



PROGRAMME SYSTEME QUALITE AFRIQUE DE L'OUEST
« Appui à la mise en œuvre de la Politique Qualité de la CEDEAO »

Financé par l'Union Européenne

Coordination Technique Nationale - Mali

***RAPPORT DE L'ATELIER NATIONAL DE
FORMATION AUX EXIGENCES DE LA NORME
ISO 9001 V 2015 A L'INTENTION DES
RESPONSABLES QUALITE DU SECTEUR PRIVE
(10-12JUN 2019, BAMAKO / MALI)***

INTRODUCTION

Le Programme Système Qualité de l'Afrique de l'Ouest (**PSQAO**), en collaboration avec la Fédération des Organisations Patronales de l'Afrique de l'Ouest (FOPAO) a organisé, du **10 au 12 juin 2019**, à Bamako, un atelier de formation aux exigences de la norme **ISO 9001 V 2015**, destiné aux **Responsables Qualité des Entreprises Privées du Mali**.

Cet atelier de formation avait pour objectif de développer et de consolider la culture qualité au niveau de la FOPAO et de ses membres.

L'atelier a connu la participation du Représentant de la Commission de l'Union Européenne, du Représentant Pays de l'ONUDI au Mali, de Madame DIARRAH Assa SYLLA, Conseillère Technique au Ministère de l'Industrie et du Commerce, du Directeur Général de l'AMANORM, Point Focal National du PSQAO, du Coordinateur Technique National du PSQAO, de Monsieur Ibrahima SANGARE en qualité de formateur animateur, des représentants de la presse et de ceux des Entreprises privées.

La liste de présence des participants ainsi que le programme de l'atelier sont joints en Annexe.

Le présent rapport fait la synthèse des travaux de l'atelier qui se sont entièrement déroulés en séance plénière après la cérémonie d'ouverture.

1. CEREMONIE D'OUVERTURE

La cérémonie d'ouverture a été présidée par Madame DIARRAH Assa SYLLA, Conseillère Technique au Ministère de l'Industrie et du Commerce, représentant du Ministère de l'Industrie et du Commerce.

Elle a été marquée par l'intervention Madame TRAORE, Haby SOW, Représentant Pays de l'Organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel (ONUDI) et du discours d'ouverture de Madame DIARRAH.

En prenant la parole, Madame TRAORE, a insisté sur le fait que les besoins à combler au Mali, dans le domaine de la Qualité sont énormes ; ce qui justifie la pertinence d'actions de formation comme celle en cours.

Aussi, Madame le Représentant Pays de l'ONUDI a ajouté que la nouveauté de la version 2015 de la norme ISO 9001 réside au niveau de la prise en compte du contexte économique, environnemental, législatif et social de l'entreprise, aspects d'une importance capitale dans l'atteinte des objectifs du Développement Durable. A la fin de ces propos, Madame TRAORE a remercié tous les partenaires du Programme notamment l'Union Européenne, la CEDEAO, le Ministère en charge de la Qualité, le Comité National de Suivi du PSQAO, la Coordination Technique Nationale du PSQAO et les acteurs de l'Infrastructure Nationale de la Qualité.

Dans son discours d'ouverture, Madame le représentant du Ministre de l'Industrie et du Commerce a remercié le formateur et les participants pour l'intérêt accordé à l'évènement.

Madame DIARRAH dira en outre que le Programme Système Qualité de l'Afrique de l'Ouest (PSQAO) contribuera sans doute au développement d'un environnement propice des affaires et permettra ainsi aux entreprises de la région ouest africaine d'être plus compétitives à l'exportation, grâce au renforcement des infrastructures nationales et régionales de la qualité.

Elle a exhorté les experts à plus d'assiduité, de participation active et d'abnégation en vue de tirer meilleur

profit des connaissances qui seront livrées durant cet Atelier de trois (03) jours.

Pour terminer, elle a rassuré les participants quant à la disponibilité du Gouvernement du Mali, à travers le Département de l'Industrie et du Commerce à poursuivre les actions au profit de la compétitivité des entreprises nationales de tout secteur.

2. DÉROULEMENT DES TRAVAUX

Les travaux ont été présidés par Monsieur Mahamadou Moussa MAÏGA, Coordinateur Technique National du PSQAO, appuyé par son Assistant Monsieur Issiaka ISMAÏLA de l'AMANORM.

