ;
- Guides de bonnes pratiques agricoles pour le haricot vert (PIP-ColeACP) ;
- Guide d'autocontrôle pour la mangue/mangue séchée (PAFASP entre autres) ;
- Guide de bonnes pratiques pour la transformation des céréales (Afrique Verte) ;
- Appui à la mise en place de la traçabilité, guides autocontrôle (ColeACP) ;
- Formations en bonnes pratiques de fabrication, d'hygiène, HACCP etc. (projet karité, Afrique Verte etc.)
- Le CNRST à travers le laboratoire du DTA a, outre les analyses à l'importation, exportation et consommation, introduit les systèmes BPH/BPF et HACCP dans certaines unités de production et de transformation avec l'appui du Royaume du Danemark.

D'une manière plus globale, mais sans prétendre à l'exhaustivité, il faut également citer les programmes suivants :

- La mise en place d'un fonds à coût partagé pour les entreprises agro-alimentaires de Bobo-Dioulasso. Le projet EIDév avait développé une approche de chèques services à destination de ces entreprises pour des prestations effectuées par le DTA de Bobo-Dioulasso, les coûts étant supportés à 40% par les entreprises. Le LNSP propose également des chèques-conseil pour l'analyse des produits laitiers ;
- Les chèques-services, dans une application plus large, font partie des prestations offertes par la Maison de l'entreprise du Burkina Faso (MEBF) ;

²³ Projets d'appui de la coopération française : PAMIR : Projet d'appui au développement durable et de lutte contre la pauvreté en milieu rural ; ARIOPPE : Projet d'appui au renforcement institutionnel des organisations professionnelles d'éleveurs modernes ; EIDév : Projet d'appui à l'environnement institutionnel et au développement du secteur privé.

- Le projet DYFAB²⁴ - Dynamisation des filières agro-alimentaires du Burkina- a pris le relais en 2006 du projet PAF – Projet d'appui aux filières bio-alimentaires. Il accompagne les opérateurs des filières karité, lait et banane afin d'améliorer leur compétitivité sur les marchés nationaux, régionaux et internationaux en vue de contribuer à une croissance agricole équitable. La maîtrise de la qualité est partie intégrante des plans stratégiques de développement élaborés par filière.
- Les activités de la MEBF. Depuis sa création en 20002, elle a pour mission :
 - La mise en place, dans le respect de l'offre de services existants, un dispositif d'accueil, d'écoute et d'orientation vers les programmes d'appui au secteur privé, dont ceux financés par les bailleurs de fonds ;
 - L'exécution de programmes d'appui au secteur privé : un rôle d'interface avec les administrations, les institutions d'appui au secteur privé et les prestataires de services en matière d'information économique, de conseils, de formation et de formalités de créations d'entreprises.

La MEBF appuie les entrepreneurs, promoteurs, associations ou groupements professionnels intervenant dans le secteur privé, mais aussi les cabinets, instituts ou centre de formations ou de perfectionnement, associations et ONG assurant des formations;

Et bien sûr :

- Le programme qualité UEMOA phases I et II. Une des limites de ce programme tient cependant à l'insuffisante prise en compte des enjeux et besoins des petites entreprises et du secteur informel.
- Le programme de restructuration et de mise à niveau de l'industrie des états membres de l'UEMOA (PRNM) qui vise la relance de la production industrielle, la promotion de l'investissement, de l'emploi et l'amélioration de la compétitivité des économies aux niveaux régional et international.
- Les programmes de l'ONUDI :
 - Le programme intégré de l'ONUDI portant sur « l'amélioration de la compétitivité des industries agroalimentaires en vue de la création d'emplois au Burkina Faso » a, au cours de ses années d'exécution (1999-2002), permis (i) d'introduire les systèmes HACCP et BPH dans les entreprises agroalimentaires; (ii) de réaliser des audits dans des entreprises; (iii) de renforcer les capacités de FASONORM (appui en équipement et en documents normatifs de base et formation du personnel); (iv) de renforcer l'équipement du laboratoire de microbiologie du DTA à Bobo-Dioulasso; et (v) de faire l'état des lieux du contrôle et de l'inspection des produits alimentaires et d'élaborer un plan de renforcement des services d'inspection et de contrôle desdits produits.
 - Le Projet "Maintenance" a abouti à la création d'une Association des Professionnels de la Maintenance (APMB) du Burkina dont les membres sont suffisamment outillés pour appuyer les entreprises dans la gestion de la maintenance et des équipements ;

²⁴ Coopération Burkina/Canada

2.3.2. Des démarches qualité à développer dans les services.

Au niveau des services (30% du PIB), des démarches qualité sectorielles sont engagées dans le privé ou l'administration et coordonnées à différents niveaux. On peut citer quelques exemples :

- **Dans le secteur de la santé**

Un atelier national de plaidoyer sur le programme d'assurance qualité des soins organisé en Janvier 2000 a permis de mettre en exergue les différentes appréciations de la qualité suivant les acteurs : patients, prestataires de soins, administrateurs, etc. Toutefois, sur la base de la compréhension commune que la qualité s'appuie sur des éléments tels que la compétence du personnel, l'accessibilité, l'efficacité, l'efficience, la satisfaction de l'utilisateur, la globalité, la continuité et l'innocuité, le ministère de la santé a défini les axes d'interventions prioritaires ci-après:

- mise en œuvre d'une stratégie nationale d'assurance qualité;
- amélioration de la disponibilité des médicaments essentiels de qualité et leur accessibilité;
- amélioration de la performance des programmes de santé y compris les activités de soutien.

Par ailleurs, le MS a mis en place un Programme assurance qualité des soins au niveau de la DGHSP²⁵ pour améliorer la qualité des services de santé et la maintenance des équipements. Cependant, de gros efforts restent à faire pour assurer des services de soins de qualité au niveau déconcentré.

- **Dans le secteur bancaire**

Le Comité Ouest Africain de Normalisation Bancaire et Financière (CONOBAFI) définit les textes règlementaires et élabore les normes harmonisées avec les normes internationales du secteur. Il a également élaboré un manuel des procédures conforme à la loi bancaire et aux directives de la BCEAO. Le CONOBAFI est un bureau de liaison et est membre des instances et structures de NORMCERQ chargées de la validation et de la mise en œuvre des procédures d'homologation des normes au niveau de l'Union.

- **Dans le secteur de l'eau**

L'ONEA s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche qualité, dont les résultats sont les suivants:

- La certification selon la norme ISO 9001/2008 ;
- Une meilleure animation des processus qui permettent d'améliorer les performances de l'entreprise ;
- Une meilleure animation des structures par la tenue de réunion (mensuelles, hebdomadaires) pour la programmation et le suivi des activités ;
- Une baisse des plaintes des clients ;
- Une redéfinition des indicateurs selon leur pertinence en fonction des activités menées ;

²⁵ Direction de la tutelle des Hôpitaux Publics et du sous-secteur sanitaire privé

- Une évolution significative des indicateurs de satisfaction (de 74% en 2004 à 90% en 2008) ;
- Une évolution du taux de règlement des factures (85% dans les délais)

- **Dans le secteur du tourisme**

Un « programme qualité Burkina Tourisme et Développement » a été élaboré par l'ONTB afin de promouvoir la destination Burkina Faso au niveau international.

- **Dans l'administration en général**

Les constats de l'administration en ce qui concerne la qualité de leurs services se focalisent surtout sur la gestion des ressources humaines :

« L'Administration et la gestion des ressources humaines sont centralisées et non rationalisées. Le système de rémunération se caractérise par sa rigidité. Les indemnités allouées ne font que rémunérer les conditions physiques d'exercice de l'activité. Un tel système qui n'offre aucune possibilité de rémunérer la performance ou la productivité, conduit le plus souvent à décourager les initiatives et entraîne à terme une profonde démotivation dont les effets pervers sont toujours difficiles à juguler. »²⁶

Ainsi, une réforme de la gestion des ressources humaines que ce soit dans les modes de rémunération (facteurs de motivation) que dans l'adéquation profil de poste-compétences peut être à la base d'une avancée vers la qualité des services de l'administration.

2.3.3. Un déficit de formation et de sensibilisation à la qualité.

Des développements ci-dessus, il ressort assez clairement le faible niveau de sensibilisation et de formation des différents acteurs (consommateurs, entrepreneurs) vis-à-vis de la qualité. Autrement exprimé par un responsable de restructuration et redynamisation des entreprises rencontré : « la seule façon dont on entend parler qualité, c'est par l'attribution de prix qualité », et « les entreprises considèrent qu'elles vendent tout ce qu'elles produisent, et qu'elles n'ont donc pas besoin de faire de la qualité.... ».

Au-delà des manques et lacunes observés de l'infrastructure institutionnelle, les organismes d'appui-conseil font largement défaut au niveau national. Les opérateurs qui en ont les moyens font réaliser des expertises extérieures, que ce soit ponctuellement pour des analyses et essais précis, ou pour des processus plus longs (accompagnement à la certification par exemple).

En dépit des appuis apportés par l'infrastructure qualité et les programmes particuliers, le Burkina Faso souffre donc d'un déficit important de compétences et de formation des acteurs.

²⁶ Ministère de la Santé, Programme national d'assurance qualité en santé, mai 2003.

III Enjeux et vision de la Politique Nationale Qualité

3.1 Cadre des Politiques de référence

3.1.1. Le Cadre Stratégique de Lutte contre la Pauvreté

Le programme d'actions prioritaires du CSLP 2009-2011 intègre dans l'axe 1 « *Accélération de la croissance fondée sur l'équité* », un programme pour l'amélioration du climat des affaires pour promouvoir le secteur privé.

Ce programme vise à soutenir *la création d'un environnement légal et institutionnel propice aux affaires à travers la fourniture de services publics compétitifs et accessibles à tous dans une économie de libre entreprise*. Il comprend explicitement l'élaboration de la PNQ assortie d'un projet de plan d'action, mais également plusieurs autres activités intimement liées à la PNQ :

- L'élaboration du plan d'actions de mise en œuvre de la stratégie globale de promotion des exportations ;
- La mise en place d'un fonds de renforcement des capacités du secteur privé au niveau de la MEBF.

Au niveau de l'axe 3 : « *Elargissement des opportunités d'emplois et d'activités génératrices des revenus dans l'équité* », les priorités du gouvernement visent, entre autres, à :

- mettre en application les lois portant sur le contrôle de la qualité des engrains et des semences ;
- promouvoir les filières agro-sylvo-pastorales.

Ces deux composantes sont à mettre en synergie avec la PNQ et son plan d'action.

3.1.2. La Stratégie de Croissance Accélérée et de Développement Durable

La SCADD 2011-2015 succède au CSLP en s'inscrivant dans une mutation importante des contextes international et national : crises multiples de la fin de la décennie 2000 – financière, économique, énergétique et alimentaire – persistance des défis posés par l'atteinte des Objectifs du Millénaire pour le Développement, etc.

La SCADD propose un modèle de développement économique et social articulé autour de 4 axes stratégiques.

La mise en œuvre d'une PNQ appropriée sera fondamentale dans la mise en œuvre de l'axe 1 « Promouvoir les pôles de croissance et réduire la vulnérabilité de l'économie ». En effet, l'objectif est de faire émerger des pôles de croissance, notamment au niveau de l'agro-industrie. Dans cette perspective, le renforcement des structures d'appui aux entreprises et aux laboratoires d'analyse pour le contrôle de qualité est explicitement cité dans la SCADD.

La PNQ sera également un atout important dans l'accompagnement de la mise en œuvre des axes 2 « *développer les infrastructures économiques* » et 4 « *renforcer le cadre de développement durable* ». L'élaboration, l'adoption et l'utilisation de procédés, de normes et de procédures de contrôles de qualité dans les domaines de la construction et de l'entretien d'infrastructures de tous types pourront avoir un fort impact positif pour la mise en œuvre de la SCADD.

3.1.3. La lettre de politique de développement du secteur privé

La LPDSP entend répondre aux faiblesses récurrentes du secteur privé burkinabè que sont, entre autres :

- La faiblesse des capacités opérationnelles des entreprises qui n'arrivent pas à produire des biens et services de qualité pour améliorer leur degré de participation au commerce extérieur ;
- La non compétitivité des produits locaux en raison des rapports qualité/prix ;
- La persistance de la fraude qui pose de sérieux problèmes de concurrence.

Ainsi, pour la qualité des produits, le gouvernement a inscrit dans la LPDSP l'appui à la création et au renforcement des laboratoires habilités à effectuer des contrôles de produits locaux ou importés, la mise en place d'une réglementation en matière de normes de qualité, le développement de structures d'appui pour aider à la mise en place de programmes de qualité dans les entreprises et au respect des normes internationales.

3.1.4. La Stratégie Nationale d'Exportations

Une Stratégie Nationale d'Exportation est en cours d'adoption. Elle identifie les filières agro-alimentaires prioritaires pour l'exportation au niveau sous-régional et international. Elle recommande, en préalable à la promotion des exportations, le renforcement de l'infrastructure qualité destinée à la certification et la traçabilité afin d'assurer la qualité indispensable aux productions agro-alimentaires sur le marché international. Elle préconise ainsi :

- la création d'un organisme de certification et de normalisation indépendant (hors ONAC) et doté de moyens conséquents ;
- des actions de renforcement des capacités des laboratoires d'analyse et d'essais au niveau national.

3.1.5. Politique Industrielle Commune de l'UEMOA

La PIC, adoptée en 2000 par les pays membres de l'UEMOA constitue le cadre de référence sous-régional de la PNQ. Elle stipule que *les pays membres s'appuieront sur le secteur privé comme moteur du développement économique et particulièrement de la croissance industrielle*. Ainsi, la PIC doit permettre d'accélérer l'adaptation de l'industrie de l'Union aux changements structurels en cours, de préserver et développer ses capacités d'exportation malgré les nouvelles donnes du commerce mondial et d'encourager la mise en place d'un environnement favorable à l'initiative et au développement des entreprises, en particulier les Petites et Moyennes Entreprises (PME).

Trois programmes de la PIC sont en lien direct avec la PNQ :

- Le programme qualité de l'UEOMA, actuellement dans sa phase II ;
- Le programme de renforcement et de mise à niveau de l'industrie (PRMN) ;
- Le programme économique régional (PER).

3.2. Vision et objectifs de la Politique Nationale Qualité

3.2.1. Vision de la Politique Nationale Qualité du Burkina Faso

La Politique Nationale Qualité doit s'inscrire dans la vision développée par l'étude nationale « Burkina 2025 » et répondre principalement à deux piliers de la vision :

- *une économie compétitive et qui prospère ;*
- *l'excellente qualité de vie des Burkinabè.*

3.2.2. Objectif général de la politique qualité²⁷

Pour répondre à cette vision, l'objectif général assigné à la politique nationale qualité du Burkina Faso est de : « **Mettre en place une infrastructure nationale qualité moteur de la compétitivité de l'économie et garante du bien être des populations et de la protection de l'environnement.** »

En quelques mots, il s'agit :

- d'assurer la sécurité de la population ;
- 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.

Quelles peuvent être les traductions concrètes de ces engagements dans la vie quotidienne des populations burkinabé ? Quelques brefs exemples peuvent être donnés dans les domaines suivants:

- **Bâtiment et travaux publics**

Ce secteur d'activité rencontre plusieurs difficultés: (i) le manque de professionnalisme des différents corps de métiers (de la conception à la réalisation), (ii) le manque et le non respect des normes relatives aux matériaux utilisés et (iii) les difficultés rencontrées par les laboratoires : essais impossibles à réaliser par manque d'équipements, insuffisance des activités de métrologie (étalonnage et calibrage) et absence d'accréditation des laboratoires. En conséquence, la qualité des ouvrages peut être variable, et la sécurité des populations non assurée. De plus, il est évident que la réalisation d'infrastructures de qualité, particulièrement en termes de transport, est un facteur de développement du secteur productif.

- **Produits alimentaires**

Dans les petites unités de transformation agro-alimentaires, le non respect de règles de base en matière d'hygiène et de production peut être fréquemment observé : (i) confusion des lieux de production et d'habitation, (ii) utilisation d'ingrédients impropre à la

²⁷ Les objectifs général et spécifiques ainsi que les axes prioritaires et les résultats attendus présentés sont issus d'une synthèse des conclusions de la retraite de travail sur la PNQ qui s'est tenue à Kombissiri le 25 juin 2010.

consommation (matières premières de mauvaise qualité microbiologique, eau insalubre ou encore additifs alimentaires non autorisés), (iii) procédés de production inadéquats (conception et installation des aires de production, entretien et assainissement de l'outil de production, hygiène des personnels, matériels et lieux de stockage) qui favorisent la contamination/l'altération des produits finis. Des difficultés semblables sont recensées pour la vente d'aliments sur la voie publique (restaurants, marché, vendeurs ambulants), pour laquelle la difficulté de contrôle de qualité est accentuée par la forte informalisation du secteur.

Or, ces secteurs d'activité concernent une part importante de la population, en termes de consommation – avec une exposition non négligeable à des risques sanitaires – mais aussi d'emploi. Leur accompagnement à la qualité est donc indispensable, mais en tenant compte de leurs spécificités.

