

Elaboration des normes et standards de performance et mise en place de la démarche qualité

Faire de la qualité des services un moyen de développement

LA NATION N° 4838 / Jeudi 1^{er} Octobre 2009.

Il se tient depuis le mercredi 30 septembre dans les locaux du Ministère de la Réforme Administrative et Institutionnelle (MRAI), un atelier de formation sur « l'élaboration des normes et standards de performance et la mise en place de la démarche qualité » au profit des agents de certaines structures des secteurs public et privé. L'initiative est du MRAI et c'est sous le parrainage du Ministre Joseph Ahanhanzo qu'a été placée l'ouverture des travaux.

-Par Sabin LOUMEDJINON

Animé par le souci d'établir et d'implanter progressivement la démarche qualité au niveau de tous les secteurs d'activités économiques, pour permettre au Bénin de réaliser des objectifs de développement dans un environnement de rudes compétitions que, le Ministère en charge de la Réforme Administrative a initié ladite formation. Il s'agit en réalité de trois ateliers de 25 participants chacun, planifiés sur la période du 30 septembre au 21 octobre prochain. Chaque groupe dispose de 6 jours. Les cours et travaux pratiques sont organisés en deux modules de 3 jours chacun. Il s'agit de "Norme ISO 9001 : à la loupe-élaboration des performances, standards de performance, quelques outils de la qualité", "le management de la qualité: démarche et outils".

Entre ces deux modules, les participants sont invités à observer chacun en ce qui le concerne, les réalités de son milieu professionnel à la lumière des premières acquisitions. Ils passeront en revue certains concepts essentiels tels que la qualité, les composantes de la qualité, l'objectif ou la cible, le client, le besoin, le zéro défaut, l'attente, l'écoute, la satisfaction, la fidélisation ... Ce sera suivi de phase pratique qui permettra d'acquérir les techniques requises, pour la mise en place de la démarche qualité dans leurs structures respectives. Au terme de leur formation, les participants seront outillés sur l'élaboration des normes et standards relevant de leurs métiers respectifs, et être à même de partager avec leurs collègues, les nouveaux concepts acquis en matière de la qualité, et démarrer la mise en place de la démarche qualité dans leurs services.

Le Ministre Joseph Ahanhanzo a estimé à cette cérémonie de lancement de la formation que, l'option du gouvernement de faire de l'administration publique un instrument de promotion du secteur privé, doit se traduire par le partage des valeurs et des concepts, notamment la satisfaction du client par tous les acteurs, aussi bien des secteurs publics que privés, pour structurer et instaurer davantage un dialogue franc, une émulation saine pour plus de synergie entre les deux secteurs.

S'adressant aux participants à la formation, il leur a dit que c'est pour eux l'opportunité d'opter pour la qualité. « Car la qualité est gratuite; c'est la mauvaise qualité, les déviations de la qualité souhaitée et des spécifications qui entraînent des frais », a précisé le ministre qui a ajouté que si, nous essayons de réaliser ce que coûtent les reprises, les réclamations, les réparations, les retouches, les remboursements pour non qualité, les retards ... alors, il serait aisé de comprendre qu'il est plus bénéfique de prévenir les défauts.

Il a conclu que la qualité des services et des prestations de l'administration publique devient incontestablement la condition essentielle, pour relever les défis majeurs de développement du pays que sont: l'amélioration de la compétitivité globale et sectorielle de l'économie et l'éradication de la pauvreté ainsi que l'amélioration de la qualité de vie des populations.