A l'entame des travaux, Monsieur MAÏGA a soumis le projet de programme de travail aux participants qui l'ont adopté sans amendement. Ensuite, il a été demandé à chaque participant de se présenter et de présenter brièvement son entreprise. Ensuite, ce fut le tour du Consultant National, Monsieur Ibrahima SANGARE, de se présenter aux participants, de donner les objectifs de la session de formation et de détailler sa méthodologie de travail.

La méthodologie retenue a consisté à animer des débats et discussions en appui aux modules présentés sur Power Point par le Consultant.

2.1 Généralités de la norme ISO 9001

La première présentation a été focalisée sur les points suivants :

- **Les enjeux de la qualité** (Satisfaction et fidélisation du Client, mobilisation et implication de chaque collaborateur, efficacité des relations internes, savoir faire et économies, consolidation de la notoriété, gain de parts de marché supplémentaires) ;
- **L'évolution de la qualité** (Contrôle Qualité, Maîtrise de la Qualité/Assurance Qualité, Gestion totale de la Qualité/Management de la Qualité) ;
- **L'historique de la norme ISO 9001**
 - 1^{ère} édition – 1987 : Cette édition a permis de répondre aux exigences qualité les plus basiques au niveau international ;
 - 2^{ème} édition-1994 : Cette première révision de la norme a apporté une vision plus généraliste avec plus d'exigences au niveau organisationnel ;
 - 3^{ème} édition-2000 : La norme a connu sa plus grande évolution en intégrant les concepts de satisfaction client, d'approche processus et d'amélioration continue ;
 - 4^{ème} édition-2008 : Cette révision s'est portée sur des modifications mineures en apportant quelques précisions sur des exigences mal ou peu comprises ;
 - 5^{ème} édition-2015 : La dernière et nouvelle version de la norme est apparue en septembre 2015. Elle apporte des changements pour une organisation plus performante, en combinant une approche processus, qui intègre le cycle PDCA et une approche par les risques à tous les niveaux de l'organisation.
- **Les principaux changements**

Entre autres changements, on peut citer :

- une nouvelle structure à 10 chapitres dite structure de haut niveau (High Level Structure)

- l'introduction de l'approche par les risques ;
- le remplacement du terme « produits » par « produits et services » ;
- le renforcement de l'approche processus ;
- le renforcement du rôle de la direction ;
- l'intégration du terme de performance ;
- l'introduction du terme « informations documentées » au lieu de procédures documentées ou d'enregistrements ;
- la compréhension du contexte externe et interne de l'organisme par la compréhension des besoins et attentes des parties intéressées ;
- la gestion des connaissances comme capital immatériel de l'entreprise.

2.2 La nouvelle structure des Normes ISO

L'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) a souhaité que les futures normes de systèmes de management soient établies selon une structure identique.

Ce format harmonisé doit permettre d'assurer une plus grande cohérence entre les futures normes et celles qui seront révisées, d'en simplifier l'utilisation intégrée et d'en faciliter la lecture et la compréhension par les utilisateurs.

Cette nouvelle structure (High Level Structure) comprend les dix (10) chapitres suivants :

1. Domaine d'application ;
2. Références normatives ;
3. Termes et Définitions ;
4. Contexte de l'Organisme ;
5. Leadership ;
6. Planification ;
7. Support ;
8. Réalisation des activités opérationnelles ;
9. Evaluation des performances ;
10. Amélioration.

Les chapitres de 4 à 10 comprennent les exigences.

2.3 Les exigences de la norme ISO 9001 V 2015 et leur application

Du chapitre 4 au chapitre 10 de la norme, toutes les exigences ont été commentées, illustrées par des exemples concrets vécus en entreprise.

2.3.1 Contexte de l'Organisme

Les exigences de ce chapitre s'articulent autour de :

- la compréhension de l'organisme et de son contexte

L'organisme doit déterminer les enjeux stratégiques internes (valeurs, culture, connaissances et performance de l'organisme) et externes (environnement juridique, technologique, concurrentiel, commercial, culturel, social et économique) pour sa finalité et son orientation stratégique. La finalité de l'organisme étant « sa raison d'être ».

- la compréhension des besoins et attentes des Parties Intéressées

Il s'agit d'identifier les Parties Intéressées pertinentes pour le SMQ et leurs exigences.

- la détermination du domaine d'application du SMQ

Dans la définition du domaine d'application, l'organisme doit prendre en compte entre autres, les enjeux internes et externes déjà identifiés, les exigences des Parties Intéressées et les produits/services.

