

PLACE DE LA RESSOURCE  
HUMAINE DANS LA  
DEMARCHE QUALITE A  
**ECOLOSANTE** - Consulting

JANVIER 2009

# POURQUOI S'INTERESSER A LA QUALITE AU CAMEROUN ?

- **De l'ère de production à l'ère des services**

- ↳ les industries de services mobilisent plus de 80% des emplois
- ↳ rapportent 60% du PNB aux USA et au Japon( et au CAMEROUN?)

- **Les efforts d'amélioration de la qualité sont axés plus sur la production que sur les services**

- **Années 90 mobilisation vers la qualité des services**

- ↳ A l'échelle internationale (crise de sang contaminé, tunnel Mont Blanc, la vache folle, environnement...)
- ↳ A l'échelle nationale (Politique de mise à niveau des entreprises, réformes des organismes publics, privatisation à outrance etc...)
- ↳ Expériences nationales en matière d'accompagnement et de certification plus élaborées
  - ↳ **Quelques** organismes de services sont certifiés ISO 9001, notamment des établissements de formation

# **Atouts du Cameroun**

- **Engagement total de la présidence et des chefs d' établissements**
- **Niveau d'expertise appréciable des enseignants accompagnateurs**
- **Niveau d' instruction des opérateurs de plus en plus élevé**
- **Établissements aussi variés par la taille que par les vocations**
- **Des services innovants et prometteurs**
- **Développement de l'université avec l'ère de la réforme**
- **Projet de normalisation totale**
- **Responsabilisation des universités**

# OBJET DE LA DEMARCHE QUALITE

- Instaurer une culture qualité aux établissements universitaires
- Revoir les missions, clarifier les responsabilités
- Répondre aux attentes des parties prenantes:

▣ **Étudiants**

▣ **La société**

▣ **Enseignants**

▣ **Institutions internationales**

▣ **Chercheurs**

▣ **Collectivités locales**

▣ **organisme de tutelle**

▣ **Organismes socioculturels**

**(Minimidt et autres ministères)**

▣ **Autres établissements d'enseignement supérieur**

▣ **Entreprises / patronat**

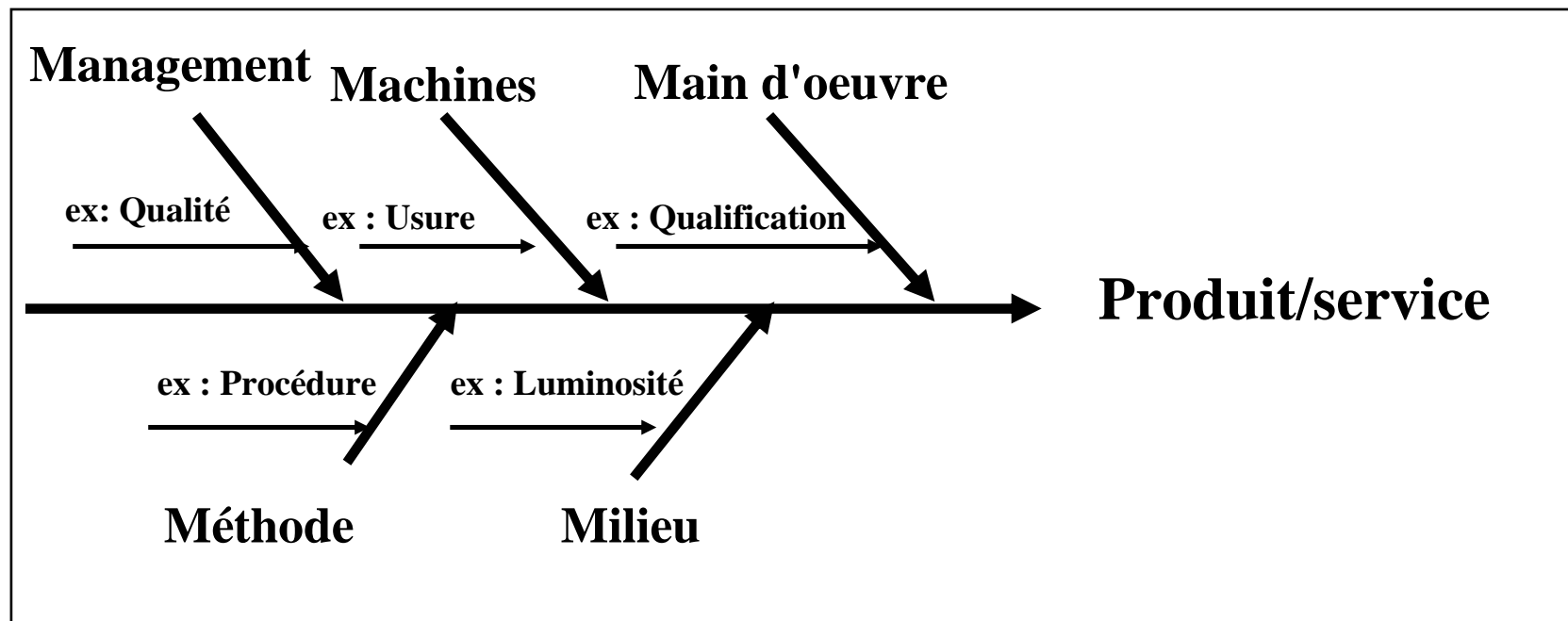
# OBJET DE LA DEMARCHE QUALITE

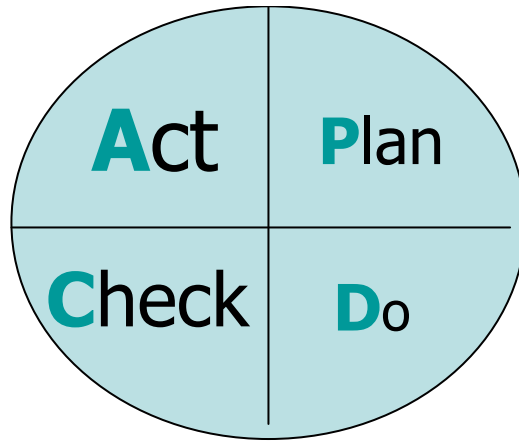
## Suite

- Gestion des processus
  - Scolarité, accueil, RH, bibliothèque, interface, activités estudiantines, formation continue, ingénierie pédagogique, etc.
- Déléguer les responsabilités
- Raccourcir les circuits de décision
- Développer des canaux de communication performantes
- Instaurer des indicateurs de mesures de l'amélioration de la qualité

# LE DIAGRAMME DE CAUSE A EFFET

Tout problème sur un produit/service peut être analysé par la méthode des 5M (diagramme en arête de poisson cause/effet).