- **Environnement et cadre de vie**

L'insuffisante connaissance des bonnes pratiques, qu'elles soient agricoles, d'hygiène ou de production, par bon nombre d'opérateurs peut avoir des conséquences directes sur le cadre de vie des populations. On peut citer particulièrement la contamination des eaux et des sols par le rejet anarchique de sous produits et déchets de production.

De manière beaucoup plus globale, la population bénéficie de nombreux services publics : éducation, santé, fourniture d'eau et d'électricité mais aussi divers services administratifs que sont l'état civil, les impôts, la sécurité sociale, la justice, etc. La sécurité de la population, dans son acceptation la plus large, dépend aussi du niveau de qualité des services offerts.

3.2.3. Principes directeurs

L'engagement des premiers responsables

L'engagement du gouvernement comme celui des directeurs d'entreprises à leur niveau est la première étape pour la mise en place d'une politique et d'une démarche qualité. Premier article du processus de certification selon les normes ISO, cet engagement, demandé par les différentes structures en charge de la qualité au niveau national, suppose une obligation de moyens en faveur de l'infrastructure qualité à mettre en place et à consolider.

Par ailleurs, l'engagement de l'état doit se décliner à plusieurs niveaux. Au-delà de son rôle institutionnel de législateur et d'organisateur global de la qualité (définition de la politique, répartition des mandats et dotation en moyen des structures publiques), l'état délivre aussi des biens et des services de première importance (eau, électricité, soins de santé et services administratifs) et est un grand donneur d'ordres (marchés publics pour les infrastructures et le BTP par exemple) et acheteur. A tous ces échelons, l'exemplarité de l'action de l'état est primordiale pour la demande et l'application de démarches qualité.

Le renforcement du dialogue public-privé en faveur de la qualité

Le bilan de l'infrastructure qualité actuelle et de ses actions au Burkina, de même que la diversité de la prise en compte de la qualité par les différents acteurs, ont clairement montré la césure entre le dispositif qualité et la situation réelle des populations et des opérateurs économiques et leurs demandes en la matière.

Par conséquent, l'ensemble des propositions doit impérativement s'inscrire dans la double perspective du décloisonnement des initiatives et du renforcement du dialogue public-privé, qui doit se traduire par davantage d'implication du secteur privé dans la définition et la mise en œuvre de politiques et instruments en faveur de la qualité. En particulier, le principe et les impacts d'une gestion paritaire de certains organismes sera examiné.

La priorisation des actions, une mise en place progressive et en synergie avec les autres programmes en cours

En matière de qualité, le Burkina dispose de peu de moyens pour faire face à un chantier extrêmement ambitieux. Il est alors très vivement conseillé de commencer par la base (bonnes pratiques, procédures HACCP par exemple), de mettre un accent fort sur les actions de formation par secteur professionnel, et d'évaluer régulièrement les réalisations avant de passer à des étapes plus exigeantes. La capitalisation des acquis des projets et la collaboration avec les programmes en cours constitue également un principe d'action.

Parallèlement, au-delà de ses aspects techniques et règlementaires, la qualité est une culture. Au Burkina, où la demande de qualité est en partie compromise par le faible pouvoir d'achat de la population, il est impératif que l'élaboration, la diffusion et l'application des règlements techniques soient accompagnées par des mesures de sensibilisation, de formation, d'appui aux organismes d'accompagnement et conseil.

La mise en application des principes de gestion de la qualité demandent donc une mise en place progressive.

La prise en compte de la diversité du secteur privé burkinabè

Filiales d'entreprises étrangères, grandes industries, PME, TPE ou artisans, producteurs du secteur « informel », exploitations familiales ont des impacts économiques, sociaux et sociétaux différents. La prise en compte de l'ensemble des acteurs dans leur disparité doit permettre de répondre aux besoins et aux réalités du secteur productif burkinabé dans sa globalité et participer à la lutte contre la pauvreté au niveau national.

L'intégration régionale et le principe de subsidiarité

Le programme qualité de l'UEMOA, phases I et II, a permis la mise en place d'une infrastructure sous-régionale en termes de normalisation, de certification, d'accréditation et de métrologie (NOMCERQ, SOAC, SOAMET). En outre, le programme indicatif régional 2008-2013 Communauté européenne-Afrique de l'Ouest intègre dans ses objectifs spécifiques le renforcement de la compétitivité de l'appareil de production et le fonctionnement du réseau des infrastructures régionales, peu opérationnel.

La politique nationale qualité du Burkina :

- doit s'inscrire dans cette infrastructure sous-régionale et bien entendu tenir compte du « projet du texte communautaire relatif à l'harmonisation du cadre institutionnel de la qualité dans l'UEMOA »²⁸
- respecter le principe de subsidiarité pour les fonctions que l'infrastructure burkinabè ne pourra pas assumer dans une échéance à moyen terme (accréditation, certification système et processus par exemple).

²⁸ Version provisoire de l'étude relative à l'harmonisation du cadre institutionnel de la qualité dans l'espace UEMOA – Linpico – Février 2010

3.2.4. Objectifs spécifiques

En suivant ces principes directeurs, les objectifs spécifiques de la Politique Nationale Qualité sont les suivants :

Objectif spécifique 1 : Mettre en place un cadre harmonisé et coordonné pour une infrastructure nationale de la qualité efficiente afin d'assurer une synergie d'actions des structures, une reconnaissance internationale et l'insertion dans le cadre sous-régional et international ;

Objectif spécifique 2 : Assurer la conformité des produits et services aux exigences des marchés national, sous-régional et international ;

Objectif spécifique 3 : Susciter une culture nationale de la qualité dans l'ensemble de la population et des producteurs de biens et de services, dans les secteurs public et privé.

IV. Axes prioritaires et résultats attendus du plan d'action

L'atteinte de ces objectifs spécifiques se décline selon les axes prioritaires suivants à mettre en place dans le cadre du plan d'action de la Politique Nationale Qualité :

Objectif 1 : Mettre en place un cadre harmonisé et coordonné pour une infrastructure nationale de la qualité efficiente afin d'assurer une synergie d'actions des structures, une reconnaissance internationale et l'insertion dans le cadre sous-régional et international

Axe 1 : Renforcer le cadre institutionnel, règlementaire et juridique

Résultat attendu 1 : Mise en place du Conseil Supérieur de la Qualité, structure de coordination de l'infrastructure nationale qualité au Burkina Faso

Résultat attendu 2 : Restructuration des fonctions normalisation, métrologie et promotion de la qualité

Résultat attendu 3 : Réorganisation des structures d'évaluation de la conformité

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

Objectif 2 : Assurer la conformité des produits et services aux exigences des marchés national, sous-régional et international

Axe 2 : Renforcer les capacités des structures de la qualité et des opérateurs privés

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

Résultat attendu 6 : Accompagnement des laboratoires d'analyse et d'essais

Résultat attendu 7 : Mise en place de formations à destination des acteurs de la lutte contre la fraude et la contrefaçon

Résultat attendu 8 : Mise en place de formations à destination des entreprises et des structures d'appui

Résultat attendu 9 : Définition des besoins en équipements et infrastructures des structures en charge de la qualité

Axe 3 : Mettre en place des mesures incitatives à destination des entreprises

Résultat attendu 10 : Prise en compte de la qualité dans les appels d'offre

Résultat attendu 11 : Mise en place de procédures d'allègement fiscal

Résultat attendu 12 : Promotion d'un fonds d'accompagnement et d'appui à la qualité

Objectif 3 : Susciter une culture nationale de la qualité dans l'ensemble de la population et des producteurs de biens et de services, dans les secteurs public et privé

Axe 4 : Promouvoir la culture qualité

Résultat attendu 13 : Organisation du prix burkinabè de la qualité

Résultat attendu 14 : Mise en place d'actions d'éducation/sensibilisation à la qualité

4.1 Axe 1 : Renforcer le cadre institutionnel, règlementaire et juridique

La mise en œuvre de ce premier axe prioritaire répond aux objectifs de mise en place d'un système de coordination des structures en charge de la qualité pour une infrastructure qualité nationale fonctionnelle, efficace et reconnue.

Les résultats attendus ci-dessous cherchent à :

- s'inscrire dans le cadre d'action donné par le « projet du texte communautaire relatif à l'harmonisation du cadre institutionnel de la qualité dans l'UEMOA » ;
- ne pas déconstruire ce qui fonctionne actuellement dans l'infrastructure qualité et s'appuyer autant que possible sur ces structures ;
- proposer un montage institutionnel pragmatique et qui s'adresse à l'ensemble des acteurs burkinabé.

De manière générale, les moyens (humains, financiers et équipements) accordés à la PNQ ont besoin d'être renforcés pour être à la hauteur des ambitions des mandats.

4.1.1. Mise en place d'une structure de coordination – Le Conseil Supérieur de la Qualité

L'infrastructure qualité doit reposer sur un organisme central chargé de l'impulsion de la politique nationale et de la coordination. Il s'agit de rendre fonctionnel le CSQ déjà créé par la loi n°11-2007/AN, ses attributions, sa composition et son fonctionnement restant à fixer par décret.

Mandats

Les attributions du CSQ seront inspirées du projet de texte communautaire (Titre III/Article 8) relatif à la mission de l'organisme de coordination et de l'article 13 de la loi n°11-2007/AN qui crée le CSQ. Sur cette base, il est proposé que les mandats du CSQ s'organisent autour de 3 axes²⁹:

I. La définition des grandes orientations de la politique globale qualité et son impulsion vers l'ensemble des parties prenantes.

Au titre de ce mandat, le CSQ pourra avoir pour mission de :

- *veiller à la reconnaissance des structures nationales de la qualité en matière d'infrastructures, de réglementation, d'équipements, de compétences humaines et de documentation afin de garantir l'efficacité de leurs prestations, conformément aux exigences communautaires, régionales et internationales ;*
- *contribuer à la mise à niveau des textes, règlements techniques, normes et systèmes d'évaluation de la conformité en vue de faciliter une bonne circulation des biens et services sur les marchés national, sous-régional et international ;*
- rendre des avis au gouvernement sur toutes réglementations relatives (i) aux normes (l'élaboration, l'homologation, la diffusion, et l'application), (ii) aux laboratoires d'essais et d'étalonnages (accréditation ou l'agrément, l'établissement de laboratoires et autres installations nécessaires) (iii) à la certification et en général (iv) toutes mesures propres à favoriser le développement de la normalisation, de la certification, de l'accréditation, de la métrologie et de la promotion de la qualité.

²⁹ Les passages en italique sont ceux du projet communautaire Titre III article 8.

II. La promotion de la qualité :

Il s'agira ici de reconnaître au CSQ les missions suivantes :

- *Appuyer les mouvements et les activités de promotion de la qualité dont les associations de défense des consommateurs*, en collaboration ou en partenariat avec les structures existantes
- *Promouvoir l'information et la formation dans le domaine de la qualité*. Plusieurs structures proposent actuellement des formations : l'ABMAQ, FASONORM, le LNSP, le CRS/BAN, la MEBF, ainsi que les organisations socioprofessionnelles et les structures privées. Il serait utile qu'une compilation/catalogue soit réalisé au niveau du CSQ afin de pouvoir mieux orienter les demandeurs.
- *Contribuer à la sensibilisation pour l'adoption de la démarche qualité dans les Administrations publiques et autres Institutions de l'Etat, le secteur privé* ;
- *Contribuer à mettre en place des actions de promotion de la qualité comme la participation à des foires et congrès, des campagnes médiatiques, Prix de la Qualité* ;

III. La coordination :

Enfin le CSQ sera chargé de :

- *Coordonner les actions des structures techniques de la qualité de façon à rendre leurs activités complémentaires dans le cadre d'un réseau national de promotion de la qualité* ;
- *Soutenir la coopération avec les organes communautaires, régionaux et internationaux, en vue d'établir et de coordonner un réseau d'informations* ;
- *Assurer la synergie entre les partenaires impliqués dans la promotion de la qualité*.

Le point focal national en matière d'accréditation, tel que suggéré dans le projet de texte communautaire (Titre II/article 4) serait également positionné au CSQ. Différents interlocuteurs rencontrés lors de la présente étude ont clairement approuvé ce choix de ne pas créer d'organisme national d'accréditation (que ce soit au niveau des produits et services ou des structures). Il apparaît en effet que le potentiel d'accréditation reste assez faible au Burkina, constituant difficilement la masse critique à même de justifier l'existence d'un organisme d'accréditation national.

Statuts et composition

Afin d'associer l'ensemble des acteurs à la mise en œuvre de la PNQ, il est proposé que le CSQ soit un organisme paritaire, associant l'administration, le secteur privé et la société civile. L'objectif est de favoriser un dialogue public-privé permanent et équilibré entre les différents acteurs.

Son statut juridique doit lui donner des moyens suffisants pour mener à bien ses missions, notamment en matière budgétaire et de recrutement. Il est en effet souhaitable que le recrutement des personnels du CSQ (venant des secteurs public et privé) soit national, transparent et ciblé sur des critères techniques (compétences dans les différents domaines de la qualité).

Par ailleurs, le positionnement du CSQ doit se faire au plus haut niveau de l'état pour avoir le niveau de décision requis et que la coordination, le suivi et une éventuelle mutualisation des ressources puissent être conduits à un niveau supra-ministériel.

En tenant compte de ces différents facteurs, il est proposé que le CSQ soit une Autorité Administrative Indépendante (AAI) positionnée auprès du Premier Ministère, ce qui lui permettrait de disposer de ressources propres pour mener ses activités.

Un Comité Technique des Experts en Qualité (CTEQ) serait créé au sein du CSQ.

L'objectif est de disposer d'un comité technique de coordination et de suivi d'exécution dans tous les domaines de la qualité (métrologie, normalisation, évaluation de la conformité), qui rende compte à l'instance de direction et de décision du CSQ. Etant donné la complexité de la situation actuelle, le CTEQ devra se pencher spécifiquement sur l'organisation institutionnelle des activités d'inspection, de contrôle et de certification.

Le CTEQ pourrait collecter et exploiter les rapports d'activité de l'ensemble des organismes qualité et produire sur cette base, avec des outils de suivi-évaluation, un rapport annuel d'activités présenté lors des réunions du cadre de concertation (cf. proposition ci-dessous).

Les **premières missions** du CSQ pourraient consister en :

- La relecture complète du dispositif juridique lié à la qualité : abrogation des textes obsolètes, mise en cohérence des différents dispositifs, redistribution des mandats entre les institutions, et particulièrement dans les domaines de la normalisation, de l'inspection, du contrôle et de la certification. Cela permettrait également de mettre en application (après révision si nécessaire) des projets de décrets et arrêtés déjà prêts.
- L'organisation d'un cadre de concertation, sur le modèle des cadres sectoriels existants, réunissant l'ensemble des parties prenantes à la PNQ, parmi lesquels on peut citer :
 - l'organisme national de la normalisation ;
 - les organismes de certification ;
 - le point focal national d'accréditation;
 - l'organisme national de métrologie ;
 - les laboratoires;
 - les organismes d'inspection et de contrôle;
 - les points nationaux d'information ;
 - les Ministères techniques ;
 - un représentant des Forces Armées ;
 - un représentant des laboratoires médicaux privés ;
 - un représentant des établissements bancaires et financiers ;
 - les chambres consulaires et la MEBF;
 - les organisations professionnelles ;
 - les entreprises publiques et privées ;
 - les associations des consommateurs,
 - les associations patronales ;
 - les mouvements de promotion de la qualité ;
 - les établissements de formation à la qualité ;
 - les structures d'appui-conseil dans le domaine de la qualité.

Le secrétariat technique du cadre de concertation pourrait être tenu par le CTEQ.

- L'organisation de séminaires de sensibilisation à la qualité (et éventuellement la formation) à destination des administrations et des services rattachés, afin que l'état montre l'exemple dans l'application de la PNQ.

- L'impulsion de réflexions, en liaison avec l'INNPQ. Deux premiers thèmes sont proposés :

- les mesures à prendre pour assurer une meilleure couverture du territoire national en matière de qualité. Il ne s'agit pas de démultiplier et/ou délocaliser les infrastructures présentes majoritairement à Ouagadougou et dans une moindre mesure à Bobo-Dioulasso mais de promouvoir la diffusion de la PNQ : (i) par quels biais ? : services déconcentrés, services d'hygiène des communes, etc. (ii) sur quels financement ? : allocation d'une partie de la contribution du secteur informel, autres taxes et (iii) pour quelles actions ? : des premières démarches pourraient cibler la détection de risques sur les marchés ou dans les entreprises.
- L'élaboration au sein de l'infrastructure qualité d'une politique globale d'analyse des risques. Une politique d'analyse des risques se décline en trois volets : l'évaluation, la gestion et la communication sur les risques. Il s'agit de pouvoir évaluer, dans les différents secteurs d'activité, le degré d'occurrence de risque. Cette évaluation permet de déterminer ensuite les moyens à mettre en œuvre pour détecter le risque. Par exemple, si un risque de contamination sur un produit d'exportation qui représente des volumes d'échanges élevés est évalué à un niveau important, les autorités publiques peuvent raisonnablement décider d'allouer les moyens nécessaires à détecter et minimiser le risque.

Au niveau national, une politique d'analyse de risque se traduit par la mise en place d'un plan de veille. Au niveau d'un entreprise, après un diagnostic HACCP par exemple, par la mise en place de procédures d'auto-contrôle.

