

Royaume du Maroc



**Ministère de l'Industrie, du Commerce
et des Télécommunications**

Département du Commerce et de l'Industrie

DQN/SNIMA/N

LA NORMALISATION ET LA QUALITE DANS LE SECTEUR DES SERVICES

Service de Normalisation Industrielle Marocaine

PLAN

I	Introduction	3
II	Définitions	4
III	Exemples de services pour lesquels la normalisation peut spécifier une prestation	5
IV	Caractéristiques des services et de la prestation du service IV –1 Facteurs influençant la qualité des services IV - 2 La démarche qualité dans les services IV –3 Sous comités à programmer	5
V-1	Développement qualitatif des services - tourisme et loisirs	10
V-2	Développement qualitatif des services - formation professionnelle	12
V-3	Développement qualitatif des services - maintenance	13
V-4	Développement qualitatif des services - transport	15
V-5	Développement qualitatif des services - logistique	16
V-6	Développement qualitatif des services - Informatique de santé	17
VI	La marque NM service	19
VII	Conclusion	20
VIII	plan d'action	21
	ANNEXE I Cycle de la qualité	22

I° INTRODUCTION

L'importance croissante du secteur des services dans les économies nationale et mondiale est évidente. En effet, au niveau de l'économie nationale, le secteur des services participe à hauteur de 50 % dans le PIB national et est un grand générateur en matière de création d'emploi.

D'autre part, compte tenu du développement de la demande des services, de l'ampleur des investissements engagés dans ce secteur et de l'accroissement de son rôle économique, l'amélioration de la qualité des services s'impose. La qualité des services est un atout décisif de la compétitivité des entreprises, quelles que soient leur taille et leur activité. L'élaboration de référentiels normatifs de qualité de service aide les entreprises à construire leur performance et accroître leurs prestations vis à vis de leurs clients.

Les normes constituent un puissant levier au service de ces entreprises. Elles invitent à une dynamique managérielle nouvelle et ambitieuse, à travers la maîtrise des processus dès la prise en compte de l'ensemble des exigences des parties prenantes : clients, (particuliers ou entreprises), fournisseurs, personnel, actionnaires, partenaires financiers, sous traitants et pouvoirs publics. La normalisation contribue à l'émergence de nouveaux repères dont l'efficacité porte sur deux dimensions :

- Agir sur le marché en restaurant les conditions d'une concurrence loyale, en favorisant la transparence, en identifiant mieux l'offre, en la renouvelant et en trouvant des critères de différenciation ;

- Agir sur le métier lui même en mettant à disposition des outils de professionnalisation et d'évaluation au travers de démarches de management ou de clarification des services.

Ainsi, la création d'un comité technique de normalisation des services, mettant en valeur un produit compétitif et attrayant : "un service de qualité" est un enjeu de taille. De ce fait, il est intéressant de tirer profit de l'expérience normative de certains pays ayant un art de faire dans ce contexte en adaptant les normes qui organisent les métiers concernés par cet aspect aux spécifications marocaines.

II° Définitions

Service	: Résultats générés par des activités à l'interface fournisseur/ client et par des activités internes au fournisseur, pour répondre aux besoins du client
Service attendu	: Niveau du service souhaité par la clientèle
Service fourni	: Niveau du service offert par l'organisation dans les conditions d'exploitation réelles
Service perçu	: Niveau de service ressenti, de façon plus ou moins objective, par la clientèle
Service voulu	: Niveau de service que souhaite atteindre l'organisation
Client	: Destinataire d'un produit ou d'un service
Satisfaction du client	: Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences

III° Exemples de services pour lesquels la normalisation peut spécifier une prestation

Services d'accueil	:	Restauration, hôtellerie, services touristiques, spectacles, radiodiffusion, télévision, loisirs.
Communications	:	Aéroports et compagnies aériennes, transports routiers, ferroviaires, maritimes, télécommunications, service postal, réseaux informatiques.
Services de santé	:	Médecins, services hospitaliers, services ambulanciers, laboratoires d'analyses médicales, dentistes, opticiens.
Maintenance	:	Electrique, mécanique de véhicules, systèmes de chauffage, de climatisation, construction, informatique.
Services publics	:	Nettoyage, gestion de déchets, services des eaux, entretien des espaces verts, fourniture d'électricité, pompiers, etc.
Commerce	:	Commerce de gros, commerce de détails, stockistes, distribution, mercatique, emballage.
Finances	:	Banques, assurances, caisses de retraite, agences immobilières, comptabilité.
Professions	:	Architectes, géomètres, droit, sécurité, formation et éducation, ingénierie, gestion de projets, gestion de la qualité, conseil...etc
Administration	:	Service du personnel, services informatiques, services administratifs.
Techniques	:	Laboratoires d'essais, photographie...etc
Scientifiques	:	Recherche, développement, études, aide à la décision.