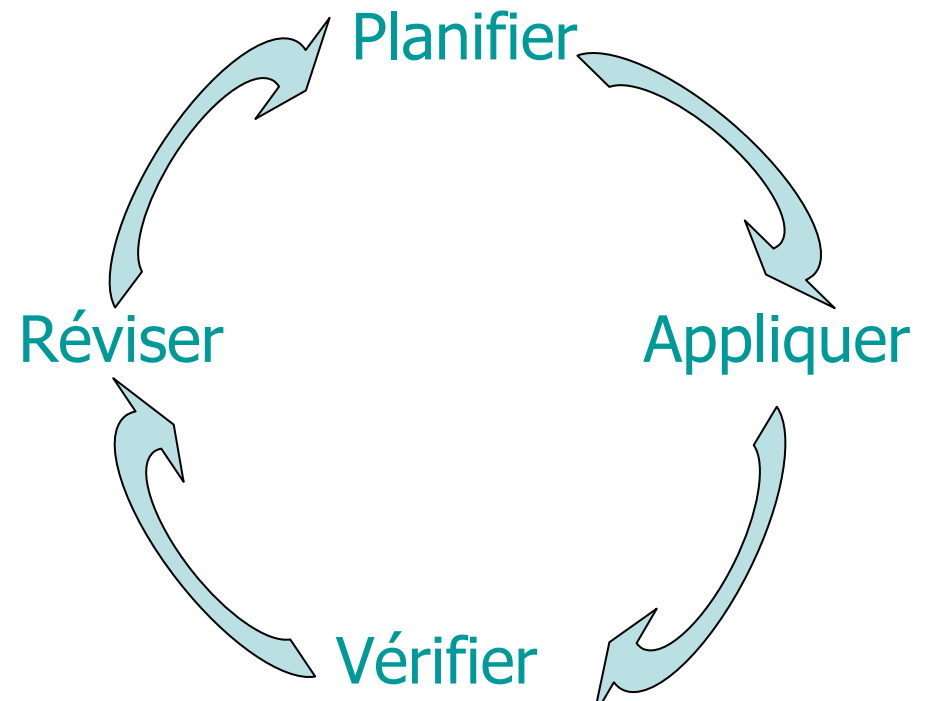
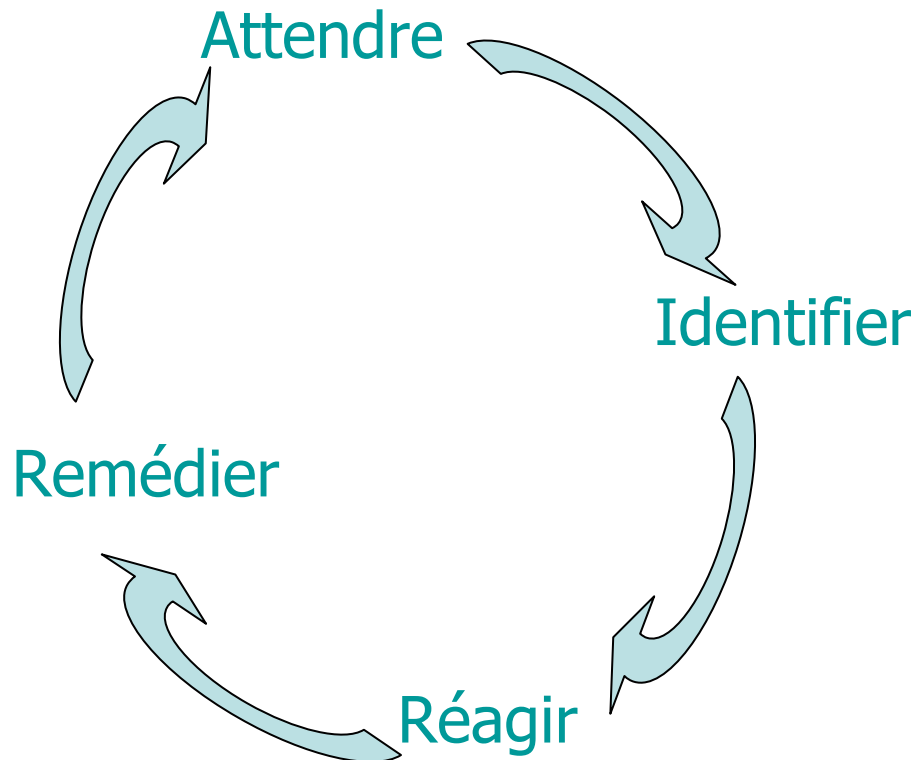