4.1.2. Restructuration des fonctions de normalisation, de métrologie et de promotion de la qualité

Les fonctions de normalisation, de métrologie et de promotion de la qualité sont dispersées entre plusieurs structures. La nécessité de regrouper tous ses acteurs, de les doter d'une pleine autonomie et de mutualiser les ressources passe (i) d'une part par la fusion de FASONORM et de l'IQM en une structure unique et (ii) d'autre part par la rationalisation des mandats de formation et de promotion de la qualité, détenus en partie par l'ABMAQ. Ainsi, il est préconisé la création d'un Institut national de la normalisation, de la métrologie et de la promotion de la qualité (INNMPQ) composée de trois services techniques rattachés à savoir :

- Normalisation ;
- Métrologie ;
- Promotion de la qualité. L'ABMAQ étant une association, les modalités de l'intégration de ses mandats au sein de l'INNMPQ – ce qui pourrait aller jusqu'à l'intégration complète de l'ABMAQ dans l'INNMPQ – sera un point d'attention de l'étude de faisabilité de l'INNMPQ (cf. partie V – plan d'actions : activité 2.1).

Remarque : Se pose également la question des contours exacts du mandat d'évaluation de conformité de l'INNMPQ en matière de certification (FASONORM et IQM) et d'inspection et de contrôle (IQM). Ce point est abordé plus en détail au 4.1.3.

Mandats

De façon globale, le nouvel organisme créé cumulera les mandats actuels de FASONORM, de l'IQM et éventuellement de l'ABMAQ.

En matière de normalisation :

- Le service de normalisation issu de FASONORM a vocation à devenir la structure unique ayant mandat d'élaborer des normes. Ainsi, le CSQ devrait préconiser le réversement des compétences en la matière de toutes les autres administrations centrales (dont les directions de la normalisation créées au MAHRH et MHU). Ainsi, le mode d'élaboration des normes doit:
 - Maintenir et renforcer la participation des experts compétents dans les comités techniques ;
 - Trouver les voies et moyens d'une association plus opérationnelle des opérateurs économiques et de la société civile, sur la base des principes d'implication et de participation déjà en vigueur.

Une réflexion doit être également menée pour développer une stratégie de diffusion et de vulgarisation des normes plus efficace et plus participative.

- En tant qu'ONN, l'INNMPQ doit continuer à assumer la représentation du Burkina Faso dans les instances régionales et internationales de normalisation, mais avec des moyens renforcés afin que le Burkina puisse tenir un rôle plus actif dans ces instances.

En matière de métrologie, suivant la situation actuelle :

- l'ensemble des mandats en métrologie scientifique et industrielle doit être remis au service de métrologie issu de l'IGAE/IQM, à l'exception de l'élaboration des normes en la matière (à laquelle sera évidemment associé le service de métrologie).
- Il apparaît fondamental que ce service garde l'ensemble de ses prérogatives en matière de métrologie scientifique et industrielle et qu'il soit accompagné et doté, particulièrement sur son projet de laboratoire national de métrologie, pour remplir pleinement l'ensemble de ses mandats.
 - Il est en effet indispensable que :
 - les bancs de référence soient mis en place, d'une part dans les 4 grandeurs de base (masse, volume, pression et température), mais également dans d'autres domaines : bancs d'étalonnage de compteurs d'énergie électrique ou d'eau par exemple ;
 - la traçabilité des mesures réalisées sur l'étendue du territoire soit effective.
- En d'autres termes, les activités de calibrage et d'étalonnage (raccordement aux étalons nationaux, puis internationaux) doivent se faire de manière sûre : les enjeux en matière de santé publique et de loyauté des transactions commerciales, et donc de qualité, sont très importants.
- Il est également important de soutenir le service de métrologie dans sa démarche d'accréditation dans le domaine des températures, ce qui en fera le laboratoire régional de référence en la matière.
- Par contre, une réflexion doit être menée en ce qui concerne la métrologie légale : si le service de métrologie peut garder la fonction de vérification de la conformité des instruments de mesure afin de garantir la fiabilité des transactions commerciales, il paraît plus pertinent de maintenir la fonction de sanction à l'IGAE. En effet, cela

permet de séparer de façon claire les fonctions d'appui-conseil aux entreprises que se doit d'apporter le service de métrologie de celles de sanction légale.

L'INNMPQ doit également poursuivre et renforcer les actions déjà engagées en matière de documentation relative à la qualité (dotations, abonnement, gestion informatique) afin d'être le centre de référence burkinabé en la matière. Dans cette perspective, le mandat attribué à l'IGAE de création et de gestion d'une banque de données de caractéristiques techniques des produits semble relever davantage de l'INNMPQ. Par ailleurs, le service normalisation continue à assurer la gestion du PNI/OTC.

Au niveau de la formation, le rapprochement ou la fusion avec l'ABMAQ permettra aux experts des différents services d'être associés directement à l'organisation d'une première vague de sensibilisation à la qualité dans les services publics, comme proposé précédemment.

Statuts et composition

Il est recommandé que le nouvel institut de normalisation, de métrologie et de promotion de la qualité devienne un EPA directement rattaché au MCPEA.

Le conseil d'administration serait composé de représentants de l'Etat (venant de services techniques de ministères intervenant directement en matière de promotion de la qualité), du secteur privé et de la société civile, en particulier les associations de consommateurs et de promotion de la qualité.

L'organe de gestion de l'INNMPQ est composé de personnes recrutées sur la base de leur compétence en matière de qualité. Il dispose de services centraux chargés notamment de :

- la normalisation
- la métrologie
- et la promotion de la qualité (particulièrement la formation et la documentation).

Des termes de référence sont en cours d'élaboration pour affiner les premières propositions ci-dessus. L'harmonisation avec le cadre institutionnel et règlementaire de l'UEMOA sera prise en compte dans l'étude de faisabilité à mettre en œuvre.

4.1.3. Réorganisation des structures d'évaluation de la conformité

Inspection, contrôle et certification de produits et de services

Les opérations entrant dans le cadre de la certification sont actuellement assurées par les structures de l'administration centrale et les services rattachés, tel que décrit au point 2.2.2.2, les textes prévoyant la certification de la conformité par FASONORM (produits et services, entreprises) n'étant pas encore en application.

L'étude des textes règlementaires et des organismes intervenant dans ces domaines a mis en avant la confusion possible des rôles et en parallèle les évolutions pragmatiques en fonction des moyens des différents organismes impliqués.

La publication de l'arrêté conjoint n°08.008/MS/MCPEA/MEF a largement contribué à clarifier les rôles, notamment entre l'IGAE et le LNSP.

En outre, d'autres acteurs interviennent dans les procédures d'inspection et de contrôle, particulièrement aux frontières (douanes, services du MAHRH, du MRA) mais pas uniquement (DAS/Commune de Ouagadougou, LNBTP, DNPMC/MHU prochainement).

Des arbitrages complexes restent à faire dans ce domaine, en tenant compte :

- des prérogatives des organismes,
- de leur capacité matérielle à mener les tâches de contrôle et/ou d'inspection.

Il est donc suggéré que le CTEQ réunisse les structures identifiées au point 2.2.2.3 ainsi qu'un représentant de chaque ministère technique susceptible de mener des opérations d'inspection, voire de certification, afin d'avoir une vue totalement exhaustive, et soumette des propositions au CSQ. Ces propositions devront inclure la question du statut et de l'autonomie d'action de ces organismes.

Dans l'état actuel des choses, les compétences et les ressources de l'actuel IQM et du LNSP en la matière les destinent à demeurer des acteurs majeurs de l'évaluation de conformité³⁰. Néanmoins, une collaboration étroite entre le nouvel INNMPQ et le LNSP reste à mettre en œuvre pour favoriser :

- des échanges d'expertise entre ces structures pour l'amélioration conjointe des méthodes d'analyse ou encore du suivi en matière de métrologie industrielle au sein du LNSP ;
- la prise en compte des référentiels normatifs mis en place par l'ONN dans les procédures d'évaluation de conformité du LNSP ;
- la mise en synergie des fonctions normalisation, métrologie et certification au sein de deux structures fortes et coordonnées au niveau national.

Quelle que soit l'architecture retenue in-fine, les structures en charge devront être davantage dotées en personnel formé et en matériel afin de mettre en place un système efficace de contrôle et d'inspection, et cela sur l'ensemble du territoire et aux frontières.

Remarque : les fonctions d'inspection et de contrôle sont aussi abordées sous l'angle de la lutte contre la fraude et la corruption au point 4.2.3 ci-dessous.

La mise en place d'un **label national de respect des règles d'hygiène**, en fonction du niveau de professionnalisme des entreprises, sur la base des bonnes pratiques d'hygiène, de fabrication et des processus HACCP pourrait constituer un premier pas vers une certification nationale. Il s'agit d'encourager les entreprises qui respectent certaines normes d'hygiène, sans être capables de postuler directement à une certification trop complexe, et dont les produits seraient ainsi distingués. La délivrance du label serait dynamique selon l'évolution du bénéficiaire et non acquise une fois pour toutes. Un autre moyen de distinguer les produits certifiés ou labélisés est d'établir un principe de préférence dans les appels d'offre et la fourniture de services publics. L'INNMPQ pourrait être en charge, à un niveau plus intermédiaire, de la délivrance de ce label.

³⁰ Même si cette situation mériterait d'être clarifiée notamment sur la confusion des rôles d'appui-conseil et de sanction. Dans l'idéal, le LNSP devrait être un outil opérationnel d'analyses et d'essais au service des organismes de certification et de sanction.

Certification d'entreprises et de compétences

Actuellement, les processus de certification aux normes de type ISO 9001 sont assurés par des intervenants extérieurs au Burkina et les textes de lois organisant les modalités d'intervention des organismes certificateurs ne sont pas pris, notamment celui concernant la certification des entreprises selon les normes nationales équivalentes aux normes internationales.

L'accréditation comme organisme certificateur est un objectif affiché par FASONORM. Il est prévu que FASONORM travaille avec les structures d'inspection et de contrôle, aussi les représentants de ces structures feront partie des différents comités de certification qui seront mis en place.

Globalement sur les fonctions certification, conformément aux règles de l'UEMOA, il est recommandé que le Burkina, de même que les autres pays de la zone, ait un organisme national de certification. Un effort particulier doit donc être consenti afin de permettre à l'INNMPQ de disposer d'un service accrédité comme organisme certificateur. Il est cependant entendu que les fonctions de sanction restent la prérogative des services de l'administration centrale.

Au niveau régional, il revient à NORMCERQ de coordonner les activités des organismes certificateurs nationaux dans les 8 pays concernés.

Laboratoires d'analyse et d'essais

Deux évolutions majeures doivent être mises en œuvre dans le cadre de la PNQ :

- La modification des statuts des laboratoires : le PQ UEMOA phase II devrait proposer une étude sur la question. Des constats de la présente étude et de bien d'autres rapports sur la qualité, il ressort que le statut des laboratoires attachés à des structures centrales d'administration pose de multiples problèmes de fonctionnement au quotidien qui remettent en cause la fiabilité du travail et l'attractivité de l'éventail des prestations offertes, particulièrement aux entreprises. Il est donc recommandé de faire évoluer les laboratoires publics en structures publiques à gestion de type privés, EPA (comme le LNSP) ou Société d'état (comme le LNBTP). Cette modification des statuts doit entraîner l'évolution des modes de gestion en termes de financement et de ressources humaines, facteurs de motivation.
- L'évolution des missions des laboratoires du service de l'état à l'appui qualité des PME-PMI. Bien entendu, il ne s'agit pas pour les laboratoires de ne plus agir au service de l'état, les missions d'inspection et de contrôle restant fondamentales dans la conduite d'une PNQ. Mais les entreprises sont demandeuses du développement d'une approche client qui prenne en compte leurs besoins. En plus des travaux d'analyses et d'essais, les laboratoires pourraient être des structures partenaires pour accompagner les entreprises à la formation de méthodes de contrôle simplifiées réalisables avec des petits équipements. La question de la séparation entre missions d'appui-conseil et de sanction doit également être débattue et clarifiée au cours de ces évolutions.

Accréditation

Comme mentionné précédemment et préconisé par l'UEMOA et l'ONUDI, l'organisme d'accréditation sous-régional agira au niveau de l'ensemble des pays de l'UEMOA.

4.1.4. Mise en place d'un fond pérenne de financement de la qualité

Dans la mesure où l'autonomie de gestion leur est assurée, certaines structures génèrent ou pourraient générer les ressources nécessaires à leur fonctionnement. Néanmoins, dans un contexte où le tissu industriel reste faible et n'est pas en mesure d'assumer tous les coûts liés à l'infrastructure qualité, certains services doivent être financés totalement ou en grande partie par le gouvernement. Il s'agit notamment de la métrologie scientifique, de l'élaboration des normes, de l'information sur les normes, de la formation etc. Ainsi, la pérennité de l'infrastructure qualité est un enjeu majeur de la PNQ et dépend de la mise en place par le gouvernement d'un mécanisme de financement durable.

En ce sens, l'étude d'harmonisation du cadre institutionnel de la qualité dans l'espace UEMOA préconise *la création d'un fond national de promotion de la qualité placé sous l'autorité du CSQ* avec comme ressources :

- *des dotations de l'Etat ;*
- *d'aides extérieures et des fonds provenant des mécanismes internationaux de promotion de la qualité ;*
- *Des redevances perçues par les structures publiques ou privées d'évaluation de la conformité³¹ ;*
- *des amendes pour infractions commises sur la qualité des produits et services ;*
- *des redevances d'agrément, d'audit, de surveillance et de suivi ;*
- *de dons et legs ;*
- *des activités rémunératrices organisées par le CSQ.*

L'affectation des ressources de ce fond sera réalisée par un comité de gestion élu par les membres du CSQ pour un mandat à durée déterminée.

4.2 Axe 2 : Renforcer les capacités de l'infrastructure qualité et des opérateurs privés

Le diagnostic de l'infrastructure qualité posé a clairement mis en lumière les problèmes de ressources humaines et matérielles rencontrés par les différents services. Ces difficultés sont en partie la traduction de problématiques transversales à l'ensemble des services publics : procédures de recrutement, statuts, plans de carrière et grilles de rémunération des personnels, élaboration et validation des budgets d'investissement et de fonctionnement.

L'objet de la présente étude n'est pas de résoudre ces questions mais de les présenter à la lumière des enjeux de la future Politique Nationale Qualité, qui ne pourra véritablement être mise en œuvre qu'avec des moyens adéquats.

Dans cette perspective, 2 axes de réflexion sont proposés ici, au niveau des ressources humaines (4.2.1) et des équipements (4.2.5).

³¹ En fonction des arbitrages statutaires des structures d'évaluation de conformité, les redevances perçues pourront soit directement alimenter la structure qui la met en œuvre, soit être reversées dans ce fond.

4.2.1 Audit des ressources humaines et élaboration d'un plan de recrutement et de formation à destination des personnels des structures publiques de la qualité

L'étude de faisabilité de l'INNMPQ (activité 2.1 dont le démarrage est imminent), et dans une moindre mesure, l'audit organisationnel du MCPEA, vont fournir une partie des éléments de bilan des ressources humaines par services, et de besoins vis-à-vis des missions de l'INNMPQ.

Ce travail pourra être utilement complété par un audit des besoins en ressources humaines pour l'ensemble des services de l'infrastructure qualité. Cet audit devra déboucher sur des propositions précises en matière (i) de recrutement et (ii) de plan de formation, en envisageant des formations longues et courtes, de base et de recyclage.

Cet audit devra être mené en synergie avec la définition des besoins en équipements et infrastructures (4.2.5).

4.2.2. Accompagnement des laboratoires d'analyse et d'essais.

Ce résultat s'inscrit dans la nécessaire continuité des actions de renforcement des capacités des laboratoires mis en œuvre par le PQ II UEMOA.

Selon le diagnostic établi dans la partie II, les objectifs principaux sont d'améliorer le fonctionnement global des laboratoires, la fiabilité des analyses et les services aux opérateurs économiques (fiabilité des analyses mais aussi délais et coûts). Ce renforcement du système d'assurance qualité au niveau du réseau de laboratoires burkinabè doit également s'opérer dans le cadre d'un plan sous-régional visant à coordonner les activités d'accréditation des laboratoires et à faire émerger des experts sous-régionaux par compétences.

Les principales actions à mettre en œuvre afin de renforcer l'action des laboratoires sont :

- La poursuite de l'accompagnement aux processus d'accréditation : la présente étude l'a souligné les enjeux sont multiples : développement international et sous-régional de l'expertise burkinabé, assurance qualité des exportations et amélioration de la santé publique.
- La mise en œuvre de l'inter-comparaison entre les différents laboratoires qui travaillent sur les mêmes catégories d'analyse.

4.2.3. Mise en place de formations à destination des acteurs de la lutte contre la fraude et la contrefaçon.

La lutte contre la fraude et la contrefaçon reste une revendication majeure du secteur productif burkinabè.

Le **renforcement du contrôle et de l'inspection** a deux aspects majeurs : la protection des consommateurs par l'assurance de l'innocuité des produits et la garantie d'un contexte de concurrence loyale des importations vis-à-vis des productions locales.