Quels vastes domaines pour améliorer la qualité de service au client!

VI° Caractéristiques des services et de la prestation du service

Les exigences d'un service doivent être clairement définies en termes de caractéristiques observables et susceptibles d'être évaluées par le client. Les

processus de prestation du service doivent également être définis en terme de caractéristiques qui influent directement sur l'exécution du service. Ces deux zones de caractéristiques doivent être évaluées par l'organisme de service en fonction de critères d'acceptation établis. En plus, une caractéristique de service ou de la prestation de service peut être quantitative (mesurable) ou qualitative (susceptible de comparaison) en fonction de la façon dont elle est évaluée ou de l'auteur de l'évaluation

Parmi les caractéristiques susceptibles d'être précisées dans les documents spécifiant des exigences :

- Installations et équipements, capacité, effectifs et qualité de matériels ;
- Temps d'attente, temps de réalisation de la prestation, durées de processus ;
- Hygiène , sécurité des biens et des personnes, fiabilité ;
- Capacité de réaction, facilité d'accès, courtoisie, confort, esthétique de l'environnement, compétence, sûreté de fonctionnement, précision, service rendu en totalité, état de l'art, crédibilité et communication efficace. (Paragraphe VI-1)

Dans la plupart des cas, la maîtrise des caractéristiques du service et de la prestation du service ne peut être obtenue qu'en maîtrisant le procédé qui fournit le service. La mesure et la maîtrise des résultats du procédé sont donc essentielles pour obtenir et maintenir la qualité exigée du service. Ainsi, dans ce domaine, la normalisation a développé une palette d'outils qui va de la terminologie à la formalisation de l'expression de l'offre ou de la demande en passant par la rédaction de contrats et la maîtrise de la qualité. Dans tout le processus de normalisation, l'objectif est de trouver un point optimum dans le quadrilatère (service perçu, service attendu, service voulu et service fourni) (voir cycle de la qualité annexe I)

VI-1) LES FACTEURS INFLUANCANT LA QUALITE DANS LES SERVICES

- La compétence** : connaissance suffisante pour accueil, animation,...
- La fiabilité** : performance régulière, sûre et constante
- La réactivité** : répondre en tout lieu et en tout moment à la demande du client
- L'accessibilité** : contact facile et agréable pour le client
- La compréhension** : s'efforcer de comprendre les besoins du client et de s'y adapter
- La communication** : information du contenu précis du service
- La crédibilité** : la notoriété, le sérieux garantissent la qualité du service
- La courtoisie** : le personnel en contact entretient des relations de respect et de politesse
- La sécurité** : le client est à l'abri de tout risque
- La tangibilité** : S'efforcer de matérialiser le service.

LA DEMARCHE QUALITE DANS LES SERVICES

1- Décrire le service

2- Identifier les clients

3- Evaluer le niveau qualitatif actuel du service

4- Définir le service
et la prestation

7- Améliorer

5- Mettre en oeuvre

6- Evaluer



VI-3) SOUS - COMITES TECHNIQUES DE NORMALISATION

Parce que le domaine des services ne s'arrête pas de se développer, il s'agit d'un domaine très vaste. De ce fait, les axes des travaux de ce comité s'intéresseront à moyen terme aux secteurs suivants :

- 1 : Tourisme et loisirs**
- 2 : Formation professionnelle**
- 3 : Services de transport**
- 4 : Maintenance**
- 5 : Logistique**
- 6 : Informations de santé**
- 7 : Activités de service dans l'alimentation en eau potable et dans l'assainissement**
- 8 : Irrigation**
- 9 : Ingénierie des transports terrestres (Chemin de fer)**
- 10 : Gestion du trafic aérien**
- 11 : Ingénierie des données industrielles**
- 12 : Codage des média**
- 13 : Société de l'information**
- 14 : Communication**
- 15 : Téléphonie mobile**
- 16 : Banque, valeurs mobilières et autres services financiers**
- 17 : Processus, éléments d'informations et documents dans le commerce, l'industrie et l'administration**
- 18 : Commerce électronique**
- 19 : Transport multimodal**
- 20 : Systèmes de commande et d'information des transports**
- 21 : Stérilisation des produits de santé**
- 22 : Salles propres et environnements contrôlés apparentés**
- 23 : Assistances et aides techniques pour les invalides et les handicapés ;**
- 24 : Déménagement, gardiennage et nettoyage,.....etc**

V° Stratégie à court terme

Pour débiter les travaux de normalisation dans les services, le choix sera axé sur 5 secteurs prioritaires et qui sont le tourisme, la formation professionnelle, la maintenance, le transport, la logistique et l'information de la santé.