ROUE DE DEMING

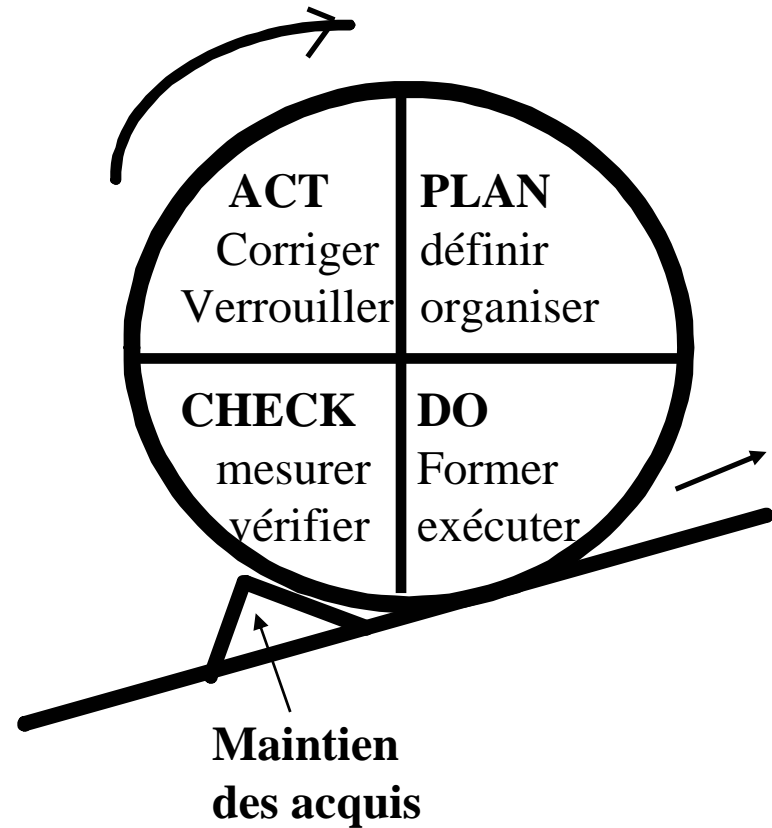
TYPIQUE

A BASE DE SYSTEME DE MANAGEMENT



# LA ROUE DE DEMING OU LE PDCA

- Principe de la roue de Deming :
  - Procéder à une amélioration (Plan, Do)
  - Vérifier que le résultat obtenu correspond à l'attente et qu'il est stable (check)
  - Réagir (act) si nécessaire
  - Recommencer.
- A chaque tour de roue, l'entreprise monte la pente de l'amélioration
- Mettre en place un système de maintien des acquis



# QU'EST CE QU'UN SYSTEME DE MANAGEMENT?

- Définir ce qu'on veut obtenir, l'objectif
- Dire à quoi ça va servir
- Définir le domaine d'application et les exclusions
- Un administrateur (responsable du système)
- Des moyens, des outils
- Définir la diffusion des résultats
- Un sponsor; celui qui encourage, qui assure la reconnaissance de ce qui est fait, facilite le contact avec la direction générale
- La vérification du résultat obtenu, mais aussi du fonctionnement correct de l'ensemble.
- Des règles d'amélioration continue
- Une description du système

# Quelle démarche entreprendre?

Une accréditation de type Qualité Totale  
sur modèle EFQM  
sur modèle EQUIS

Une certification ISO  
sur modèle ISO 9001

Un système de management de la qualité  
sur modèle ISO 9004: 2000

# Évolution des normes ISO 9000

- **1979** : TC 176 « Management et assurance de la qualité »
- **1987** : Première série de normes ISO 9000 (40 pays)
- 1990** : Début de la révision des normes
- **1994** : Publication des normes ISO 9000 révisées
- **1996** : Cahier des charges des futures normes 2000 (simplicité, processus, satisfaction clients....)
- **1998** : Premiers brouillons
- **11/99** : Projet ISO 9000 : 2000 (DIS)
- **15/12/2000** : Édition des normes de la série 9000 (9001 et 9004)