Le renforcement de la coordination et des moyens des structures de contrôle recommandé plus haut a aussi pour objectif la sanction envers les opérateurs qui ne fournissent pas de produits ou de services aux standards de qualité requis.

Cela implique deux niveaux d'actions :

- Un renforcement des capacités des acteurs du contrôle aux frontières des produits importés ;

- Une stratégie permettant d'assurer un meilleur contrôle des productions locales afin d'assurer la mise sur le marché de produits disposant de toutes les garanties de sécurité pour les populations.

Dans un premier temps, un plan de formations pourrait être mis en place à destination des acteurs de la lutte contre la fraude afin d'améliorer leurs compétences pour le contrôle des produits. Ces formations seraient destinées aux agents du CNLF, aux douaniers, aux agents des postes frontières de la DGPV, aux agents de la DSA, de la DNPMC etc. et pourraient être assurées, selon les produits visés, par des experts du LNSP, du LNBTP et de l'INNMPQ.

Un renforcement des ressources humaines de ces différents services est également à étudier en fonction des besoins identifiés en interne.

4.2.4. Mise en place de formations à destination des entreprises et des structures d'appui

Afin que ces propositions aient le plus d'impact, elles devront s'appuyer sur les structures filières et les organisations socio-professionnelles existantes.

⇒ Formations qualité : vers la « gestion de la qualité totale » et formations ciblées (BPH, BPA, HACCP, etc.)

Pour le management par la qualité ou « gestion de la qualité totale », la certification à la norme ISO 9001 reste la référence mais qui, à court terme, ne peut être envisagée pour l'immense majorité des entreprises burkinabé.

Une approche différenciée et progressive est donc recommandée :

- séminaires de sensibilisation et d'aide à « l'auto-diagnostic » en matière de qualité. Ces actions peuvent se baser sur un éventail de questions simples... :
 - Quels sont les enjeux de la qualité au sein des entreprises ?
 - Quels sont les intérêts de s'engager dans une politique qualité ?
 - Quels résultats sont attendus d'une démarche qualité ?
 - Quelles sont les conditions requises pour réussir une démarche qualité ?
 - Que faut-il que j'explore dans mon entreprise pour assortir ma décision ?
 - Quelles actions préalables mettre en œuvre avant de démarrer ?

... et mettre en avant quelques avantages qui « parlent » aux entrepreneurs : réduction des coûts de production et des taux de rejets, facilitation de la gestion des stocks, diminution du capital immobilisé et du temps consacré aux prestations de service et in-fine augmentation de la satisfaction du consommateur. Des méthodes de type « 5S³² » peuvent fournir des illustrations adéquates.

- Différencier les actions de formation à la qualité selon les secteurs d'activités (entreprises industrielles, de services et commerciales, les OP, les PME/PMI, le secteur informel etc.).
- Comme cela a été souligné plusieurs fois, l'engagement des premiers responsables, et donc de l'encadrement supérieur des entreprises, est essentiel pour l'établissement et la diffusion de la culture qualité. En fonction de la taille et de la

³² Le 5S est une méthode japonaise basée sur 5 principes (les 5 mots japonais commençant chacun par un S) que l'on peut traduire ainsi dans le cas d'un environnement professionnel: (i) nous débarrassons les choses inutiles sur notre poste de travail, (ii) nous le rangeons, (iii) nous le nettoyons, (iv) nous le gardons rangé et (v) nous respectons ce rangement.

capacité des entreprises, il faut donc cibler des actions de sensibilisation et de formation sur la nécessité et les avantages de créer la fonction de responsable qualité, voire celle d'un département entier. Dans les deux cas, une démarche qualité doit s'appuyer sur des outils formalisés (politique qualité globale, manuels pratiques).

Des principes similaires de progressivité et d'adaptation au public cible doivent prévaloir dans l'organisation d'actions de sensibilisation et de formation plus ciblée. Dans un premier temps, l'immense majorité des opérateurs économiques burkinabé ont besoin d'un accompagnement en termes de bonnes pratiques agricoles, d'hygiène, de fabrication. De nombreux supports ont été développés dans le cadre de divers programmes d'appui (cf point 2.3.1.3). La priorité est de continuer à diffuser ces supports et à accompagner le maximum d'opérateurs à leur maîtrise.

Le rôle socio-économique important de la **restauration de rue** a été évoqué à plusieurs reprises. La FAO par exemple a conduit divers projets dans ce secteur en travaillant sur la structuration des acteurs et l'amélioration des pratiques à des niveaux modestes, en proposant par exemple la construction d'infrastructures collectives (lavoirs, aires de stockage, cuisines) ou la revue des modes d'élaboration des produits. Cette piste de travail mériterait d'être approfondie, en partenariat avec les organisations socioprofessionnelles concernées.

⇒ Formations à destination des structures d'appui-conseil à la qualité

Quelques structures, indispensables pour accompagner les entreprises dans leurs démarches qualité, sont présentes au Burkina. Cependant, elles ne rencontrent pas toujours une demande appropriée et pêchent parfois par un manque de compétences pointues dans certains domaines spécifiques. Comme cela a été souligné à plusieurs reprises, la grande majorité des opérateurs économiques ne sollicitent pas ce type de services parce qu'ils ne sont pas informés et/ou ne se sentent pas concernés et/ou pour des questions de coût des prestations. Le fait que ces structures ne soient pas accréditées en tant qu'organisme certificateur (point abordé au 4.1.4) est un obstacle supplémentaire à leur reconnaissance.

Il est donc recommandé que :

- le CSQ intègre ces structures dans un cadre de concertation global, et se penche sur les moyens de mieux faire connaître et organiser ce secteur ;
- un plan de formation soit mis en place pour le renforcement des capacités des structures d'appui-conseil nationales ;
- mettre en place une synergie d'actions avec les centres techniques régionaux appuyés dans le cadre du PQII et du PRMN de l'UEMOA (formations communes et/ou valorisation des compétences des CTR pour le renforcement des compétences des structures nationales etc.).

4.2.5. Définition des besoins en équipements et infrastructures des structures en charge de la qualité

Au terme du processus de restructuration de l'infrastructure qualité et de la clarification pragmatique des mandats en fonction des compétences et des ressources déjà présentes dans les différentes structures, une étude pourrait être menée afin de définir les besoins prioritaires en équipements et infrastructures. Cette étude aurait pour objectif de faire un

état des lieux de la situation et d'établir un planning d'investissements prioritaires à mettre en œuvre par le gouvernement et ses PTF selon un chronogramme défini. Cette étude serait pilotée par le CSQ afin de répondre à la coordination et aux arbitrages nécessaires pour établir un plan pragmatique et réaliste.

4.3. Axe 3 : Mettre en place des mesures incitatives à destination des entreprises.

Un certain nombre de mesures incitatives peuvent être prises par l'Etat afin de favoriser les entreprises et PME/PMI qui adoptent une démarche qualité.

4.3.1. Prise en compte de la qualité dans les appels d'offre

Certaines procédures d'appels d'offre, basée sur le moins-disant, ne favorisent pas la fourniture de prestations, d'équipements et de produits de qualité. Les laboratoires et les services de santé pointent régulièrement cette insuffisance préjudiciable à la qualité de leurs prestations. L'Etat pourrait consentir une modification des critères d'attribution afin de garantir la prise en compte de la qualité dans les procédures d'appel d'offre et la fourniture de services publics.

4.3.2. Mise en place de procédures d'allègement fiscal

Une autre mesure phare du gouvernement serait de mettre en place des **mesures fiscales incitatives** pour les structures qui se lancent dans la qualité : bonifications au moyen d'équipements, des réductions de taxes, des subventions, ou de coûts bonifiés.

4.3.3. Promotion d'un fonds d'accompagnement et d'appui à la qualité

Sur le modèle du fond à coûts partagés piloté actuellement par la MEBF, et en s'appuyant sur l'expérience des chèques-service du projet EIDev, il est important de promouvoir un **fond d'accompagnement et d'appui à la qualité**. La sensibilisation autour des possibilités offertes par ce fonds devrait insister sur le fait que la qualité n'est pas réservée à l'exportation. Afin de capitaliser l'expertise existante, ce fond serait logé au niveau de la MEBF et dédié spécifiquement à la qualité.

4.4. Axe 4 : Promouvoir la culture qualité

4.4.1. Organisation du prix burkinabè de la qualité

Le prix burkinabè de la qualité a pour objectifs spécifiques de :

- inciter les entreprises à s'engager dans une démarche qualité ;
- valoriser les performances qualité et l'image de marque des meilleures entreprises ;
- promouvoir la culture qualité au sein de la population.

Son organisation annuelle est confiée à l'ABMAQ. Sa tenue régulière, assortie d'une vaste campagne de communication doit être un moment fort de sensibilisation pour les secteurs publics, privés et la population.

4.4.2. Mise en place d'actions d'éducation/sensibilisation à la qualité

Un certain nombre d'initiatives sont prises pour la sensibilisation à la qualité. Plusieurs niveaux d'intervention sont à promouvoir :

- les associations de défense des consommateurs. Avec leur participation directe aux cadres de concertation et aux instances du nouvel INNMPQ, ces mouvements

doivent être le fer de lance de la sensibilisation grand public. Il est important d'appuyer ces mouvements pour (i) mieux diffuser les informations disponibles aux consommateurs et (ii) rendre leurs actions plus visibles.

- Le secteur privé : l'ABMAQ, la MEBF, la FIAB, le GPI, la CCI etc. ont déjà mené des actions de sensibilisation de leurs membres à la problématique de la qualité (organisation de journées de promotion, de séminaires d'information etc.). Ces différentes initiatives doivent être soutenues pour permettre une vaste sensibilisation des entreprises et des PME/PMI à la qualité.
- Au sein du secteur public, le CSQ devra inciter les Ministères sectoriels à mettre en œuvre des programmes de management par la qualité.

Outre ces actions ponctuelles de promotion et de sensibilisation, la capitalisation et la diffusion des guides techniques, manuels des bonnes pratiques etc. restent à mettre en œuvre pour que ces documents de référence puissent être utilisés par le secteur privé. La constitution d'un centre de documentation au sein de l'INNMPQ rassemblant à la fois la documentation générale sur la qualité et l'ensemble des documents techniques, opérationnels et de vulgarisation de la qualité, permettra d'œuvrer dans ce sens.

En tant que lieu d'échanges public-privé, l'ABMAQ doit tenir une place importante dans l'infrastructure qualité au Burkina : à ce titre, elle devrait trouver une nouvelle dynamique, aux côtés ou au sein de l'INNMPQ, notamment sur les actions de formation et d'information.

V. Plan d'actions de la Politique Nationale de la Qualité.

5.1. Plan d'actions synthétique

Le plan d'actions est prévu sur une période de trois ans pour assurer l'infrastructure qualité et enclencher la dynamique de promotion de la qualité.

Logique d'intervention	Activités	Indicateurs objectivement vérifiables	Echéance	Responsables
Objectif 1 : Mettre en place un cadre harmonisé et coordonné pour une infrastructure nationale de la qualité efficiente afin d'assurer une synergie d'actions des structures, une reconnaissance internationale et l'insertion dans le cadre sous-régional et international				
Axe 1 : Renforcer le cadre institutionnel, règlementaire et juridique				
Résultat 1 : Le Conseil Supérieur de la Qualité, structure de coordination de l'infrastructure qualité au Burkina Faso est mis en place	<p>Activité 1.1 : Etude sur les mandats et les statuts du CSQ</p> <p>Activité 1.2 : Processus de validation de l'étude : atelier de validation –signature des décrets de création – procédures techniques et administratives de création</p> <p>Activité 1.3 : Mise en place du CSQ et du CTEQ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'étude de faisabilité du CSQ est réalisée. Elle comprend : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les textes législatifs portant création et organisation ▪ Les profils du personnel adaptés à la nouvelle organisation ▪ Les processus d'harmonisation avec le dispositif UEMOA ▪ Le processus de mise en place. • Les ateliers de validation de l'étude sont tenus. • Les textes législatifs sont signés. • Le CTEQ est recruté et installé. • Le CSQ est fonctionnel. 	Année ³³ 1 : T1-T2	Premier Ministère
Résultat 2 : Les fonctions de normalisation, métrologie et promotion de la qualité sont restructurées.	<p>Activité 2.1 : Etude de faisabilité de l'INNMPQ</p> <p>Activité 2.2 : Processus de validation de l'étude : atelier, signature des décrets, procédures techniques et</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'étude de faisabilité de l'INNMPQ est réalisée. • Les ateliers de validation de l'étude sont tenus. • Les textes législatifs sont signés. • L'INNMPQ est fonctionnel. 	Année 1 : T1-T2	MCPEA

³³ Les années sont divisées en 4 trimestres : T1 à T4 par année

	administratives de création. Activité 2.3.: Mise en place de l'INNMPQ			
Résultat 3 : Les structures d'évaluation de la conformité sont réorganisées	Activité 3.1: Mise en place du cadre de concertation par le CTEQ Activité 3.2.: Relecture du dispositif institutionnel, législatif et règlementaire par le CTEQ	<ul style="list-style-type: none"> Le cadre de concertation sur l'évaluation de conformité est mis en place et fonctionnel Les mandats des structures d'évaluation de la conformité sont clarifiés La coordination entre les structures est mise en place 	Année 1 : T3-T4	CSQ, cadre de concertation du CTEQ,
Résultat 4 : Un fond pérenne de financement de la qualité est mis en place.	Activité 4.1 : Etude de faisabilité pour la création du fond Activité 4.2. : Processus de validation de la création du fond	<ul style="list-style-type: none"> L'étude de faisabilité est réalisée L'atelier de validation est tenu et les PTF y sont associés Les textes législatifs et règlementaires sont signés Le fond est créé et approvisionné 	Année 1 : T3-T4	CSQ, MEF
Objectif 2 : Assurer la conformité des produits et services aux exigences des marchés national, sous-régional et international				
Axe 2 : Renforcer les capacités des structures de la qualité et des opérateurs privés				
Résultat 5 : Les besoins en ressources humaines (recrutement et formation) des structures publiques de la qualité sont évalués.	Activité 5 : Audit des ressources humaines et élaboration d'un plan de recrutement et de formation à destination des personnels des structures publiques de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> L'audit et le plan de formation sont élaborés 	Année 1 : T3-T4	CSQ, CTEQ
Résultat 6 : Les laboratoires d'analyse et d'essais sont accompagnés à l'accréditation	Activité 6.1 : Accompagnement des laboratoires à l'accréditation à poursuivre Activité 6.2.: Mise en place des procédures pour l'inter-	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de laboratoires accrédités et paramètres et domaines d'accréditation Tenues des rencontres entre laboratoires Procédures d'inter-comparaison adoptées 	Année 1 à 3	PM : PQII UEMOA et Programme d'appui au secteur privé UE CSQ, laboratoires

	comparaison entre laboratoires			
Résultat 7 : Les acteurs de la lutte contre la fraude et la contrefaçon sont formés	Activité 7.1 : Elaboration d'un plan de formation à destination des acteurs selon les types de contrôle et de produits Activité 7.2 : Mise en œuvre des formations	<ul style="list-style-type: none"> Le plan de formation est élaboré Les formations sont réalisées : <ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes formées Thèmes de formation Les capacités des structures de lutte contre la fraude sont renforcées 	Année 1 : T3-T4 Année 2 et 3	CSQ, structures en charge de la lutte contre la fraude, CNCC
Résultat 8 : Les formations à destination des entreprises et des structures d'appui sont organisées.	Activité 8.1 : Elaboration d'un plan de formation selon les catégories d'entreprises ciblées et les structures d'appui conseil Activité 8.2 : Mise en œuvre des formations	<ul style="list-style-type: none"> Le plan de formation est élaboré Les formations sont réalisées : <ul style="list-style-type: none"> Nombre de personnes formées Thèmes de formation Les capacités du secteur privé sont renforcées (mise en place de procédures qualité) Les capacités des structures d'appui conseil sont renforcées (augmentation de leur activité) 	Année 1 : T3-T4 Année 2 et 3	CSQ, GPI, FIAB, INNMPQ, LNSP, LNBTP etc.
Résultat 9 : Les besoins en équipements et infrastructures des structures en charge de la qualité sont définis.	Activité 9.1. : Etude de définition des besoins en équipements et infrastructures Activité 9.2. : Elaboration d'un plan d'investissement sur la base de l'étude	<ul style="list-style-type: none"> L'étude est réalisée Un plan d'investissement est adopté et présenté aux PTF, au comité de gestion du fond qualité et au MEF 	Année 1: T3-T4	CSQ, structures en charge de la qualité
Axe 3 : Mettre en place des mesures incitatives à destination des entreprises				
Résultat 10 : Le concept de la qualité est pris en compte dans les appels d'offre	Activité 10 : Modification des critères d'attribution des marchés publics	<ul style="list-style-type: none"> Les critères d'attribution des marchés publics intègrent un critère de qualité pour l'attribution 	Année 2 : T1-T2	CSQ, MEF
Résultat 11 : Des procédures d'allègement fiscal sont mises en place.	Activité 11 : Adoption de procédures d'allègement fiscal	<ul style="list-style-type: none"> Les entreprises qui adoptent des démarches qualité bénéficient de réductions de taxes 	Année 2 : T1-T2	CSQ, MEF
Résultat 12 : Un fond	Activité 12 : Mise en place	<ul style="list-style-type: none"> Un fond spécial à coût partagé dédié à la 	Année 2 : T1-T2	CSQ, MEBF, PTF

d'accompagnement à la qualité est promu	d'un fond dédié aux actions qualité à la MEBF	qualité est mis en place à la MEBF		
Objectif 3 : Susciter une culture nationale de la qualité dans l'ensemble de la population et des producteurs de biens et de services, dans les secteurs public et privé				
Axe 4 : Promouvoir la culture qualité				
Résultat 13 : Le prix burkinabè de la qualité est organisé	Activité 13. : Organisation du prix burkinabè de la qualité annuellement	<ul style="list-style-type: none"> Le prix burkinabè de la qualité est organisé tous les ans 	Annuellement à partir de l'année 1 : T3-T4	INNMPQ (service promotion de la qualité), CSQ
Résultat 14 : Des actions d'information/sensibilisation à la qualité sont mises en place	Activité 14.1. : Appui aux activités des associations de défense des consommateurs Activité 14.2. : Organisation de journées de promotion de la qualité, de bulletins d'informations, d'émissions etc. Activité 14.3. : Organisation des activités de promotion du management par la qualité au sein du secteur public Activité 14.4. : Mise en place d'un centre de documentation de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> Des actions de sensibilisation grand public sont menées Des bulletins d'information sont publiés régulièrement Des émissions radiophoniques et autres modes de sensibilisation sont réalisées Des actions de sensibilisation auprès des ministères sont menées Les activités et moyens du centre de documentation de l'INNMPQ sont consolidés 	Année 1 à 3	Associations de consommateurs, GPI, FIAB, MEBF etc. INNMPQ, CSQ

