



---

## *Colloque africain du Management de la qualité*

**OUAGADOUGOU 2019**

---

# **Le management de la qualité en Afrique : bilan et perspectives**

**Université Ouaga II les 27 et 28 Juin 2019**

### **Coordination Scientifique**

---

Pr. Bertrand MBATCHI, Secrétaire Général du Cames

Pr. Bertrand SOGBOSSI BOCCO, Auditeur - Système de Management de la Qualité



---

## *Colloque africain du Management de la qualité*

**OUAGADOUGOU 2019**

---

**27-28 Juin 2019**

### **Le management de la qualité en Afrique : bilan et perspectives**

Depuis l'introduction de la toute première norme ISO (International Standard Organisation) en 1951, des adaptations aux différentes transformations des organisations ont été toujours opérées. Ainsi, les démarches qualité se sont développées et certaines d'entre elles ont atteint des niveaux de sophistication. La qualité est une notion transversale et est au carrefour de plusieurs disciplines comme la chimie, la mécanique, le génie civil, l'aéronautique, les sciences économiques et de gestion, les sciences juridiques, les sciences agronomiques, l'art, etc. Depuis le modèle de 5S en passant par le PDCA de Deming, le TQM, la qualité semble devenir un concept universel des organisations. Même si l'histoire des certifications ISO semble être récente en Afrique car ayant décollé dans les années 95, le rapport 2016 de l'ISO mentionne une progression dans les années à venir. La qualité constitue un espace de représentation, une clé pour saisir les changements (Harrisson, 1999). Érigée en véritable «religion» du management puisque considérée comme «mantra» des chefs d'entreprises à la fin du XX<sup>ème</sup> siècle (Plante et Plante, 2016), la qualité est considérée comme un atout stratégique pour la compétitivité des organisations. Elle serait également la composante la plus importante et complexe de la stratégie d'affaires pour les organisations (Deming, 1982, Kennedy, 1987 ; Rust et al, 1995 cités par Golder et al, 2012). Le management de la qualité est défini comme une philosophie de management holistique mettant l'accent sur le maintien et l'amélioration continue de toutes les fonctions de l'entreprise, avec l'objectif de répondre ou de dépasser les exigences des clients (Molina-Azorín, Tarí, Claver-Cortés et López-Gamero, 2009 ; Eve, 2017).

Friedman (2017) considère que le monde est à la croisée des chemins car les technologies, la mondialisation et le changement climatique transforment nos institutions, et à toute allure et encore mieux, nous sommes à «l'ère des accélérations» et il nous faut donc garder le rythme ou risquer d'être laissé à la traîne. Ce constat se fait et justifie aujourd'hui les solutions

innovantes pouvant permettre aux organisations de gérer ces accélérations qui s'imposent aux organisations tant internationales que nationales. Cette quête de survie qu'impose l'environnement a également favorisé la prolifération des normes de qualité dans tous les secteurs d'activités. Même si le secteur industriel semble avoir bénéficié de la générosité des solutions, il n'en demeure pas moins que les autres secteurs en ont eu pour leur compte. Ce constat corrobore l'intérêt des chercheurs aux préoccupations des entreprises en la matière. Les professionnels recherchent des réponses aux nombreuses préoccupations dans un contexte marqué par l'augmentation des consultants formés pour l'accompagnement des entreprises. En Afrique, les chercheurs et professionnels sont plus que engagés dans la quête de la qualité qui est le chemin de l'excellence et de la performance durable. Le Conseil Africain et Malgache pour l'Enseignement Supérieur (CAMES) déploie des efforts remarquables en vue de l'ancrage de la qualité dans l'enseignement supérieur même si le chemin semble encore long face à l'immensité des interrogations. En appui aux initiatives du CAMES, la Banque mondiale et les gouvernements africains soutiennent la mise en place d'une autorité nationale d'assurance qualité pour l'enseignement supérieur.