- L'établissement et la mise en œuvre du SMQ

L'organisme est tenu de déterminer les processus du SMQ associés au domaine d'application. Les entrées et sorties de chaque processus doivent être déterminées. Des indicateurs de performances des processus doivent être mis en place. Les autorités et responsabilités doivent être attribuées pour les processus.

2.3.2 Leadership

Ce chapitre met l'accent d'une part sur la mise en œuvre d'une vision au sein de l'entreprise et d'autre part sur la nécessité d'une appropriation collective et la plus large possible du système de management.

Le rôle de la Direction ayant été renforcé, elle est maintenant au cœur du SMQ et doit par conséquent veiller à l'efficacité du SMQ. Elle doit promouvoir l'approche processus et l'amélioration continue. La mise en œuvre de l'approche risque introduite dans l'ISO 9001 V 2015 devient une responsabilité de la direction.

La haute direction est tenue d'encourager le personnel à contribuer à l'efficacité du SMQ. Il ne s'agit plus de nommer un représentant de la Direction chargé de répondre à toutes les questions relatives à la Qualité, mais des responsabilités et autorités similaires sont attribuées à une ou plusieurs personnes au sein de l'entreprise. D'autres exigences de ce chapitre portent entre autres sur la détermination et la maîtrise des risques produits et clients.

2.3.3 Planification

Ce chapitre aborde tout d'abord le concept nouveau de risques et opportunités. Le renforcement de la planification concerne notamment :

- la maîtrise des opérations ;
- la maîtrise des risques opérationnels ;
- la libération de produits ;
- la gestion des modifications.

Certains participants ont eu du mal à s'inscrire dans cette démarche de planification. Ils ont estimé que les moyens ne leur permettent pas de planifier car les clients attendent d'être livrés. Il est revenu au Consultant d'insister sur le fait qu'aucune entreprise, quels que soient la taille, les moyens, la forme ne peut se dérober de ce principe.

2.3.4 Support

Les exigences abordées dans ce chapitre sont relatives entre autres aux ressources, aux compétences, à la sensibilisation, à la communication et aux informations documentées.

La gestion des connaissances abordée dans ce chapitre traite de la nécessité de déterminer et de tenir à jour les connaissances détenues par l'organisme, y compris par son personnel, pour s'assurer qu'il peut obtenir la conformité des produits et des services. Il a été demandé à chaque représentant de démontrer la manière dont les connaissances sont déterminées et mises à jour dans son entreprise. Il ressort des débats que beaucoup de difficultés existent dans ce domaine et que les connaissances acquises lors de la présente formation serviront certainement à relever ce défi.

Les documents qualité et les enregistrements qualité sont regroupés en informations documentées.

L'organisme a le choix des supports pour les informations documentées.

2.3.5 Réalisation des activités opérationnelles

Comme apports nouveaux de ce chapitre, il ya l'exigence que l'organisme :

- maîtrise les modifications prévues, analyse les conséquences des modifications imprévues et, si nécessaire, mène des actions pour limiter tout effet négatif ;
- détermine des exigences spécifiques relatives aux actions d'urgence, si cela s'avère pertinent avec le client ;
- s'assure qu'il est apte à traiter les réclamations pour les produits et services qu'il propose.

La libération des produits et services fait l'objet d'une exigence à part entière. Elle montre l'importance de cette phase libératoire qui doit être maîtrisée.

Monsieur SANGARE a rappelé aux participants que ce chapitre représente le cœur de leurs activités et que personne ne doit rencontrer des difficultés lors des audits concernant les exigences de ce chapitre.

Les échanges autour de ce chapitre ont aussi portés sur les dispositions nécessaires pour que les éléments de sortie des processus, les produits et services qui ne sont pas conformes aux exigences, soient identifiés et maîtrisés de manière à empêcher leur utilisation ou fourniture non intentionnelle.

2.3.6 Evaluation des performances

Dans ce chapitre, trois domaines clés ont été abordés :

- la surveillance, la mesure, l'analyse et l'évaluation des performances du SMQ ;
- l'audit interne ;
- la revue de direction.

Les résultats des mesures, les programmes d'audit et les constats d'audit sont des informations documentées à conserver.

Des exigences spécifiques relatives à la surveillance de la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs exigences et aux données et résultats à évalueront été exposées et discutées.