5.2. Chronogramme

Résultats	Activités	Année 1				Année 2				Année 3				
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	
OBJECTIF 1 : Mettre en place un cadre harmonisé et coordonné pour une infrastructure nationale de la qualité efficiente afin d'assurer une synergie d'actions des structures, une reconnaissance internationale et l'insertion dans le cadre sous-régional et international														
Axe 1 : Renforcer le cadre institutionnel, règlementaire et juridique														
Résultat 1 : Le Conseil Supérieur de la Qualité, structure de coordination de l'infrastructure qualité au Burkina Faso est mis en place	Activité 1.1 : Etude sur les mandats et les statuts du CSQ													
	Activité 1.2 : Processus de validation de l'étude : atelier de validation –signature des décrets de création – procédures techniques et administratives de création													
	Activité 1.3 : Mise en place du CSQ et du CTEQ													
Résultat 2 : Les fonctions de normalisation, métrologie et promotion de la qualité sont restructurées.	Activité 2.1 : Etude de faisabilité de l'INNMPQ													
	Activité 2.2. : Processus de validation de l'étude : atelier, signature des décrets, procédures techniques et administratives de création.													
	Activité 2.3. : Mise en place de l'INNMPQ													
Résultat 3 : Les structures d'évaluation de la conformité sont réorganisées	Activité 3.1 : Mise en place du cadre de concertation par le CTEQ													
	Activité 3.2. : Relecture du dispositif institutionnel, législatif et règlementaire par le CTEQ													
Résultat 4 : Un fond pérenne de financement de la qualité est mis en place.	Activité 4.1 : Etude de faisabilité pour la création du fond													
	Activité 4.2. : Processus de validation de la													

	création du fond													
Résultats	Activités													
Année 1														
T1 T2 T3 T4 T1 T2 T3 T4 T1 T2 T3 T4														
OBJECTIF 2 : Assurer la conformité des produits et services aux exigences des marchés national, sous-régional et international														
Axe 2 : Renforcer les capacités des structures de la qualité et des opérateurs privés														
Résultat 5 : Les besoins en ressources humaines (recrutement et formation) des structures publiques de la qualité sont évalués	Activité 5 : Audit des ressources humaines et élaboration d'un plan de recrutement et de formation à destination des personnels des structures publiques de la qualité													
Résultat 6 : Les laboratoires d'analyse et d'essais sont accompagnés à l'accréditation	Activité 6.1 : Accompagnement des laboratoires à l'accréditation à poursuivre													
	Activité 6.2. : Mise en place des procédures pour l'inter-comparaison entre laboratoires													
Résultat 7 : Les acteurs de la lutte contre la fraude et la contrefaçon sont formés	Activité 7.1 : Elaboration d'un plan de formation à destination des acteurs selon les types de contrôle et de produits													
	Activité 7.2 : Mise en œuvre des formations													
Résultat 8 : Les formations à destination des entreprises et des structures d'appui sont organisées.	Activité 8.1 : Elaboration d'un plan de formation selon les catégories d'entreprises ciblées et les structures d'appui conseil													
	Activité 8.2 : Mise en œuvre des formations													
Résultat 9 : Les besoins en équipements et infrastructures des structures en charge de la qualité sont définis.	Activité 9.1. : Etude de définition des besoins en équipements et infrastructures													
	Activité 9.2 : Elaboration d'un plan d'investissement sur la base de l'étude													
Axe 3 : Mettre en place des mesures incitatives à destination des entreprises														
Résultat 10 : Le concept de	Activité 10: Modification des critères													

la qualité est pris en compte dans les appels d'offre	d'attribution des marchés publics												
Résultat 11 : Des procédures d'allègement fiscal sont mises en place.	Activité 11: Adoption de procédures d'allègement fiscal												
Résultat 12 : Un fond d'accompagnement à la qualité est promu	Activité 12: Mise en place d'un fond dédié aux actions qualité à la MEBF												
Résultats	Activités	Année 1				Année 2				Année 3			
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
OBJECTIF 3 : Susciter une culture nationale de la qualité dans l'ensemble de la population et des producteurs de biens et de services, dans les secteurs public et privé													
Axe 4 : Promouvoir la culture qualité													
Résultat 13 : Le prix burkinabè de la qualité est organisé	Activité 13: Organisation du prix burkinabè de la qualité annuellement												
Résultat 14 : Des actions d'information/sensibilisation à la qualité sont mises en place	Activité 14.1. : Appui aux activités des associations de défense des consommateurs												
	Activité 14.2. : Organisation de journées de promotion de la qualité, de bulletins d'informations, d'émissions etc.												
	Activité 14.3. : Organisation des activités de promotion du management par la qualité au sein du secteur public												
	Activité 14.4. : Mise en place d'un centre de documentation de la qualité												

5.3. Budget du Plan d’Action

5.3.1. Présentation du budget

Résultats	Activités	Année 1	Année 2	Année 3
OBJECTIF 1 : Mettre en place un cadre harmonisé et coordonné pour une infrastructure nationale de la qualité efficiente afin d’assurer une synergie d’actions des structures, une reconnaissance internationale et l’insertion dans le cadre sous-régional et international				
	Axe 1 : Renforcer le cadre institutionnel, règlementaire et juridique	45 400 000 FCFA		
Résultat 1 : Le Conseil Supérieur de la Qualité, structure de coordination de l’infrastructure qualité au Burkina Faso est mis en place	Activité 1.1 : Etude sur les mandats et les statuts du CSQ	10 500 000		
	Activité 1.2 : Processus de validation de l’étude : atelier de validation –signature des décrets de création – procédures techniques et administratives de création	2 300 000		
	Activité 1.3 : Mise en place du CSQ et du CTEQ	PM : suivant les conclusions de l’étude de faisabilité		
Résultat 2 : Les fonctions de normalisation, métrologie et promotion de la qualité sont restructurées.	Activité 2.1 : Etude de faisabilité de l’INNMPQ	10 500 000		
	Activité 2.2. : Processus de validation de l’étude : atelier, signature des décrets, procédures techniques et administratives de création.	2 300 000		
	Activité 2.3. : Mise en place de l’INNMPQ			
Résultat 3 : Les structures d’évaluation de la conformité sont réorganisées	Activité 3.1 : Mise en place du cadre de concertation par le CTEQ			
	Activité 3.2. : Relecture du dispositif institutionnel, législatif et règlementaire par le CTEQ	7 000 000		
Résultat 4 : Un fond pérenne de financement de la qualité est mis en place.	Activité 4.1 : Etude de faisabilité pour la création du fond	10 500 000		
	Activité 4.2. : Processus de validation de la création du fond	2 300 000		

Résultats	Activités	Année 1	Année 2	Année 3
OBJECTIF 2 : Assurer la conformité des produits et services aux exigences des marchés national, sous-régional et international				
Axe 2 : Renforcer les capacités des structures de la qualité et des opérateurs privés		35 550 000 FCFA	209 000 000 FCFA	209 000 000 FCFA
Résultat 5 : Les besoins en ressources humaines (recrutement et formation) des structures publiques de la qualité sont évalués	Activité 5 : Audit des ressources humaines et élaboration d'un plan de recrutement et de formation à destination des personnels des structures publiques de la qualité	10 500 000		
Résultat 6 : Les laboratoires d'analyse et d'essais sont accompagnés à l'accréditation	Activité 6.1 : Accompagnement des laboratoires à l'accréditation à poursuivre	PM : PQ UEMOA et programme d'appui au secteur privé UE		
	Activité 6.2. : Mise en place des procédures pour l'inter-comparaison entre laboratoires			
Résultat 7 : Les acteurs de la lutte contre la fraude et la contrefaçon sont formés	Activité 7.1 : Elaboration d'un plan de formation à destination des acteurs selon les types de contrôle et de produits	4 250 000		
	Activité 7.2 : Mise en œuvre des formations		14 000 000	14 000 000
Résultat 8 : Les formations à destination des entreprises et des structures d'appui sont organisées.	Activité 8.1 : Elaboration d'un plan de formation selon les catégories d'entreprises ciblées et les structures d'appui conseil	8 000 000		
	Activité 8.2 : Mise en œuvre des formations		195 000 000	195 000 000
	Bonnes pratiques / HACCP		120 000 000	120 000 000
	Structures appui conseil		35 000 000	35 000 000
	Séminaires de sensibilisation		40 000 000	40 000 000
Résultat 9 : Les besoins en équipements et infrastructures des structures en charge de la qualité sont définis.	Activité 9.1. : Etude de définition des besoins en équipements et infrastructures	10 500 000		
	Activité 9.2 : Elaboration d'un plan d'investissement sur la base de l'étude	2 300 000		

Axe 3 : Mettre en place des mesures incitatives à destination des entreprises			21 000 000 FCFA	
Résultat 10 : Le concept de la qualité est pris en compte dans les appels d'offre	Activité 10 : Modification des critères d'attribution des marchés publics		10 500 000	
Résultat 11 : Des procédures d'allègement fiscal sont mises en place.	Activité 11 : Adoption de procédures d'allègement fiscal		10 500 000	
Résultat 12: Un fond d'accompagnement à la qualité est promu	Activité 12 : Mise en place d'un fond dédié aux actions qualité à la MEBF			
Résultats	Activités	Année 1	Année 2	Année 3
OBJECTIF 3 : Susciter une culture nationale de la qualité dans l'ensemble de la population et des producteurs de biens et de services, dans les secteurs public et privé				
Axe 4 : Promouvoir la culture qualité		48 000 000 FCFA	42 400 000 FCFA	43 900 000 FCFA
Résultat 13 : Le prix burkinabè de la qualité est organisé	Activité 13 : Organisation du prix burkinabè de la qualité annuellement	27 500 000	27 500 000	27 500 000
Résultat 14 : Des actions d'information/sensibilisation à la qualité sont mises en place	Activité 14.1. : Appui aux activités des associations de défense des consommateurs	12 000 000	7 900 000	7 900 000
	Activité 14.2. : Organisation de journées de promotion de la qualité, de bulletins d'informations, d'émissions etc.			
	Activité 14.3. : Organisation des activités de promotion du management par la qualité au sein du secteur public	8 500 000	7 000 000	8 500 000
	Activité 14.4. : Mise en place d'un centre de documentation de la qualité	PM (activité 2.3)		
		Année 1	Année 2	Année 3
COUT TOTAL ESTIME		128 950 000 FCFA	272 400 000 FCFA	252 900 000 FCFA

5.3.2. Présentation des hypothèses principales définies pour le budget du plan d'action

Axe 1 : Renforcer le cadre institutionnel, règlementaire et juridique

Afin d'atteindre les résultats envisagés sous cet axe, les activités prévues relèvent très majoritairement de la conduite et de la validation d'études de faisabilité précises.

Les hypothèses suivantes ont été retenues :

- Pour les études de faisabilité:
 - La mobilisation de 2 à 3 experts pour 40 à 45 hommes/jour de travail ;
 - Un atelier technique de validation d'une journée (50 participants) : le but ici est de valider le travail technique effectué.

Le montant moyen estimé des études de faisabilité est de 10 500 000 FCFA.

Il a été inclus par ailleurs un appui technique à la relecture du dispositif institutionnel, législatif et règlementaire qui doit être menée par le CTEQ. Cet appui, basé sur 30 hommes/jour d'expertise, a été estimé à 7 000 000 FCFA.

- Pour les ateliers de validation :
 - Suite aux ateliers techniques, et organisés au niveau décisionnel approprié, ces ateliers ont pour objectif de confirmer le(s) choix stratégiques retenus.
 - Atelier d'une journée (50 participants).

Le montant moyen estimé d'un atelier de validation est de 2 300 000 FCFA.

Axe 2 : Renforcer les capacités des structures de la qualité et des opérateurs privés

L'accompagnement des laboratoires à l'accréditation est pour le moment appuyé financièrement par deux programmes d'envergure : le PQ UEMOA et le Programme d'appui au secteur privé.

En ce qui concerne la définition des contenus et la mise en œuvre de formations, les hypothèses suivantes ont été retenues :

- Pour les formations à **destination des acteurs de la lutte contre la fraude et la contrefaçon** :
 - L'élaboration du plan de formation est basée sur 20 hommes/jour d'expertise et un atelier de validation technique, suivant le même principe exposé ci-dessus pour les études de faisabilité.
 - Une session de formation dure 2 jours et touche 20 personnes, majoritairement des agents de l'état. Il est proposé de conduire 4 sessions de formation par an (sur les années 2 et 3) à Ouagadougou, le public cible se composant pour moitié d'agents intervenant hors de la capitale : postes frontières, douanes, laboratoires. Le coût moyen d'une session de formation (prise en charge des agents incluse) a été estimé à 3 500 000 FCFA.

Le montant total par an de ces formations s'élève donc à 14 000 000 FCFA pour 80 personnes formées.

- Pour les formations à **destination du secteur privé**:
 - L'élaboration du plan de formation à destination des entreprises privées et des structures d'appui conseil est basée sur 40 hommes/jour d'expertise et un atelier de validation technique.
 - Les actions de formation prévues dans le plan d'action comprennent :
 - o des formations sur les bonnes pratiques d'hygiène ou les processus HACCP. Il a été retenu l'appui individuel – diagnostic, formation et mesures correctives - dans ces domaines à 30 entreprises par an (années 2 et 3). **N.B** : Il est assez difficile d'estimer le coût « moyen » de ces interventions, celui-ci étant par définition très sensible aux résultats du diagnostic effectué, à la taille et aux objectifs des entreprises visées. Néanmoins, afin de fournir une estimation budgétaire, et sur la base de différents cas pratiques étudiés, le coût « moyen » par entreprise a été estimé à 4 000 000 FCFA, soit 120 000 000 FCFA par an.
 - o Des accompagnements des structures d'appui conseil. Le budget se base sur la définition d'un appui personnalisé ciblant 5 structures par an. Le coût d'un appui a été estimé à 7 000 000 FCFA par structure, soit 35 000 000 FCFA annuels. **N.B** : l'expertise requise dans ces interventions a été valorisée à un niveau de coût international.
 - o Des séminaires de sensibilisation et d'aide à l'auto-diagnostic. Un séminaire a été défini pour 2 jours à destination de 20 personnes (pouvant venir d'entreprises différentes). Il est prévu la tenue de 20 séminaires par an (années 2 et 3): (i) 15 séminaires à Ouagadougou (le 1/3 des participants pouvant venir hors de Ouagadougou, leur prise en charge étant incluse dans le coût global du séminaire) et (ii) 5 séminaires à Bobo-Dioulasso. Le coût moyen d'un séminaire a été estimé à 2 000 000 FCFA soit un montant annuel de 40 000 000 FCFA.

Pour l'étude de définition des besoins en équipements et infrastructures et la présentation d'un plan d'investissement conjoint, les mêmes hypothèses que celles exposées plus haut pour les études de faisabilité et les ateliers de validation ont été retenues.

Axe 3 : Mettre en place des mesures incitatives à destination des entreprises

Deux études techniques sont envisagées à ce niveau :

- Une étude sur la modification des critères d'attribution des marchés publics ;
- Une étude sur de possibles mesures d'allègement fiscal.

Pour chaque étude, il a été compté un volume d'expertise de 30 hommes/jour. Par ailleurs, les hypothèses précédemment exposées sur les ateliers de validation (technique et stratégiques) ont été reprises.