# Principes de l'ISO

Dites ce que vous faites

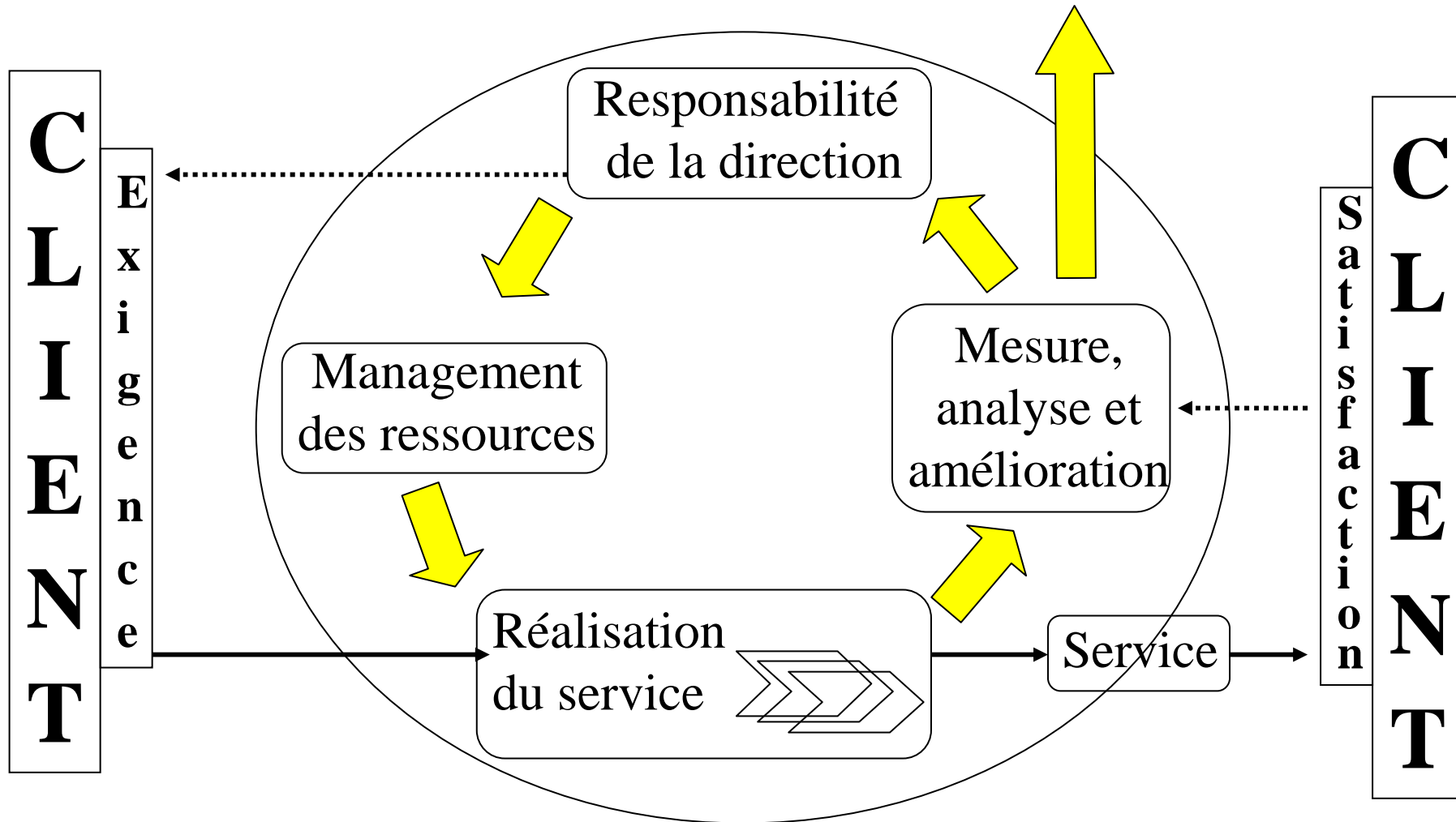
Ecrivez-le

Faites ce que vous avez écrit

Prouvez ce que vous faites

Améliorez ce que vous faites

# Amélioration continue du Système de Management de la Qualité



**6.**

## **Management des ressources**

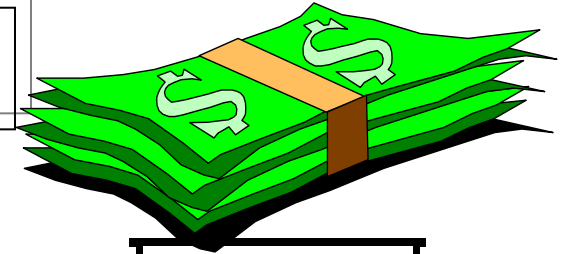
**1. Mise à disposition des ressources**