De nombreux efforts des acteurs débouchant sur l'accréditation, la reconnaissance, la certification ne manquent pourtant pas de réserves. En effet, la certification au plan commercial, favorise un climat de confiance propice à la pérennité des affaires et à la croissance. Cependant, au plan organisationnel, des interrogations existent sur l'impact réel de ces reconnaissances sur l'organisation des entreprises bénéficiaires avec des interrogations sur lesquelles travaillent les chercheurs : Des doutes sur la qualité offerte après la certification ? Des sentiments de regret post label ? Des comportements des promoteurs perçus comme de simples rituels à des fins commerciales ou engagement sincère des acteurs pour de réelles transformations de leurs structures ? La perception de la qualité par les usagers ou consommateurs ? L'influence de la qualité perçue sur le comportement d'achat du consommateur ? L'influence de la culture sur la qualité perçue par les consommateurs ? etc.

Si les incontournables de la qualité tel que Deming soutiennent son rôle crucial dans le succès des organisations en contribuant largement à définir la qualité, l'environnement contemporain des organisations conduit à poser plusieurs questionnements sur sa signification et son opérationnalité et plusieurs pans demeurent encore inexplorés. Comme plusieurs acteurs dubitatifs, de plus en plus de critiques soulignent l'incapacité de la qualité (TQM) quelques décennies plus tôt célébrée, à contribuer à la compétitivité des organisations (Amanor-boadu et Martin, 1999). Boiral (2006) soutient que les bénéfices internes des démarches qualité

demeurent incertains et controversés (Boiral, 2006). De plus, le contexte africain semble être porteur de certaines différences dans le déploiement des normes de certification conduisant ainsi à s'intéresser de plus près aux spécificités liées aux pratiques. Aussi, la recherche sur la question de la qualité en sciences de gestion comme dans d'autres disciplines demeure embryonnaire malgré l'engagement de certains acteurs concernés. C'est dans ce contexte que le premier colloque d'Afrique Subsaharienne est initié à l'attention des chercheurs et professionnels de la qualité et assimilés. Ce premier colloque s'intéresse aux problématiques du lien qualité-développement durable et se propose d'aborder l'opérationnalisation de la qualité dans les organisations africaines, ses motivations, ses bénéfices et ses difficultés. Il s'articule autour de plusieurs thématiques.

### **Thématiques du colloque :**

- ✓ la qualité de la gouvernance et des services en lien avec la performance de l'action publique,
- ✓ la qualité dans le domaine de la santé (l'accueil, les services, .....);
- ✓ la qualité en matière de communication sociale ;
- ✓ la qualité des systèmes d'enseignement supérieur ;
- ✓ le Management de la Qualité et le Management intégré QSE ;
- ✓ l'implémentation de la qualité ;
- ✓ les Motivations et les freins à l'adoption des démarches qualité ;
- ✓ l'Amélioration continue de la qualité ;
- ✓ le Management par les risques et l'ISO 9001 :2015 ;
- ✓ les facteurs humains et enjeux de la qualité ;
- ✓ les impacts sociaux de la qualité ;
- ✓ la RSE dans les démarches qualité ;
- ✓ la Qualité et le Développement durable ;
- ✓ la perception des labels qualité ;
- ✓ la culture et la qualité perçue par les consommateurs ;
- ✓ la qualité et son influence sur la confiance et l'engagement à la marque ;
- ✓ le management de la qualité de l'intégration de l'individu dans l'entreprise ;
- ✓ la qualité des audits et la pérennité des Organisations ;
- ✓ la culture de l'évaluation et la performance de l'action publique ;
- ✓ le numérique au service de la qualité ;
- ✓ les impacts des normes ISO 9001 ; 14000 ; 26000 ;

- ✓ bilan de la normalisation en Afrique ;
- ✓ culture et internalisation des normes ISO en Afrique ;
- ✓ apprentissage et management de la qualité ;
- ✓ les impacts de la certification en Afrique
- ✓ culture et management de la qualité en Afrique ;
- ✓ etc.

### **Publics cibles et types de contributions**

Ce colloque concerne tous les acteurs impliqués dans les systèmes de management de la qualité (dirigeants, praticiens, consultants, chercheurs, enseignants, doctorants, etc.).

Les conférenciers et panélistes qui seront retenus s'adresseront à un public varié de chercheurs et d'acteurs professionnels de structures privées comme publiques.

### **Trois types de présentations sont possibles :**

- 1- Des communications proposées par les praticiens et professionnels du management de la qualité
- 2- Des articles académiques proposés par des chercheurs. Les articles académiques auront une double évaluation à l'aveugle par les membres du comité de lecture
- 3 – Des tables rondes proposées par des groupes d'intérêt (organisations, groupe de professionnels, ....)