Il en résulte un coût moyen par étude de 10 500 000 FCFA, soit 8 200 000 FCFA pour la conduite de l'étude et 2 300 000 FCFA pour l'atelier de validation.

Axe 4 : Promouvoir la culture qualité

- Le budget de **l'organisation annuelle du prix burkinabé de la qualité** est basé précisément sur le budget établi par l'ABMAQ.
- Les actions **d'information et de sensibilisation « grand public »** se déclinent de la manière suivante :
 - Couverture médiatique sur un an :
 - Télévision : (i) organisation d'une émission de débat sur une antenne nationale et (ii) conception et diffusion (10 passages) d'un spot.
 - Radio : conception et diffusion (10 passages par langue) d'un spot dans 4 langues : français et les 3 langues locales officielles (mooré, dioula et fulfuldé).
 - Campagne presse : publication de 5 encarts (pleine page, noir et blanc) par quotidien national (L'observateur Paalga, Le Pays, Sidwaya).

La totalité de ce budget annuel s'élève à 6 700 000 FCFA.

- Edition d'une brochure « d'introduction à la qualité » (4 pages, format A4 replié) : Le calcul des coûts comprend la conception de la brochure, son édition en 4 langues (français et les 3 langues locales officielles) et sa regraphie en 2000 exemplaires. Le montant total estimé est de 4 100 000 FCFA.

Cette brochure serait éditée uniquement la première année.

- Edition d'un bulletin d'information sur la qualité - parution tous les 2 mois (4 pages format A4 replié) :

Les frais d'édition par bulletin sont estimés à 200 000 FCFA pour 1000 exemplaires, soit un budget annuel de 1 200 000 FCFA.

Le budget annuel d'information et de sensibilisation grand public est donc estimé à 12 000 000 FCFA.

N.B : Pour la mise en place des actions d'information et de sensibilisation « grand public », il est prévu la participation active des associations de défense des consommateurs en : (i) les utilisant comme canaux de diffusion d'information (bulletin et brochure) et (ii) les associant à l'utilisation de support de communication (spots radiotélévisés et campagnes de presse). Cela explique la présentation d'une ligne de budget unique pour les activités 13.1 et 13.2.

- Pour la **promotion du management par la qualité au sein du secteur public**, il est proposé d'organiser des séminaires au cours des 3 années de mise en œuvre du plan d'action, suivant des thématiques et des formats différents par année. Pour chaque

année, le budget estimé comprend les phases d'élaboration et de validation du contenu des séminaires, de même que leur organisation et animation :

- Année 1 : Séminaire d'introduction générale à la qualité.

Il est prévu 50 personnes par séminaire d'une journée, et 5 séminaires organisés dans l'année.

- Année 2 : Séminaire d'introduction aux modifications des critères d'attribution des marchés publics.

Le sujet étant davantage technique, il est prévu un public plus restreint par séminaire : 30 personnes ; 5 séminaires d'une journée organisés dans l'année.

- Année 3 : Séminaire « premier bilan qualité » dans les ministères.

Il est prévu 50 personnes par séminaire d'une journée, et 5 séminaires organisés dans l'année.

ANNEXES

Annexe 1 : Glossaire technique

Annexe 2 : Bilan des ressources humaines par structure

Annexe 3 : Etat des lieux du Programme Qualité UEMOA

Annexe 4 : Liste des services et personnes rencontrées

Annexe 5 : Bibliographie

Annexe 6 : Termes de référence

Annexe 1 : Glossaire technique

Sources :

- *loi n°011-2007-AN*
- *règlement n°03/2010/CM/UEMOA portant schéma d'harmonisation des activités d'accréditation, de certification, de normalisation et de métrologie dans l'UEMOA*
- *projet de texte communautaire relatif à l'harmonisation du cadre institutionnel de la qualité dans l'UEMOA.*

Accréditation : la reconnaissance formelle, par un organisme faisant autorité, de la compétence d'un organisme pour procéder à des évaluations de conformité.

Agrément ou habilitation : la délégation de compétence à durée déterminée accordée par la structure compétente de l'Administration à un organisme privé pour procéder à des évaluations de conformité dans un domaine relevant des prérogatives de l'Etat.

Attestation de conformité : le document établi par un organisme d'évaluation de la conformité et qui atteste de celle-ci.

Certificat de conformité : le document délivré conformément aux règles d'un système de certification, indiquant avec un niveau suffisant de confiance qu'un produit, processus ou service dûment identifié est conforme à une norme ou autre document normatif spécifique.

Certification : la procédure selon laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus, un service ou une compétence nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle est conforme aux exigences spécifiées.

Conformité : le fait pour un produit ou un service déterminé de répondre aux prescriptions ou aux normes techniques.

Essai : l'opération qui consiste à déterminer certaines caractéristiques d'un produit selon un mode spécifié.

Evaluation de la conformité : l'examen systématique du degré de satisfaction d'un produit, d'un processus ou d'un service, aux exigences spécifiées.

Homologation : l'autorisation d'offrir, de mettre sur le marché, de mettre en service ou d'utiliser un produit aux fins ou aux conditions indiquées.

Marque de conformité : la marque protégée, apposée ou délivrée selon les règles d'un système de certification indiquant avec un niveau suffisant de confiance qu'un processus ou service dûment identifié est conforme à une norme ou autre document normatif spécifique.

Métrologie : la science de la mesure et de ses applications. C'est l'ensemble des techniques et des savoir faire qui permettent d'effectuer les mesures et d'avoir une confiance dans les résultats.

Normalisation : l'activité propre à établir, face à des problèmes réels ou potentiels, des dispositions destinées à un usage commun et répété, visant l'obtention du degré optimal d'ordre dans un contexte donné. Cette activité concerne, en particulier, la formulation, la diffusion et la mise en application de normes.

Norme : le document approuvé par un organisme reconnu qui fournit pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des produits ou des procédés et des méthodes de production connexes dont le respect n'est pas obligatoire. Il peut aussi traiter en partie ou en totalité de terminologie, de symboles, de prescriptions en matière d'emballage, de marquage ou d'étiquetage pour un produit, un service, un procédé ou une méthode de production donnés.

Norme homologuée : la norme rendue applicable au Burkina Faso par un arrêté du ministre chargé du commerce.

Norme obligatoire : la norme homologuée dont l'application est rendue obligatoire au Burkina Faso par un arrêté du ministre chargé du commerce ou par un arrêté conjoint du ministre chargé du commerce et des ministres concernés par l'objet de cette norme.

Règlement technique : le document qui énonce les caractéristiques d'un produit ou les procédés et méthodes de production s'y rapportant, y compris les dispositions administratives qui s'y appliquent, dont le respect est obligatoire. Il peut aussi traiter en partie ou en totalité de terminologie, de symbole, de prescriptions en matière d'emballage, de marquage ou d'étiquetage, pour un produit, un service, un procédé ou une méthode de production donnés.

Traçabilité de la mesure : la propriété d'un résultat de mesure selon laquelle ce résultat peut être relié à une référence par l'intermédiaire d'une chaîne ininterrompue et documentée d'étalonnages dont chacun contribue à l'incertitude de mesure.

Annexe 2 : Bilan des ressources humaines par structure

Structure	Personnels à disposition ³⁴
MCPEA	
IGAE/IQM	<p>Total : 19 personnes</p> <p>6 ingénieurs (1 électricité, 3 métrologues, 2 chimistes) 4 techniciens (en métrologie), 2 conseillers des affaires économiques (1 ingénieur est également conseiller, en plus de ces 2 personnes) 4 assistants des affaires économiques (3 techniciens sont également assistants, en plus de ces 4 personnes) 1 biotechnologue 2 vérificateurs des prix</p>
FASONORM	<p>Total : 4 personnes</p> <p>1 directeur 1 ingénieur agro-alimentaire 1 technicien supérieur en Bâtiment / génie civil 1 gestionnaire du centre de documentation FASONORM/ONAC</p>
MAHRH	
DGPV/DPV	<p>Total : 62 personnes sur le territoire national³⁵</p> <p>11 inspecteurs des Végétaux et produits Végétaux, Produits Alimentaires et des pesticides, ingénieurs agronomes ou en protection des végétaux 51 contrôleurs, techniciens supérieurs d'agriculture ou en protection des végétaux</p>
DGPER/DNMA	<i>Information non disponible</i>
DGAEUE	<p><u>DIRECTION DE LA LEGISLATION, DE LA REGLEMENTATION ET DES NORMES D'ASSAINISSEMENT – DL/RNA</u> <i>Information non disponible</i> <u>DIRECTION DU DEVELOPPEMENT DES TECHNOLOGIES ET DES OUVRAGES D'ASSAINISSEMENT – DD/TOA</u> 1 directeur + 3 ingénieurs du génie rural + 2 ingénieurs des travaux du génie rural</p>

³⁴ Les totaux indiqués sont hors personnel d'appui (secrétaires, chauffeurs, gardiens, etc.)

³⁵ Les agents commis aux tâches de contrôle et d'inspection ont été nommés par Arrêté ministériel et ont tous prêté serment par devant le Tribunal de grande instance (Ouaga et Bobo) suivant leurs lieux de résidence.

	<u>Direction de la Lutte contre les Pollutions, Eaux et Liquides Dangereux – DL/PELD</u> 1 directeur + 1 ingénieur du génie rural + 1 sociologue
DGRE Section Qualité des Eaux	<i>Total : 3 personnes</i> 1 biochimiste 1 technicien supérieur chimiste 1 hydrogéologue
MRA	
DGSV/DLNE	<i>Total : 24 personnes</i> 4 docteurs vétérinaires 2 agents niveau DEA (parasitologie et biochimie) 2 ingénieurs en élevage 5 techniciens supérieurs en élevage avec spécialité 7 techniciens supérieurs en élevage 4 agents techniques d'élevage
DGSV/DSA	Surveillance aux frontières : entre 18 et 20 personnes
MS	
IRSAT/DTA	<i>Total : 21 personnes</i> 1 chef de département 3 responsables de laboratoire : microbiologie, physico-chimie et analyse sensorielle 6 ingénieurs de recherche : 4 en agro-alimentaire, 2 en agro-alimentaire et nutrition 1 sociologue 5 techniciens : 2 en biochimie, 2 en microbiologie et 1 enquêteur 4 personnes à l'antenne de Bobo-Dioulasso et 1 responsable d'atelier pilote
LNSP	<i>Total : 118 personnes</i> 3 médecins 3 ingénieurs agro-alimentaires 6 biochimistes 5 chimistes 3 biologistes 4 assistants (2 chimistes, 1 biochimiste, 1 microbiologiste) 4 pharmaciens 4 préparateurs d'Etat en pharmacie 2 maîtres assistants (parasitologie et biochimie)

	1 technologue biomédical 27 techniciens supérieurs de laboratoire 9 techniciens de laboratoire 2 techniciens supérieurs en maintenance 21 agents de laboratoire 24 filles et garçons de laboratoire
CRSBAN	<i>Information non disponible</i>
MHU	
DNPMC	Total : 5 personnes 1 ingénieur 1 technicien supérieur 3 agents techniques
Autres structures	
LNBTP	<u>Comité qualité</u> rattaché à la direction générale du LNBTP : 1 responsable qualité + les chefs de département + un correspondant qualité par département + 2 représentants des délégations régionales + représentation DAF <u>3 départements techniques</u> : Total : 65 personnes géotechnique nucléaire, sols et fondations, contrôle technique Sur ces 3 départements, on compte environ 10 ingénieurs, 5 techniciens supérieurs et 50 techniciens et assimilés <u>Délégations régionales</u> à Bobo (30 personnes) et à Fada (environ 5 personnes)
Laboratoire de l'ONEA	<u>Laboratoire</u> : Total : 12 personnes Laboratoire dirigé par un ingénieur, divisé en 2 sections : 1 section « chimie générale, métaux lourds et eaux usées » : 1 ingénieur chef de section, 4 techniciens supérieurs, 1 technicien 1 section « chimie organique et microbiologie » : 1 technicien supérieur chef de section, 3 techniciens supérieurs, 1 technicien S'y ajoute un gestionnaire de base de données.
ABMAQ	Total : 2 personnes 1 secrétaire permanent 1 chargé de la formation et du suivi-évaluation

Annexe 3 : Etat des lieux du programme Qualité UEMOA

1. SITUATION AU DEMARRAGE DU PROGRAMME QUALITE

Au Burkina Faso, plusieurs études ont été menées en 2002, qui visaient l'état des lieux de la qualité au niveau national. Ces études sur le recensement des infrastructures de la qualité intervenant directement ou indirectement au Burkina Faso avaient permis de recenser des structures d'inspection et de contrôle de la qualité, des laboratoires d'analyses, d'essais et d'étalonnages, de l'organisme national de normalisation, des structures de formation et de conseil, des structures de financement, des mouvements de la qualité, des projets d'appui, des organisations de défense des consommateurs, des entreprises et des organismes de certification.

L'analyse de la situation nationale en matière d'infrastructures de la qualité faisait ressortir des insuffisances sur le plan réglementaire, organisationnel et des moyens tant humains que matériels mis en œuvre.

En effet, les structures d'inspection et de contrôle étaient confrontées à une insuffisance notoire en qualité et en quantité de ressources humaines, d'équipements d'inspection, de matériels roulant et informatique. Par ailleurs, l'absence d'un cadre de concertation et des textes réglementaires pas très précis conduisait quelque fois à des chevauchements d'activités, notamment les lieux et les produits à inspecter.

Au niveau des laboratoires, qu'ils fussent de la recherche, des services administratifs ou des unités industrielles, les facteurs communs étaient le sous-équipement, le manque de réactifs, l'insuffisance du personnel, à l'exception du Laboratoire National de Santé Publique.

FASONORM, l'organisme national de normalisation était une structure nouvellement créée qui cherchait à se positionner comme le partenaire privilégié des différents acteurs de la qualité. Elle avait des difficultés de développement de la normalisation et activités connexes dues essentiellement à l'absence d'un cadre juridique d'exercice, à sa non-autonomie de gestion, à l'insuffisance cruciale du personnel et au manque de laboratoires nationaux accrédités.

Hormis FASONORM, les organismes de certification qui intervenaient au Burkina Faso étaient d'origine étrangère. Certains avaient des représentations au plan national, d'autres y effectuaient des actions ponctuelles. La certification était une activité sous exploitée due essentiellement au manque d'informations y relatives, au fait que les entreprises ne ressentaient pas encore le besoin et/ou nécessité d'adhérer à une démarche qualité et dans une moindre mesure à son coût qui n'est pas à la portée des PME/PMI.

Les mouvements de la qualité (ABMAQ, ABPAQ-EA et ABHEA) tentaient de s'organiser en vue de mieux jouer leur rôle, de même que les organisations de défense des consommateurs (LCB, ACB et OCB).

Divers projets d'appui à la qualité recensés menaient des actions stratégiques de modernisation du secteur privé notamment. Nous pouvons citer notamment :

- le Projet d'Appui à l'Environnement Institutionnel et au Développement du secteur privé (EiDév) ;

- l'Unité de Promotion des Micro, Petites et moyennes Entreprises de transformation de Produits Agroalimentaires (PROCELOS) ;
- Projet d'appui aux Filières Bio alimentaires (PAF) ;
- Association des Professionnels de l'irrigation Privée et des Activités connexes (APIPAC) ;
- Association des Professionnels de la Maintenance du Burkina (APMB).

Au niveau des entreprises, au nombre des contraintes et difficultés, il était ressorti :

- le coût élevé des facteurs de production ;
- le faible niveau de formation des personnels ;
- le difficile accès au financement par les entreprises, principalement les PME-PMI ;
- la disponibilité aléatoire des matières premières agricoles, aux niveaux qualitatifs et quantitatifs ;
- la faible performance générale des infrastructures qualité.

Les contraintes et difficultés internes à l'entreprise étaient quant à elles liées essentiellement :

- aux manques de compétence managériale ;
- au manque de sensibilisation et de formation des ressources humaines à la culture qualité ;
- à la technologie inadaptée et éprouvée
- à la méconnaissance des exigences des marchés d'exportation;
- à l'absence de laboratoires pour l'autocontrôle en entreprise

2. LES OBJECTIFS DE LA PREMIERE PHASE

L'objectif spécifique de la première phase du Programme Qualité UEMOA était de contribuer à l'amélioration de la compétitivité des entreprises de l'UEMOA, en développant trois axes de travail : (1) la mise à niveau des laboratoires pour une accréditation internationalement reconnue, par la mise en place d'un système régional d'accréditation et de certification (2) l'harmonisation des normes et la définition des cadres juridiques et réglementaires additionnels dans tous les pays de l'UEMOA, (3) la promotion de la qualité par le développement d'une culture qualité et par un appui pratique aux entreprises qui œuvrent à promouvoir la qualité.

3. LES REALISATIONS DE LA PREMIERE PHASE

La mise en œuvre du PQ1 a permis notamment :

- ⇒ **La création d'un cadre juridique régional dans le domaine de la qualité ;**
- ⇒ **Le renforcement de l'infrastructure nationale de promotion de la qualité (FASONORM) ;**

L'organisme national de normalisation (FASONORM) a bénéficié pour sa part d'un appui en équipements informatiques et de reprographie, dans le but de renforcer ses capacités opérationnelles. Ces équipements étaient destinés respectivement au centre de documentation, au Point Focal National d'Accréditation (PFNA), à la production des normes et à la connexion Internet au serveur de l'ISO.