**2. Ressources humaines**

**(Compétence. sensibilisation et formation  
Implication des personnes)**

**3. Installation**

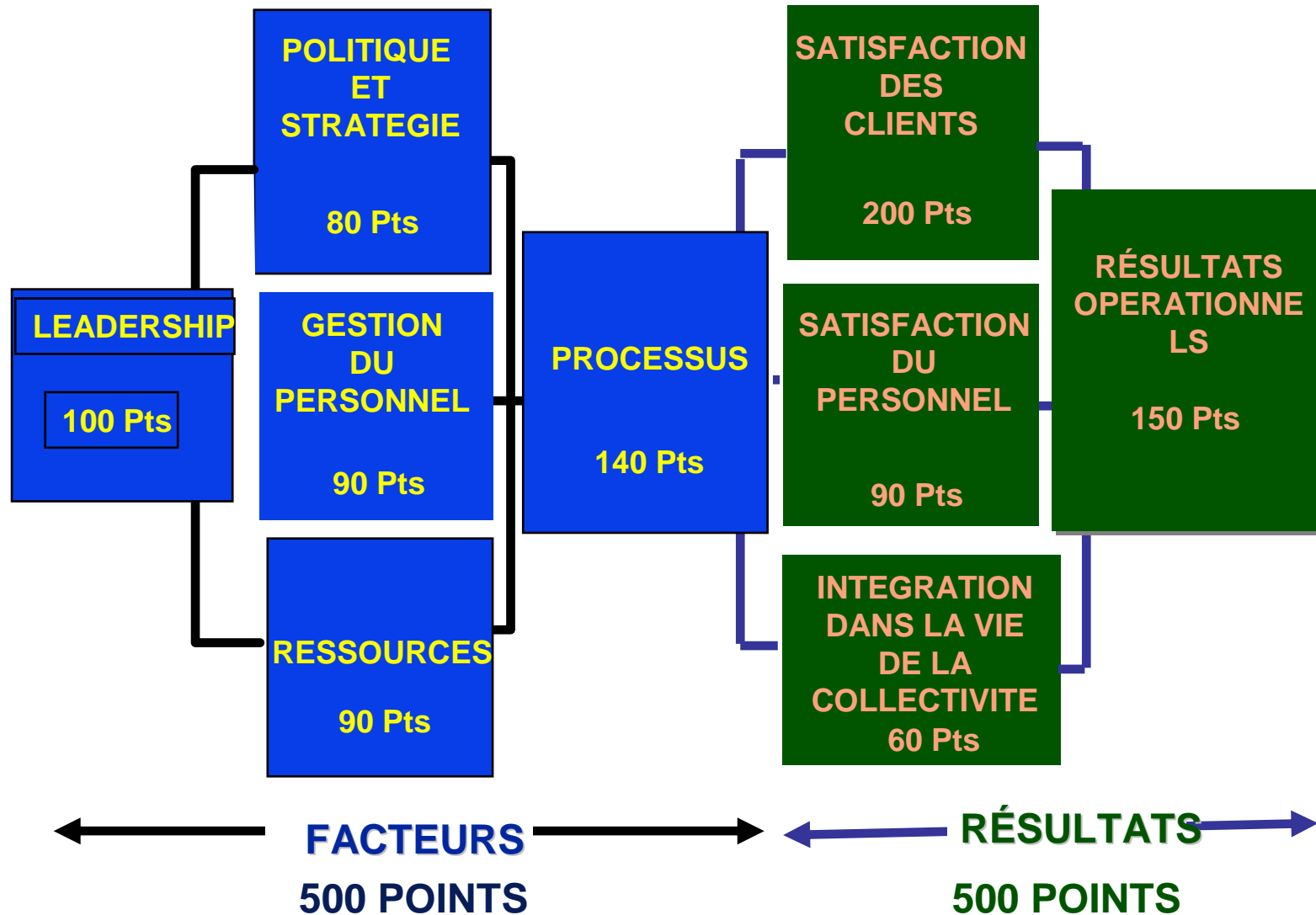
**4. Environnement de travail**



# AFQM (African foundation for quality management)

- Le modèle AFQM est un modèle générique (référentiel) Africain qui permet d'évaluer une entreprise et son niveau d'avancement dans la qualité totale.
- Il est basé sur des critères objectifs largement acceptés en Afrique
- Il permet de s'étalonner et de mesurer ses progrès dans la qualité totale.
- Note sur 1000 points
- Il a des équivalents japonais (Deming), américains (Baldrige), français (prix français de la qualité MFQ pour PME), le prix national de la qualité au Cameroun

# LE MODELE AFQM



# Critère 3. Gestion du personnel 90 points

- 3a / Comment les ressources humaines sont planifiées et améliorées
- 3b / Comment les compétences et aptitudes du personnel sont maintenues et développées par le recrutement, la formation et l'avancement
- 3c / Comment le personnel et les équipes se mettent d'accord sur les objectifs et examinent régulièrement les performances
- 3d / Comment l'engagement de chacun dans l'amélioration continue est encouragé, et le personnel habilité à intervenir de façon appropriée
- 3e / Comment la communication descendante, ascendante et transversale est réalisée

# Comment sensibiliser le personnel?

- Information et Communication
  - ✓ Informer le personnel sur la stratégie et les objectifs;
  - ✓ Sensibiliser le personnel sur les apports de la démarche participative et à la réalisation des objectifs à l'aide d'exposés, films, plaquettes et visites d'autres organismes
  - ✓ Mettre en place des groupes d'amélioration par processus/ domaine/ secteur/ atelier;
  - ✓ Informer le personnel des résultats (comité qualité...)
  - ✓ Documents qualité disponibles à la bibliothèque (film, bulletin qualité).