### **Consignes aux auteurs :**

La mise en page des articles respectera le canevas ci-après :

Les articles au format Word seront dactylographiés en police Times New Roman, taille 10, justifié à gauche et à droite, interligne simple, et ne devront pas dépasser 20 pages ; soit 40 000 caractères espaces compris (bibliographie incluse, hors page de garde et résumés).

Toutes les communications acceptées seront publiées dans les actes du colloque. Les articles académiques notables seront intégrés dans un processus spécifique de soumission à une revue spécialisée.

### **Format**

- ✓ communications chercheurs,
- ✓ communication professionnels,
- ✓ tables rondes-témoignages
- ✓ visites d'entreprises leader dans la qualité

Contact : [africolloquequalite2019@gmail.com](mailto:africolloquequalite2019@gmail.com)

<b>DATES A RETENIR</b>	
<i>Communications</i>	<i>Dates limites</i>
<b><i>Lancement des soumissions</i></b>	<b><i>05 janvier 2019</i></b>
- <b><i>Envoi des intentions de communication</i></b> (2-3 pages, comprenant 1000 mots environ)	<b><i>30 mars 2019</i></b>
- <b><i>Envoi des intentions de table ronde</i></b>	
<b><i>Envoi des communications complètes</i></b> <b><i>Envoi des résumés des tables rondes avec les noms des animateurs (une page)</i></b>	<b><i>30 avril 2019</i></b>
<b><i>Avis du comité scientifique</i></b>	<b><i>30 mai 2019</i></b>
<b><i>Réception des communications modifiées</i></b> <b><i>Réception des tables rondes avec les noms des animateurs</i></b>	<b><i>15 juin 2019</i></b>
<b><i>Ouverture des inscriptions au colloque</i></b>	<b><i>A partir du 15 juin</i></b>
<b><i>Dates du colloque</i></b>	<b><i>27 et 28 juin 2019</i></b>

#### **Frais de participation**

- ✓ *Doctorant :* 15.000 FCFA (environ 23, 86 Euro)
- ✓ *Enseignant chercheur :* 25.000 FCFA (environ 38, 10 Euro)
- ✓ *Professionnels :* 30.000 FCFA (environ 47, 73 Euro)

#### **Comité scientifique :**

- ✓ Pr. Amadou Lamine DIA, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université Cheikh Anta Diop de Dakar,
- ✓ Pr. Bassirou TIDJANI, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université Cheikh Anta Diop de Dakar,
- ✓ Pr. Dwight MERUNKA, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Aix-Marseille Université (France),

- ✓ Pr. Abdoulaye OUATTARA, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université de Bouaké, (Côte d'Ivoire),
- ✓ Pr. Ibrahima Samba DANKOCO, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université Cheikh Anta Diop de Dakar (Sénégal),
- ✓ Pr. Alain AKANI, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université Cheikh Anta Diop de Dakar,
- ✓ Pr. Bachir WADE, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université Cheikh Anta Diop de Dakar,
- ✓ Pr. Bertrand SOGBOSSI BOCCO, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université de Parakou (BENIN),
- ✓ Pr. Augustin ANASSE, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université Alassane Dramane Ouattara de Bouaké (Côte d'Ivoire),
- ✓ Pr. Rahid BOUTTI, Professeur, Titulaire de la chaire Euro-Arable du Développement Durable, du commerce et de Gestion, Université d'Agadir, Maroc
- ✓ Pr. Mbaye Fall DIALLO, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université de Lille (France)
- ✓ Pr. Emmanuel HOUNKOU, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université d'Abomey-Calavi (Bénin)
- ✓ Pr. Roger FEUDJO, Professeur des Universités en Sciences de Gestion, Université de Dshang (Cameroun)
- ✓ Pr. Victor TSAPI, Maître de Conférences agrégé en Sciences de Gestion, Université de Ngaoundéré (Cameroun)
- ✓ Pr. Claude BEKOLO, Maître de conférences agrégé en Sciences de Gestion, Université de Douala
- ✓ Pr. Nadéjo BIGOU LARE, Maître de conférences agrégé en Sciences de Gestion, IPM (Togo)