- ⇒ **La formation de compétences techniques ;**
- ⇒ **L'équipement de laboratoires d'analyses et d'essais ;**

Trois (3) laboratoires ont bénéficié d'un appui en équipements :

1. Le Laboratoire National de Santé Publique (LNSP) du Ministère de la Santé ;
2. Les laboratoires du Département de Technologie Alimentaire (DTA) de l'Institut de Recherche sur les Sciences Alimentaires et Technologies (IRSAT) au Centre National de Recherche Scientifique et Technologique (CNRST) à Ouagadougou et Bobo-Dioulasso ;
3. le Laboratoire National d'Elevage (LNE).

A quelques exceptions près, tous les équipements prévus ont été effectivement reçus et ils fonctionnent. Quelques techniciens du DTA et du LNE ont pu bénéficier de formation sur l'utilisation de certains équipements.

- ⇒ **L'équipement de Services d'inspection**

Trois (3) services d'inspection ont été dotés en matériel d'inspection :

1. la Direction de la Protection des Végétaux et du Conditionnement (DPVC) de la Direction Générale des Productions Végétales (DGPV) ;
2. l'Inspection de la Qualité et de la Métrologie (IQM) de l'Inspection Générale des Affaires Economiques (IGAE) ;
3. la Direction de la Santé Animale (DSA).

Les services ont reçu l'ensemble des équipements prévus et ils fonctionnent toujours bien, exception faite de l'appareil de mesure de la radioactivité portable de l'IQM en panne depuis janvier 2008. L'IQM souhaite sa réparation et son étalonnage.

La DPVC a organisé des sessions de formation des inspecteurs et des contrôleurs phytosanitaires sur l'utilisation des équipements reçus à Ouagadougou et à Bobo-Dioulasso.

- ⇒ **L'équipement de Centres Techniques Sectoriels Régionaux (CTSR)**
- ⇒ **L'accompagnement de laboratoires à la mise en place de systèmes qualité en vue de l'accréditation conformément au référentiel ISO 17025 ;**

Trois (3) laboratoires sont en cours d'accompagnement :

1. le Laboratoire National de Santé Publique (LNSP) du Ministère de la Santé ;
2. les laboratoires du Département de Technologie Alimentaire (DTA) de l'Institut de Recherche sur les Sciences Alimentaires et Technologies (IRSAT) du Centre National de Recherche Scientifique et Technologique (CNRST), à Ouagadougou et Bobo-Dioulasso ;
3. le Laboratoire de la salle de classement du coton de la SOFITEK à Bobo-Dioulasso.

- ⇒ **L'identification de centres techniques sectoriels à vocation régionale dans 3 domaines prioritaires (agroalimentaire, BTP, fruits et légumes).**

⇒ **L'accompagnement d'entreprises à la mise en place de systèmes qualité en vue de la certification conformément au référentiel ISO 9001 ;**

L'accompagnement a été réalisé en deux (2) phases : Au cours de la 1ère phase (années 2003 et 2004) douze (12) entreprises ont été accompagnées par Monsieur Mamane IBRAHIM, expert en qualité : La liste des entreprises accompagnées et leur état d'avancement dans la mise en œuvre de leur système qualité se présente comme suit :

1. le Centre Ecologique Albert Schweitzer (CEAS) ;
2. SOBUGAZ, filiale de AIR LIQUIDE ;
3. l'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA) ;
4. AIR BURKINA ;
5. CFAO TECHNOLOGIES, filiale du Groupe CFAO ;
6. les Ets Velegda Mamounata ;
7. la Caisse Autonome de Retraite des Fonctionnaires (CARFO) ;
8. la SN Citec, Bobo-Dioulasso ;
9. JOSSIRA industries ;
10. la Sap Olympic à Bobo-Dioulasso ;
11. la SN SOSUCO à Bobo-Dioulasso ;
12. la Filature du Sahel (FILSAH) à Bobo-Dioulasso.

Lors de la 2ème phase (année 2005) le nombre a été ramené aux quatre (4) entreprises ci-après, l'accompagnement étant assuré par Madame Prya BAUMY – RUGHOO :

1. AIR BURKINA ;
2. le CEAS ;
3. la SAP OLYMPIC à Bobo-Dioulasso ;
4. la SN Citec à Bobo-Dioulasso.

A ce nombre, il faut ajouter les entreprises suivantes :*

- Burkina Bail qui est une société de financement par leasing et factoring, lauréat du Prix Burkina Burkinabè de la Qualité (PBQ) – Edition 2004 et de l'accessit Prix du Management des Ressources du Prix UEMOA de la Qualité – Edition 2005 ;
- la cimenterie Diamond Cement.

L'Etat d'avancement dans la mise en œuvre du système qualité selon ISO 9001 :2000 à la fin de la première phase

De toutes ces entreprises accompagnées par le PQ, seule Burkina Bail avait pu accéder à la certification le 13 avril 2006 par l'AFAQ-AFNOR, cependant l'entreprise ne reconnaît pas avoir reçu un appui du Programme qualité.

A la fin de la première phase, la plupart des autres entreprises avaient identifié leurs processus, rédigé leurs procédures et leur manuel qualité. Certaines d'entre elles (CEAS, ONEA, FILSAH) avaient réalisé des audits à blanc. Depuis, l'ONEA a été certifiée ISO 9001/2008. Les Ets Velegda en ce qui les concerne avaient la ferme volonté de s'engager dans la démarche ISO 9001 ; des termes de références (TDR) avaient été rédigés pour un accompagnement par des compétences extérieures à l'entreprise.

En dehors de ces entreprises qui bénéficient de l'appui du Programme Qualité UEMOA, certaines grandes entreprises à l'heure actuelle ont pris conscience de l'importance de la qualité et se lancent dans le processus de certification ISO 9001. Il s'agit entre autres de la SONABEL, de la SONABHY, de la CAMEG ou encore de l'institut de formation 2IE.

4. LES OBJECTIFS ET REALISATIONS DE LA DEUXIEME PHASE

La deuxième phase du Programme Qualité UEMOA, intitulée Programme « Appui à la compétitivité et à l'harmonisation des mesures OTC et SPS », généralement dénommé Programme Qualité de l'Afrique de l'Ouest, vise à contribuer au développement des capacités commerciales des pays de l'Afrique de l'Ouest, particulièrement dans le domaine agro-alimentaire.

Spécifiquement, le Programme vise les objectifs ci-après :

- ⇒ Le renforcement de la compétitivité des entreprises et la conformité aux règles internationales du commerce et aux règlements techniques, en particulier les Accords de l'OMC sur les Obstacles Techniques au Commerce (OTC) et sur les Mesures sanitaires et Phyto-Sanitaires (SPS) ;
- ⇒ Le renforcement des infrastructures nationales et régionales de la qualité en vue de leur permettre de fournir des services de normalisation, d'évaluation de la conformité et d'accréditation conformes aux standards internationaux.

En vue d'atteindre son objectif, la Composante UEMOA du Programme **focalise ses efforts sur :**

- **l'appui direct aux entreprises et aux laboratoires ;**
- **le renforcement des capacités des structures de la qualité ;**
- **la formation des ressources humaines.**

En outre, chaque pays a établi une liste de 2 à 3 produits prioritaires pour lesquels une étude a permis d'identifier les problèmes relatifs à la qualité qui entravent leur accès aux marchés (haricot vert, mangue et sésame pour le Burkina). Pour ces produits, le Programme mène des actions visant à lever totalement ou partiellement les obstacles observés, particulièrement sur la question des systèmes de traçabilité.

Lorsque ces obstacles sont hors du champ d'action du Programme, le pays est alors invité à conduire des actions complémentaires, afin de faciliter la commercialisation des produits concernés.

Les activités de la deuxième phase ont effectivement démarré pendant l'année 2008. La présentation synthétique suivante peut en être donnée :

- ⇒ La commission de l'UEMOA a initié la mise à jour des référentiels juridiques régissant les attributions et le fonctionnement de NORMCERQ, du SOAMET et du SOAC.
- ⇒ Au niveau de l'appui direct aux entreprises et laboratoires :
 - accompagnement d'entreprises à la certification (ISO 9001 ou ISO 22000) : 70 entreprises sont actuellement appuyées.

- appui aux filières prioritaires : 7 centres techniques sectoriels à vocation régionale ont été identifiés (secteurs de la viande, du lait et des produits laitiers, des fruits et légumes, du coton et des boissons). Cet accompagnement est mené en collaboration avec le PRNM. L'accent est mis par le PQUEMOA sur les systèmes de traçabilité.
- accompagnement de laboratoires : (i) 71 laboratoires appuyés pour l'amélioration de la qualité, dont 30 pour l'accréditation ISO 17025. Ces 30 laboratoires sont par ailleurs dotés de petits équipements de métrologie. 4 laboratoires pourraient être accrédités en 2010 ; (ii) soutien aux laboratoires nationaux de métrologie dans l'objectif d'effectuer des mesures et étalonnages raccordés au SI (équipements pour les 4 grandeurs prioritaires : masse, volume, pression, température).

⇒ Accompagnement d'organismes :

- de certification pour se plier aux exigences de la norme ISO 17020. De manière plus globale, le programme soutient le renforcement des capacités des organismes de certification et par ailleurs, un système régional de certification de produits est en cours de mise en place. Le logo d'une marque communautaire de conformité est en cours de protection auprès de l'OAPI. Le dispositif technique de certification reste à mettre en place.
- de normalisation : formation aux techniques d'élaboration de normes et à la gestion de centres de documentation normative ;

⇒ Appui à l'organisation des Prix nationaux et du Prix UEMOA de la Qualité :

- L'attribution des prix nationaux a eu lieu en mai 2010 sur la base de critères revus.
- Les lauréats des prix nationaux seront en compétition pour le prix UEMOA qui devrait être décerné en juillet 2010.

5 – LISTE DES ENTREPRISES ACCOMPAGNEES OU AYANT SOLICITE L'APPUI DU PROGRAMME QUALITE A LA CERTIFICATION

Liste des entreprises ayant sollicité l'accompagnement du Programme Qualité UEMOA phase II à la certification ISO 9001

1. Burkinature Sarl
2. Groupement d'Intérêt Economique (G.I.E) NAFFA
3. Union des Coopératives Agricoles et Maraîchères du Burkina (U.CO.B.A.M.)
4. Centre Ecologique Albert Schweitzer – Burkina Faso (CEAS-BF)
5. Cabinet d'Investigation Technique d'Expertise et de Contrôle (CINTECH)
6. SAP OLYMPIC
7. SN SOSUCO
8. Institut de Management Conseils et Formation (IMC)
9. Cercle des Sécheurs (CDS)

Liste des laboratoires ayant sollicité l'accompagnement à l'accréditation ISO 17025

1. Laboratoire Aïna
2. Bureau des Mines et de la Géologie du Burkina (BUMIGEB)

3. Bureau National des Sols (BUNASOLS)
4. Centre Ecologique Albert Schweitzer (CEAS)
5. Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA)
6. Laboratoire National du Bâtiment et des Travaux Publics (LNBTP)
7. Laboratoire de l'Inspection de la Qualité et de la Métrologie (IQM) de l'Inspection Générale des Affaires Economiques (IGAE)
8. Centre de Recherche en Sciences Biologiques, Alimentaires et Nutritionnelles (CRSBAN)
9. Laboratoire du Département de Technologie Alimentaire (DTA) du Centre National de Recherche Scientifique et Technologique (CNRST)
10. Laboratoire National de Santé Publique (LNSP)
11. Laboratoire de la salle de classement du coton de la Société des Fibres Textiles du Burkina (SOFITEX)

NB : Les entreprises et laboratoires sélectionnés sont soulignés

Liste des entreprises accompagnées par le PQI

1. Le Centre Ecologique Albert Schweitzer (CEAS) ;
2. SOBUGAZ, filiale de AIR LIQUIDE ;
3. L'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA) ;
4. AIR BURKINA ;
5. CFAO TECHNOLOGIES, filiale du Groupe CFAO ;
6. Les Ets Velegda Mamounata ;
7. La Caisse Autonome de Retraite des Fonctionnaires (CARFO) ;
8. La SN Citec, Bobo-Dioulasso ;
9. JOSSIRA industries ;
10. La Sap Olympic à Bobo-Dioulasso ;
11. La SN SOSUCO à Bobo-Dioulasso ;
12. La Filature du Sahel (FILSAH) à Bobo-Dioulasso.

Annexe 4 : Liste des services et personnes rencontrées

I. Services

Structure	Personnes rencontrées
DGSV/DLNE	Mr OUEDRAOGO Maurice, Responsable Qualité Mr OUATARA Lassina, Directeur
LNSP (Laboratoire National de la santé Publique)	Mr TRAORE, Directeur Général M.KABRE Elie Responsable qualité laboratoire
DEP (Direction des Etudes et de la Planification) MCPEA	Mr BELEM Mahamadou, DEP
IGAE/IQM	Mr NYAMBA Djakaridja, Responsable de la Démarche Qualité Mr KY Oumarou, Directeur
ONAC FASONORM	Mr KARAMA B Jean Paul, Directeur de FASONORM. Mr BAYILI Justin, Directeur Général de l'ONAC
ABMAQ	Mr OUEDRAOGO Ousseini
LNBTP	Mme TRAORE Clémence, Directeur Général Mr KABORE Kalsibiri, Responsable Qualité du Laboratoire
Programme Qualité de l'UEMOA	Mr AKA KOUASSI Jean Joseph Coordinateur Technique Principal du Programme Qualité de l'UEMOA dans sa phase II Mr OUOBA Coordinateur Technique National du Programme Qualité de l'UEMOA dans sa phase II
Banque Africaine de Développement	Mr Tankien DAYO , Macroéconomiste
IRSAT/LTA/DTA	Dr Bréhima DIAWARA
CRSBAN	Mr Alfred TRAORE - Directeur
MAHRH/DGPV/DPV	Mr TRAORE Olivier
Directeur du Bureau de Restructuration et de Mise à Niveau (Projet ONUDI-UEMOA-Resp. du Burkina Faso.)	Mr TRAORE Sa Sylvanus
UEMOA	Mr NGOYE Koffi Mr GBAGUIDI Marcel
Responsable du SOAMET-UEMOA	Mr ISSOUFOU Salifou
Comité Technique de Suivi (CTS)	Sous la Présidence de Mme TAMBOURA, Secrétaire générale du MCPEA
Direction de l'Action Sanitaire – Service de l'hygiène alimentaire et de la salubrité	Mr ILBOUDO Chef de service
MHU/DGPHL/DNPMC	Mr SOUBEIGA Pegdwendé Aimé Camille, Directeur Général Mr TRAORE Seydou, Directeur de la Normalisation et de la Promotion des Matériaux de Construction

II. Organisations professionnelles et structures d'appui

Structure	Personne rencontrée
Chambre de Commerce d'Industrie du Burkina Faso	Mr SANOU Félix
Groupement Professionnel des Industriels (GPI)	Mr TRAORE Ibrahim
Syndicat des commerçants (SCIMPEX)	Mr MILLOGO Hubert Mr SANOGO Sidiki
Groupement Professionnel des Industriel (GPI)	Mr TRAORE Ibrahim
Association Professionnelle des Banques et Etablissements Financiers du Burkina (APEBF)	Mr NAPON Mamadi, Président
Association Professionnelle des Sociétés d'Assurance du Burkina (APSAB)	Mr KABORE Justin
Fédération Nationale des Industries de l'agroalimentaire (FIAB)	Mme ZOUNDI Simone, Présidente Promotrice de la Société d'Exploitation des Produits Alimentaires (SODEPAL) Mme BARRY (Secrétaire Permanente)
Maison de l'Entreprise du BF	Mr SAWADOGO Marou
Association des Exportateurs de fruits et Légumes du BF (APEFEL-B)	Mr OUEDRAOGO Yassia, Directeur Général de l'UCOBAM
Tables filière (banane, mangue, karité, lait)	Mr OUEDRAOGO Al Ayatt, Président de la TFL/B et Promoteur de la ferme Kiswendsida
Projet DYFAB	Mr ZOMA Jean Baptiste, Coordinateur
Association des Ingénieurs et Techniciens en génie-civil (AITB)	Mr NACOULMA Ousmane, Président de l'union des Consultants Burkinabé en Génie Civil (AITB) et Directeur Général du Cabinet Africain d'Etudes et de Maîtrise d'ouvrage (CAEM)
Office National du Tourisme Burkinabé (ONTB)	DG- ONTB
Ligue des consommateurs du Burkina (LCB)	Dr Mathias SOME (Membre fondateur et Président.)
Bureau de certification ECOCERT	Mr YANOGO
SPS et ColeACP	Mr Harry LUGROS (Expert indépendant. Ancien collaborateur de ColeACP Bruxelles.)