Entre autres exigences qui ont attiré l'attention des participants, il ya :

- l'évaluation des performances des prestataires externes ;
- l'évaluation du contexte ;
- l'évaluation des risques ;
- l'évaluation des performances qualité et des performances des processus.

Il a été remarqué que la présente édition de la norme ISO 9001 n'aborde pas le concept d'action préventive car l'action préventive est remplacée par une approche basée sur le risque.

A ce niveau, les représentants de la SOMAGEP SA, d'Orange Mali, de la Sahélienne des viandes et de la SOTELMA ont exposé leurs outils d'évaluation de performance. Les critiques et suggestions des autres participants ont permis d'améliorer lesdits documents.

2.3.7 Amélioration

Le traitement des non-conformités et la mise en œuvre des actions correctives est détaillée dans ce chapitre.

2.4 Evaluations finales

2.4.1 Evaluation de la Formation et du Formateur

A la fin de la formation, les participants ont eu à évaluer la formation et le formateur en remplissant un formulaire dédié. Il ressort globalement de cette évaluation que la formation est satisfaisante et doit s'étendre à d'autres référentiels.

2.4.2 Evaluation des participants

L'évaluation des connaissances des participants a eu lieu le mercredi 12 juin 2019 à partir de 15 heures. Dix-neuf (19) participants ont participé à ce test final.

3. CLOTURE DES TRAVAUX

Cette cérémonie a été marquée par des échanges de remerciements mutuels du Coordinateur Technique National du PSQAO, du Consultant formateur, du Point Focal National du PSQAO et des Participants. L'atelier de formation aux exigences de la norme ISO 9001 V 2015 a pris fin par la remise d'attestations de participation aux 20(vingt) participants représentant des Entreprises privées désignées par le Conseil National du Patronat du Mali , membre de la FOPAO.

ANNEXES :

- Liste de présence des participants,
- Programme de travail de l'atelier,

Fait à Bamako, le 12 juin 2019

ANNEXE I
LISTE DE PRESENCE ATELIER DE FORMATION AUX EXIGENCES DE LA NORME ISO 9001 V 2015
(10-12 juin 2019, Bamako/Mali)

N°	Prénoms et Noms	Genre		Structure/Fonction	E-mail/Tél
		M	F		
1	Abiba DIALLO		X	Responsable Qualité-Produits du Sud	adiallo@produitsdusud.com 71 51 21 25
2	Halatou DEM		X	Directrice Générale Les Céréales de TATAM	halatou@tatamcereales.com 65 86 95 50
3	Moussa DOUMBIA	X		Directeur Site Adjoint SEMM-DIAGO	dsa-diago@gieami.ml 66 85 03 79
4	Mme DIALLO Dieneba CISSOUMA		X	Chef Cellule Qualité CMDT	dienebis@cmdt.ml 76 39 30 09
5	Mme BAMBA Aminata KONATE		X	Responsable Qualité Métal Soudan	a.konate@metalsoudan.com 66 75 82 25
6	Moussa TOGOLA	X		Chef Département QSE EDM-SA	mtogola@edmsa.ml 66 74 78 13
7	Souleymane TOURE	X		Chef Département Qualité NBB	s.toure@nbb-mali.com 60 95 80 90
8	Koffi Kouakou JACQUES	X		Responsable Qualité SIBEM Eau Kati	kouakoujacqueskoffi@gmail.com
9	Mohamed COULIBALY	X		Représentant Sahélienne des Viandes	mohamedcoulibaly2@outlook.fr 62 46 14 35
10	Mohamed M. DIALLO	X		Chef Service Gestion Qualité Aéroports du Mali	sgaeroportsdumali@gmail.com 90 90 27 07
11	Abdoulaye KONE	X		Chef Département QSE SOMAGEP SA	abdoulaye.kone@somagep.ml
12	Ibrahima COULIBALY	X		Assistant RQ MALILAIT-SA	coulibalyibrahimababa@yahoo.fr
13	Amagouno Ibrahima KODIO	X		Responsable Laboratoire/KOUMALIM	ibrahima.kodio@koumalim.com 92 36 06 31