- ✓ Pr. Marie-Thérèse UM, Maitre de conférences agrégée en Sciences de Gestion, Université de Douala (Cameroun),
- ✓ Pr. Boubacar BAIDARI, Maitre de conférences agrégé en Sciences de Gestion, Université Abdou Moumouni (Niger)
- ✓ Pr. Hervé NDOUME ESSINGONE, Maitre de conférences agrégé en Sciences de Gestion, Université Omar Bongo de Libreville (Gabon),
- ✓ Pr. Jean Paul MAMBOUNDOUN, Maitre de conférences agrégé en Sciences de Gestion, Université Omar Bongo de Libreville (Gabon),
- ✓ Pr. Maurice FOUDA ONDODO, Maître de Conférences, FSEGA-Douala (Cameroun)
- ✓ Pr. Raphael NKAKLEU, Maitre de conférences agrégé en Sciences de Gestion, Université de Douala (Cameroun),
- ✓ Pr. Serge BAYALA, Maitre de conférences agrégé en Sciences de Gestion, CESAG, Dakar (Sénégal),
- ✓ Pr. Jean EVINA NGOK Maitre de conférences agrégé en Sciences de Gestion, Université de Douala (Cameroun),
- ✓ Pr. Serge LENGA, Maitre de conférences agrégé en Sciences de Gestion, Université Marien NGOUABI de Brazzaville (Congo),
- ✓ Pr. Fatou DIOP SALL, Maître de conférences Agrégée en Sciences de Gestion, Université Cheikh Anta Diop de Dakar (Sénégal),
- ✓ Pr. Judith GLIDJA, Maître de conférences Agrégée en Sciences de Gestion, Université d'Abomey-Calavi (Bénin)
- ✓ Jean BIWOLE-FOUDA, Maître de Conférences Agrégé, Université de Ngaoundere, (Cameroun)
- ✓ Pr. Birahim GUEYE, Maître de conférences Agrégé en Sciences de Gestion, Université Gaston Berger de Saint Louis (Sénégal),
- ✓ Pr. Rosalie WOROU HONDEKON, Maître de conférences Agrégée en Sciences de Gestion, Université d'Abomey-Calavi (Bénin)
- ✓ Pr Karima SYLLA, Maître de conférences Agrégée en Sciences de Gestion, Université d'Abomey-Calavi (Bénin)



- ✓ Pr. Florent Song-Naba, Maître de conférences Agrégé en Sciences de Gestion, Université Ouaga II (Burkina-Faso)
- ✓ Dr Alya Charfi, Institut des Hautes Etudes Commerciales de SFAX , (Tunisie)

### **Coordination Scientifique**

---

Pr. Bertrand MBATCHI, Secrétaire Général du Cames

Pr. Bertrand SOGBOSSI BOCCO, Auditeur- Système de Management de la Qualité

### **Comité d'organisation**

Pr. Florent Song-Naba, Vice Président Université Ouaga II

Ousseini OUEDRAOGO , Association Burkinabè pour le Management de la Qualité (ABMQ)

Dr Jean Paul KARAMA, Directeur de la normalisation et de la certification à l'ABNORM, Burkina - Faso

M. Sosthene DENGARA, Secrétaire Permanent de la modernisation de l'Administration Publique et de la Bonne Gouvernance, Burkina -Faso

Dr Saidou Ouedraogo , Université Ouaga II

Dr Ermine Damenou, Université de Parakou

### **Partenaires :**

**Partenaires scientifiques :** CAMES, Université Ouaga II, Association Africaine de Marketing (AAM), CESAG, Centre de Recherche en Entrepreneuriat Croissance et Innovation (CRECI-UP), Laboratoire de recherche sur le Bien-Etre du Consommateur (LAREM-BEC)

**Partenaires institutionnels :** Fédération des chambres de commerce et d'industrie d'Afrique de l'Ouest (FEWACI), ONUDI, Association Burkinabè du Management de la Qualité, Association Bénin Qualité Performance, Chambre de Commerce et d'Industrie du Burkina, l'ABNORM (Burkina Faso), Cabinet Afrique Qualité, Groupe ISPRIC MALI, ESA TOGO, etc.