III. Entreprises

Filière	Nom de l'entreprise
Carburants et lubrifiants	Société Nationale Burkinabè d'Hydrocarbures (SONABHY)
Cliniques médicales	Clinique Yentema
Téléphonie	CELTEL
Hôtellerie	Hôtel Indépendance
Bâtiment	OK entreprises
Fruits et légumes	Cercle Des Sécheurs (CDS) GEBANA (mangue séchée et amande de noix de cajou)
Oléagineux	KARILOR SIRH (karité)
Produits laitiers	Laiterie Moderne le Professionnel
Viande	Société Industrielle Burkinabè d'Epices et d'Aliments (SIBEA)
Eau	Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA)

Annexe 5 : Bibliographie

1. Notes d'information du Programme Qualité de l'Afrique de l'Ouest – Composante UEMOA – Mai 2010 et Mars 2010
2. Rapport de l'étude relative a l'harmonisation du cadre institutionnel de la qualité dans l'espace UEMOA ; Alain MARTINEZ, Consultant de l'Etude, Expert LINPICO, Février 2010
3. Atelier d'Information et de Sensibilisation sur les Normes de Qualité : FASONORM - décembre 2009
4. Communication : Rôle des services d'inspection et de contrôle dans la mise en application des normes de qualité : Oumarou KY IGAE/IQM – 2009
5. Construction du Laboratoire National de Métrologie du Burkina – Fiche technique du projet IGAE-IQM - mai 2009
6. Définition des statuts juridiques et procédures de la coopération régionale, INQUA-MRH-SP 04 2009
7. Règlementations, Normes et Certification pour l'Exportation de Produits Agricoles : Aïcha L. COULIBALY/FAO-2006
8. Commission du CODEX Alimentarius - Plan Stratégique 2008-2013
9. Présentation du Mandat et Stratégie Nationale de Promotion des Exportations. Volume 1 : GENIVAR-Consultation CONTACTS MONDE- YIRVOUYA CONSEILS ET DEVELOPPEMENT Sarl-novembre 2009
10. La Stratégie Nationale de Promotion des Exportations (SNE) et de Restructuration du Dispositif Institutionnel (RDI) : Volume 2 : Restructuration du Dispositif Institutionnel : GENIVAR S.E.C. – Consultation CONTACTS MONDE-YIRVOUYA CONSEIL DEVELOPPEMENT Sarl, novembre 2009
11. Le défi de la diversification des exportations dans un pays enclavé – étude diagnostique sur l'intégration commerciale pour le programme du Cadre Intégré – MCPEA, avec l'appui de la Banque Mondiale – Septembre 2007
12. Role of standards. A guide for small and medium-sized enterprises : ONUDI. Vienne, 2006
13. Programme pour la mise en place d'un système d'accréditation, de normalisation et de promotion de la qualité au sein de l'UEMOA au Burkina Faso : Abdoulaye TAO, novembre 2005
14. Réflexion sur l'Abmaq et La Politique Nationale Qualité, ABMAQ octobre 2005

15. Le système ouest-africain d'accréditation clef d'accès aux marchés mondiaux : UE-ONUDI-UEMOA – août 2005
16. Vers une modernisation de l'inspection sanitaire alimentaire dans la sous-région de l'UEMOA : André-M. MATHIEU juillet 2005
17. Propositions visant à faciliter l'accès des produits « Fruits et Légumes » de l'UEMOA aux marchés de l'Union Européenne : M. Dauthy – juillet 2005
18. Equipements laboratoires d'analyses UEMOA : février 2005
19. Projet de règlement d'exécution N° ____/2005/COM/UEMOA portant attribution, organisation et fonctionnement du Secrétariat Régional de la Normalisation et de la Certification et de la Promotion de la qualité : TRAORE Bakari, version de janvier 2005
20. Les petites et moyennes entreprises alimentaires à l'heure de la qualité : ONUDI, Vienne, 2005
21. Accréditation-Certification-Normalisation-Métrologie-Promotion de la qualité. Contribution à l'étude du droit lié à la qualité dans l'espace UEMOA : UE, ONUDI, UEMOA. Vienne, 2005
22. Liste générale métrologie : Bilan général et perspectives : Lamine Bara DIAGNE – Dakar du 29/11/2004 au 3/12/2004
23. Mise en place d'un système d'accréditation, de normalisation et de promotion de la qualité : Questionnaires aux entreprises – Juin 2004
24. Présentation de l'UEMOA : OBJECTIFS, ORGANES ET FONCTIONNEMENT. SOURCE : COMMISSION DE L'UEMOA, Avril 2004
25. Programme UEMOA : Mise en place d'un système d'accréditation, de normalisation et de promotion de la qualité : ONUDI –février-mars 2004
26. « Mise en place d'un système d'accréditation, de normalisation et de promotion de la qualité » EU/RAF/01/001/11-75 Rapport de mission – Burkina Faso : Manguelonne Chambon – juin 2004
27. Programme National d'Assurance Qualité en Santé : Ministère de la Santé– mai 2003
28. RAPPORT TECHNIQUE sur le recensement des besoins des entreprises en matière de qualité : BAYILI Justin, décembre 2002
29. Rapport Technique sur l'état des lieux détaillé de la situation nationale en matière d'accréditation et de certification : M. Bréhima DIAWARA, décembre 2002
30. RAPPORT TECHNIQUE sur le recensement et l'assistance aux mouvements de la qualité

Préparé par Bernard K. OUOBA, décembre 2002

31. Rapport Technique sur le recensement de la documentation existante en matière de normalisation et de règlementation technique : Mme Adama ZAGRE/SONKO, décembre 2002
32. RAPPORT TECHNIQUE sur le recensement des infrastructures nationales de la qualité Préparé par Adélaïde BELEMSIGRI/BELEMSAGHA, décembre 2002
33. Rapport Technique sur le recensement des textes juridiques et règlementaires nationaux existants en matière d'accréditation, de normalisation et de qualité : Jules Y. NOMBRE, décembre 2002
34. RAPPORT TECHNIQUE sur le recensement et l'assistance aux associations de consommateurs Préparé par OUATTARA Sami, décembre 2002
35. Alimentation de rue en Afrique : Colette Canet et Cheikh N'Diaye, FAO, 1996
36. Rapport de la réunion technique FAO sur l'alimentation de rue, Calcutta – Inde, Novembre 1995
37. Rapport portant sur l'élaboration de trente avant-projets de textes normatifs (normes nationales nigériennes, codes de bonnes pratiques etc.) relatifs aux produits agro-alimentaires : Boureima MOUSSA
38. UEMOA - Guide de droit de la qualité. Accréditation-Certification-Normalisation-Métrologie-Promotion de la qualité
39. Point sur l'appui du programme qualité UEMOA-PHASE 1 au Burkina Faso : UE-ONUDI-CEDEAO-UEMOA
40. Guide relatif au cadre juridique des activités de normalisation, accréditation, certification, métrologie et promotion de la qualité au sein de l'UEMOA

**TERMES DE REFERENCE POUR
L'ELABORATION D'UNE POLITIQUE
NATIONALE QUALITÉ POUR LE COMPTE DU
GOUVERNEMENT DU BURKINA FASO.**

JUIN 2008

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Dans le contexte actuel de la mondialisation marquée par la libéralisation des échanges et l'ouverture des marchés, la qualité des produits et services offerts aux consommateurs est un facteur indéniable de compétitivité.

En effet, avec l'ouverture des marchés, le Burkina Faso dispose d'un potentiel d'exportation des produits et services pour lesquels il a des avantages comparatifs. Cependant, leur accès aux marchés est conditionné par le respect des Accords de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC), notamment ceux portant sur les obstacles techniques au commerce (OTC) et sur les mesures sanitaires et phytosanitaires (SPS) relatifs à la protection du consommateur, la santé animale et la protection de l'environnement. En conséquence, les produits et services burkinabé destinés à la commercialisation doivent être conformes aux normes sur les marchés visés. En outre, leur conformité devra être démontrée dans le respect des procédures d'évaluation de la conformité internationalement admises.

Dans le cadre de sa politique de développement économique et social, le Gouvernement du Burkina Faso a créé ou suscité la création d'un certain nombre d'institutions œuvrant à la promotion de la qualité à travers ses diverses facettes : la normalisation, la métrologie, les analyses et essais, l'inspection et le contrôle, la certification, etc.

A ce titre, on peut citer :

- FASONORM, l'organisme national de normalisation chargé des volets normalisation, certification, management et promotion de la qualité ;
- les laboratoires d'Etat chargés des analyses et essais, tels que :
 - le Laboratoire National de Santé Publique (LNSP) du Ministère de la Santé,
 - le laboratoire du Département de Technologie Alimentaire (DTA) de l'Institut de Recherche sur les Sciences Alimentaires et Technologies (IRSAT) au Centre National de Recherche Scientifique et Technologique (CNRST),
 - le laboratoire du Centre de Recherche sur les Sciences Biologiques, Alimentaires et Nutritionnelles (CRSBAN),
 - le Laboratoire National d'Elevage du Ministère des Ressources Animales, etc.
- les services de métrologie, d'inspection et de contrôle tels que :
 - l'Inspection de la Qualité et de la Métrologie (IQM) du Ministère du Commerce, qui s'occupe du volet métrologie et de l'inspection des produits soumis au Certificat National de Conformité (CNC) ;
 - la Direction Générale des Productions Végétales du Ministère chargé de l'Agriculture, pour les produits d'origine végétale,
 - la Direction Générale des services vétérinaires du Ministère des Ressources Animales, pour les produits d'origine animale, etc.
- les mouvements de la qualité (Association Burkinabé pour le Management de la Qualité (ABMAQ), Organisation des Consommateurs).
- Au plan sous-régional, il a été créé au sein de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA), trois (3) structures régionales chargées de la qualité, à savoir :
 - le Secrétariat Régional de la normalisation et de la Promotion de la Qualité (NORMCERQ), chargé de l'harmonisation des normes, de la certification des produits et de la Promotion de la Qualité;
 - le Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC), chargé de l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité (laboratoires) ;
 - le Secrétariat Ouest Africain de Métrologie (SOAMET) avec pour mission de promouvoir les activités de métrologie au niveau régional.

La création de ces infrastructures qualité aussi bien sur le plan national que sous-régional n'a cependant pas permis véritablement d'harmoniser l'intervention des différents acteurs. Pire, l'absence de cadre réglementaire et d'orientation nationale en matière de qualité ont pour conséquence :

- le manque de cohérence de la législation existante avec chevauchement des attributions entre les différentes structures impliquées, ce qui crée des conflits de compétence ;
- la non coordination des activités menées et la démultiplication des efforts;
- la faible capacité des infrastructures nationales de la qualité (ressources humaines, matérielles et techniques) pour offrir des services satisfaisants aux entreprises dans le contexte du commerce international : absence de laboratoires et de services d'inspection accrédités, faibles moyens de l'organisme national de normalisation, du service de métrologie, et des mouvements de la qualité et des Associations de Consommateurs, etc.
- l'absence d'une culture qualité tant au niveau du secteur public que du secteur privé ;
- la faible capacité des entreprises en matière de management de la qualité ;
- la non-conformité des produits et services burkinabé aux exigences de qualité;
- la faible compétitivité des produits et services burkinabé en matière de qualité sur le marché régional ou international.

Aussi, l'adoption et la mise en œuvre d'une politique nationale qualité s'avère indispensable pour établir une infrastructure nationale de la qualité adéquate pour garantir la qualité des produits et leur conformité aux exigences des marchés. C'est sur cette base que le Burkina Faso pourra bâtir une économie forte et compétitive à même de lui permettre de tirer un meilleur profit des opportunités offertes par l'ouverture des marchés et de mieux se positionner dans l'économie mondiale.

La politique nationale qualité va permettre de définir :

- une vision claire du pays en matière de qualité ;
- les responsabilités des différentes institutions publiques et privées impliquées dans la promotion de la qualité et le cadre juridique de leur intervention ;
- le mécanisme de coordination des actions des structures de la qualité ;
- les ressources nécessaires à la mise en œuvre de la politique nationale qualité.

2. OBJECTIFS DE L'ETUDE

2.1 Objectif général

L'étude a pour objectif général, la définition d'une Politique Nationale Qualité pour le compte du Gouvernement du Burkina Faso. Cette politique doit contribuer à rendre plus compétitifs les acteurs économiques en garantissant la qualité des produits burkinabé et leur conformité aux exigences des marchés.

2.2 Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques de l'étude sont :

- proposer pour le compte du gouvernement du Burkina Faso, une Politique Nationale Qualité;
- élaborer un plan d'actions de mise en œuvre de cette Politique Nationale Qualité ;

- définir une vision claire du pays en matière de qualité;
- définir les responsabilités des différentes institutions publiques et privées impliquées dans la promotion de la qualité;
- définir le cadre juridique de l'intervention de ces institutions;
- définir un mécanisme de coordination des actions des structures de la qualité;
- évaluer les ressources nécessaires à la mise en œuvre de la Politique Nationale Qualité;
- proposer un mécanisme de suivi de la mise en œuvre du plan d'actions.

3. RESULTATS ATTENDUS

Les résultats attendus de cette étude sont les suivants :

- une politique nationale qualité est élaborée et proposée au Gouvernement ;
- un plan d'actions pour la mise en œuvre de la Politique Nationale Qualité assorti d'un chronogramme et d'un budget est formulé;
- les responsabilités des différentes institutions publiques et privées impliquées dans la promotion de la qualité sont définies;
- un mécanisme de coordination des actions des structures de la qualité est défini;
- un mécanisme de la mise en œuvre du plan d'actions est proposé
- la politique nationale qualité et le plan d'actions pour la mise en œuvre, assorti d'un chronogramme et d'un budget sont validés.

4. METHODOLOGIE DE REALISATION DE L'ETUDE

L'étude sera réalisée par un consultant international appuyé par un consultant national avec l'implication des principaux acteurs. Elle se déroulera selon une séquence et une méthodologie proposée par le cabinet préalablement validées par le Comité Technique de Suivi (CTS). Toutefois, la méthodologie devra comporter les phases ci-après :

- la collecte et l'analyse des informations;
- La réalisation d'enquêtes de terrain auprès des différents acteurs : départements ministériels, structures de promotion de la qualité, opérateurs économiques, associations de consommateurs, consultants privés, etc. ;
- L'élaboration du rapport provisoire et formulation du plan d'actions;
- L'organisation d'un atelier national de validation du rapport provisoire ;
- L'élaboration du rapport final à déposer dans un délai maximum de trois (03) semaines après la tenue de l'atelier national.

5. RESPONSABILITES DU CONSULTANT

L'étude sera conduite par une équipe pluridisciplinaire. Elle est placée sous la supervision du Comité Technique de Suivi (CTS).

L'équipe des experts, après analyse de la situation nationale devra :

- élaborer une Politique Nationale Qualité assortie d'un plan d'actions de mise en œuvre ;
- rédiger et soumettre au CTS un rapport provisoire de l'étude ;
- organiser et animer un atelier national de validation du rapport provisoire de l'étude portant sur la Politique Nationale Qualité et du plan d'actions ;
- produire un rapport final de l'étude tenant des observations et contributions des parties prenantes de l'atelier national de validation.

6. DUREE DE L'ETUDE

La durée l'étude sera de trois (03) mois prestés, y compris les différentes phases de l'étude proprement dite : état des lieux, production du rapport provisoire, atelier de validation et production du rapport définitif.

7. QUALIFICATION DES CONSULTANT

La réalisation de l'étude fait appel à des compétences nationales et internationales ayant une expérience avérées dans :

- La promotion de la qualité : normalisation, accréditation, certification, analyses et essais, inspection, management de la qualité, métrologie;
- L'analyse économique et financière ;
- Le système de production et de transformation dans des produits agricoles;
- La conduite d'enquêtes d'opinions et interview auprès d'un public cible;
- Le droit de la consommation.

Aussi, l'équipe chargée de l'étude doit avoir en son sein des consultants aux profils suivants :

- un consultant international chef de mission, titulaire d'un diplôme d'ingénieur ou master ou spécialiste en droit de la consommation imprégné des questions liées à la promotion et au management de la qualité: normalisation, accréditation, certification, analyses et essais, inspection, management de la qualité, métrologie. Une expérience sur le plan international dans le domaine faisant l'objet de l'étude est exigée (40 points)
- un (e) juriste, spécialiste en réforme institutionnelle et droit des affaires (5 points);
- un (e) économiste gestionnaire ayant une bonne connaissance des réalités socio-économiques du Burkina Faso (5 points);
- un (e) spécialiste en management de la qualité (5 points);
- un (e) spécialiste en métrologie (5 points).

En outre, les consultants devront :

- Justifier d'une expérience professionnelle de dix (10 ans) pour le consultant international et cinq (5) ans pour les consultants nationaux;
- Avoir une bonne maîtrise de la langue française aussi bien à l'oral qu'à l'écrit;
- L'exécution d'une étude similaire par l'un ou l'autre des consultants de l'équipe constitue un avantage.

8. RAPPORTS

Les rapports seront rédigés en langue française et déposés auprès de la Direction des Etudes et de la Planification (DEP) du Ministère du Commerce, de la Promotion de l'Entreprise et de l'Artisanat, sous format papier en cinq (05) exemplaires et sous format électronique sur trois (03) CD ROM, utilisant le format WPWin ou MS Word les plus récents.

Outre le document principal, les rapports comporteront obligatoirement un « résumé des conclusions et recommandations », les annexes dont les Termes de référence (TDR) de l'étude, la liste des personnes et structures rencontrées et les références bibliographiques.