14	Adama COULIBALY	X		Responsable Qualité SOACAP	adama.coulibaly@soacap.com 66 76 42 10
15	Mme TOURE Fadimata TRAORE		X	Chef Service Qualité SOTELMA-SA	fadimata@sotelma.ml 66 70 22 11
16	Maïmouna TRAORE		X	Responsable QSE Orange Mali	maimouna.traore@orangemali.com 76 29 92 98
17	Mme COULIBALY Fatoumata TRAORE		X	Responsable Assurance Qualité PROSLABS	ftaore@proslabs.com 78 76 76 30
18	Mamadou CAMARA	X		Fofy Industries	mamadou-cefc@yahoo.fr 76 45 51 39
19	Abdou Kipsi DIOP	X		Directeur SIPS/QSE	abdoukipsidiop70@yahoo.fr
20	Mme TOURE Aminatou		X	Directrice Générale Sahel Infusion	aminatou@mandingoindustrie.com 66 75 8570

ANNEXE II
PROGRAMME DE TRAVAIL DE L'ATELIER

Lieu : Centre du Secteur Privé, ACI 2000, Bamako		
Date : du 10 au 12 juin 2019		
Horaires	Activités	Responsabilité
Jour 1 : Lundi 10 juin 2019		
8 :30 – 9 :00	Accueil des participants	CTN
9 :00 – 9 :30	Cérémonie d'ouverture	ONUDI, UE, Ministère de l'Industrie et du Commerce (Ministère en charge de la qualité), Représentant de la FOPAO
9 :30 – 9 :40	Présentation du formateur & des participants	Formateurs & participants
9 :40 – 10 :15	<ul style="list-style-type: none"> › Objectif de la formation › Evaluation des prérequis <i>Objectif : identifier les points sur lesquels le formateur doit beaucoup insister lors de la formation</i>	Formateur Participants
10 :15 – 10 :30	Pause-café	
10 :30 – 11 :00	› Enjeux de la qualité	Formateur
11 :00 – 11 :45	<ul style="list-style-type: none"> › Évolution de la norme ISO 9001/2015 et les différents changements › La nouvelle structure des normes ISO 	Formateur
11 :45 – 13 :00	<ul style="list-style-type: none"> › Comprendre les exigences de la norme ISO 9001/2015 et leur application - Contexte de l'organisme 	Formateur
13 :00 – 14 :00	Déjeuner	
14 :00– 15 :15	› Exercice <i>Objectif mise en œuvre du contexte de l'organisme</i>	Participants
15 :15– 16 :00	- Leadership	Formateur
16 :00 – 17 :00	<ul style="list-style-type: none"> - Synthèse et évaluation journalière - Fin de la journée 	Formateur
Jour 2 : Mardi 11 juin 2019		
9 :00 – 10 :45	<ul style="list-style-type: none"> › Comprendre les exigences de la norme ISO 9001/2015 et leur application - Rappel des acquis du jour 1 - Planification › Exercice <i>Objectif mise en œuvre de la planification</i>	Formateur Participants
10 : 45 – 11 :00	Pause-café	
11 :00 – 12 :00	<ul style="list-style-type: none"> - Support - Réalisation des activités opérationnelles 	Formateur
12 :00 – 13 :00	› Echanges	Participants

	<i>Objectif mise en œuvre de la réalisation des activités opérationnelles – informations documentées – astuces pour l’implication de tous</i>	
13 :00 – 14 :00	Déjeuner	
14 :00 – 15 :45	- Évaluation des performances - Amélioration	Formateur
15 :45 – 16 :45	› Exercice <i>Objectif mise en œuvre évaluation des performances & exploitation de l’évaluation</i>	Participants
16 :45 – 17 :00	Synthèse de la journée Fin de la journée	
Jour 3 : Mercredi 12 juin 2019		
9 :00 – 9 :15	- Rappel des acquis du jour 2	Formateur
9 :15 – 10 :45	› Exercice 1 <i>› Objectif mise en œuvre des exigences de la norme ISO 9001 :2015</i>	
10 :45 – 11 :00	Pause-café	
11 :00 – 13 :00	› Exercice 2 <i>› Objectif mise en œuvre des exigences de la norme ISO 9001 :2015</i>	
13 :00 – 14:00	Déjeuner	
14:00 – 14 : 15	› Synthèse de la formation	Formateur
14 : 15 – 14 :30	› Evaluation de la formation & du formateur	Participants
14:30 – 16 :00	› Evaluation des participants	Formateur
16 :00 – 16 :30	› Correction de l’évaluation	Formateur
16: 30 – 17 :00	Clôture de la formation CTN, PFN, Représentant de la FOPAO	