# Comment sensibiliser le personnel?

- Formation

- ✓ Evaluer les écarts entre les exigences de chaque poste et la compétence du titulaire
- ✓ Définir les actions de formation
- ✓ Suivre la réalisation des actions de formation et s'assurer de leur efficacité
- ✓ Elaborer des plans de formation et connaître les besoins en formation pour aboutir à des objectifs qualité.

# Comment développer l'implication des ressources humaines?

- Participation
  - ✓ Faire participer le personnel à l'élaboration du programme d'actions
  - ✓ Faire participer le personnel à la définition des moyens
  - ✓ Faire participer le personnel concerné à la définition du profil de chaque poste de travail
  - ✓ Créer l'ambiance de l'esprit d'équipe pour résoudre des problèmes.


# Comment développer l'implication des ressources humaines?

- Satisfaction
  - ✓ Evaluer la satisfaction de chaque membre du personnel à l'aide des entretiens annuels, enquêtes...
  - ✓ Tenir compte des suggestions émises par le personnel
  - ✓ Développer la fierté de l'image de marque ou de l'appartenance à l'organisme
- Action de motivation
  - ✓ Valorisation des actions liées à la qualité par la direction de l'organisme
  - ✓ Instaurer un système de reconnaissance et de récompenses

**Merci.**

**Des questions!**

# Qu'est-ce qu'un processus ?

 Une **combinaison d'activités** à valeur ajoutée, **reliées entre elles par des flux** d'information ou de matière, produisant des **produits ou services** **préalablement définis**



## OBSTACLES AU BON DEROULEMENT DE LA DEMARCHE QUALITE

- Défaut de culture qualité
- Résistance forte au changement
- Impression de temps perdu
- Crainte d'être mesurer, évaluer
- Crainte de perte de pouvoir
- Mauvaise organisation entre les services
- Non implication du personnel
- Manque de moyens humains, techniques et financiers disponibles
- Autres