

## **Réunion du Conseil d'Administration de l'UMAQ (5 février 2008)**

### **Aperçu sur l'activité de l'UMAQ pendant l'année 2007**

Les activités des Commissions de l'UMAQ et de la Cellule Permanente de l'UMAQ ont connu diverses réalisations au cours de l'année 2007. Ci-après, nous en donnons un aperçu succinct.

#### **1 – Semaine Nationale de la Qualité**

L'édition 2007 de la Semaine Nationale de la Qualité s'est déroulée du 12 au 16 novembre 2007, sous le thème "Evaluer pour s'améliorer". Elle a coïncidé avec le 10<sup>ème</sup> anniversaire de la 1<sup>ère</sup> édition de la SNQ, qui a eu lieu en 1997.

Le Forum d'ouverture de la Semaine s'est tenu le lundi 12 novembre 2007 à Settat, un atelier de formation a eu lieu à cette occasion, le mardi matin traitant de la pratique de l'audit Qualité interne. De même, une nouvelle édition du guide "Pratiques d'amélioration" a été élaborée.

Grâce à la contribution de Poste Maroc, un timbre-poste spécial commémorant le 10<sup>ème</sup> anniversaire de la SNQ a été émis le jour du Forum de Settat.

#### **2 – Prix National de la Qualité**

L'édition 2007 du PNQ, organisée sous le thème de "l'amélioration des résultats, c'est le résultat de l'amélioration continue", s'est déroulée normalement. Dans ce cadre, une rencontre d'information a eu lieu le 30 mai 2007 à l'Hôtel Sheraton à Casablanca, en collaboration avec la Direction de la Normalisation et de la Promotion de la Qualité, de même qu'une séance de formation le 4 juillet 2007.

La cérémonie de remise des trophées a eu lieu le lundi 21 janvier 2008 au Siège du Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies à Rabat. Les lauréats 2007 sont :

- Catégorie PME :

Prix Qualité : ONCF / Safi

Certificat d'Encouragement : ONCF / Jorf Lasfar,

Ligue marocaine pour la protection  
de l'Enfance (Bureau de Tétouan)

- Catégorie Grands Organismes de Service :

Prix Qualité : Atento Maroc

Certificat d'Encouragement : Webhelp Maroc,

Université Hassan II –Casablanca  
(Médecine et Présidence)

- Catégorie Grandes Entreprises industrielles :

Prix Qualité : Centrale Laitière

Certificat d'Encouragement : Plastima,

Buzzichelli Maroc

#### **3 – Commission Communication**

##### **3.1 – Revue Maroc Qualité**

Un numéro spécial est en cours de préparation sur les thèmes de l'eau, du tourisme, de l'artisanat...

Les membres de l'UMAQ sont en permanence invités à contribuer à la réalisation de la revue Maroc Qualité : articles, témoignages, insertions, informations...

### **3.2 – Site Web**

Le site web UMAQ est opérationnel depuis juin 2005. L'adresse électronique du site est : "www.umaq.org.ma". Les membres de l'UMAQ sont invités à communiquer à la Cellule Permanente de l'UMAQ leurs avis, propositions et contributions sur le site web UMAQ, afin d'en faire enrichir le contenu.

## **4 – Plan d'Action pluriannuel de l'UMAQ**

Suite à la demande du Conseil d'Administration du 1.11.2007, le Plan d'Action pluriannuel de l'UMAQ a été revu dans le cadre d'une commission ad hoc réunie les 29.11 et 6.12.2007. Le projet de plan d'action 2008-2010 en découlant est soumis à l'approbation du Conseil de l'UMAQ du 5 février 2008.

## **5 – Animation externe**

### **5.1 – Conférence à Laâyoune**

En collaboration avec M. Nouiga, expert Qualité et partenaire UMAQ, l'UMAQ a animé une conférence sur le thème de "l'écoute client" au profit des responsables Qualité des membres de la Fédération des producteurs de farine de poisson, le 19 juin 2007.

### **5.2 – Journées techniques IFIM**

A l'invitation de l'Institut de formation de l'industrie meunière (IFIM), l'UMAQ a présenté une communication sur l'approche des Cercles de Qualité et a animé un espace d'information lors des Journées techniques de l'IFIM, organisées les 28 et 29 juin 2007 à Casablanca.

## **6 – Collaboration Université Hassan II –Casablanca/UMAQ**

En vue d'une plus grande promotion de la démarche Qualité auprès des étudiants, l'Université Hassan II de Casablanca, en particulier l'EST de Casablanca, et l'UMAQ ont initié en 2006 une collaboration dans le domaine des stages étudiants.

Ainsi, en 2007, l'UMAQ a accueilli trois étudiants de l'EST Casablanca : deux pour un projet de fin d'études sur le PNQ et un pour stage ouvrier.

## **7 – Autres projets en préparation :**

### **7.1 – Poursuite de l'accompagnement de 200 entreprises dans la démarche Qualité (suite ancien projet MEDA)**

L'UMAQ étudie avec la DQN et l'ANPME la possibilité de continuer, à travers les possibilités offertes par l'ANPME, l'accompagnement des 206 entreprises qui ont bénéficié du programme Qualité/MEDA, en vue de la consolidation de leurs acquis en matière de démarche Qualité et la poursuite de leur parcours dans la voie de l'excellence.

Dans ce cadre, l'UMAQ a initié une démarche de recueil d'informations auprès des entreprises concernées.

### **7.2 – Collaboration avec la FCCIS**

Dans le cadre de la collaboration souhaitée par la Fédération des Chambres de Commerce, d'Industrie et des Services (FCCIS), en vue de développer davantage la démarche Qualité auprès de ses adhérents, un projet, visant à concrétiser une première expérience dans ce domaine, est en cours de préparation entre l'UMAQ et ladite Fédération.

Il s'agit de 2 opérations pilotes : l'une avec les entités liées à la Chambre de Settat et l'autre avec celles liées à la Chambre d'El Jadida.

Dans chaque opération pilote, le programme d'accompagnement en matière de démarche Qualité concernera 2 ou 3 entreprises de la zone industrielle, 2 ou 3 petites entreprises du secteur des services (réparateurs, hôteliers...) et 2 ou 3 Services de la Chambre.

Il se traduira par du conseil, de la formation-action et du suivi sur le terrain pour l'amélioration continue des performances qualitatives, organisationnelles et économiques des entités accompagnées.

### **7.3 – Habilitation consultant et formateur Qualité**

En collaboration avec la Direction de la Normalisation et de la Promotion de la Qualité, un cadre de référence pour l'habilitation et la recommandation de consultants et formateurs Qualité est en cours de réflexion.