V° 1- TOURISME ET LOISIRS

Au Maroc, le secteur touristique a été considéré dès l'aube de l'indépendance comme un secteur porteur de l'économie nationale, générateur de devises, et créateur d'emplois, ce qui lui a valu d'être déclaré prioritaire dans les différents plans de développement économique établis par les pouvoirs publics.

Le Maroc dispose, en effet de plusieurs atouts touristiques, riches et diversifiés lui permettant de se situer parmi les plus grands pays à vocation touristique, atouts qui font de notre pays un produit recherché par les marchés internationaux.

Au niveau de l'économie nationale, le tourisme participe à hauteur de 7,8 % dans le PIB, 17,1% dans les recettes du compte " Bien et Services " et 11,3 % dans les recettes de la Balance des Paiements.

En terme d'apport fiscal, le tourisme international contribue à hauteur de 5% du total des recettes de l'Etat sous forme d'impôts directs et indirects, de droits de douane et autres taxes.

Compte tenu des différentes mutations qui s'opèrent au niveau mondial et de la vulnérabilité de la balance commerciale aux chocs externes : aléas climatiques et au nouveau contexte international qui nécessite une compétitivité accrue des produits marocains et une diversification des débouchés commerciaux, le secteur touristique est appelé plus que jamais à contribuer d'une manière intensive à réduire cette vulnérabilité.

Ainsi, l'application d'une stratégie touristique cohérente et active, mettant en valeur un produit compétitif et attrayant : " un tourisme de qualité " est un enjeu de taille. De ce fait, il est intéressant de tirer profit de l'expérience normative de certains pays en la matière.

PRINCIPAUX ASPECTS A COUVRIR PAR LA NORMALISATION

< Qualité de l'accueil touristique dans les activités touristiques ;

< Elaboration d'un guide pour définir un service accueil des visiteurs dans les offices de tourisme et syndicats d'initiative ;

- < Titres émis pour diverses prestations de services à caractères touristiques.
- < Lexique interprofessionnel de langage commun de transaction pour le tourisme et les loisirs ;
- < Principes d'organisation syntaxique dans le lexique interprofessionnel de langage commun de transaction pour le tourisme et les loisirs ;
- < Présentation des éléments de données dans le langage commun de transaction pour le tourisme et les loisirs ;
- < Principes généraux relatives à la qualité dans les prestations des services à la clientèle ;
- < Prestation des services à la clientèle dans les agences de voyages
- < Services de croisières et de transport par traversiers ;
- < Prestation des services à la clientèle relative aux attractions et événements ;
- < Prestation des services à la clientèle concernant les produits d'écotourisme ;
- < Prestation des services à la clientèle relative au tourisme d'aventure et d'écotourisme ;
- < Prestation des services à la clientèle dans les centres de vacances ;
- < Hôtellerie et les prestations des services à la clientèle ;
- < Prestation des services à la clientèle dans les établissements de camping ;
- Critères de performance de la qualité des services dans les golfs ;
- < Spécifications du service, de la prestation de service et niveaux de performance des séjours linguistiques et de leurs organisateurs ;

< Aide à l'expression du besoin du client dans les activités de services du nautisme ;

Diagnostic de l'état actuel de la qualité des services dans les établissements touristiques marocains

Actuellement, le département de tourisme a lancé une étude sur la qualité des services dans les établissements touristiques. Cette étude a été confiée au consultant espagnole T.H.R qui a une expérience internationale de l'audit des entreprises hôtelières. Elle vise à introduire un ensemble de critères et de normes dans le but de contribuer à l'instauration et à la mise en place d'une démarche qualité, en vue de parvenir à une labellisation et à une meilleure normalisation des établissements touristiques. Cette étude est menée pour établir une stratégie pour l'horizon 2010.

Il y a lieu de fédérer les efforts entre la DQN et DET relevant du ministère du tourisme pour tracer un programme de travail qui débutera par l'aspect normatif en s'orientant vers une labellisation du secteur.

V° 2 - DEVELOPPEMENT QUALIFICATIF DES SEVICES FORMATION PROFESSIONNELLE

La normalisation concernant la formation professionnelle a pour rôle d'accompagner les démarches qualité mises en œuvre par les organismes de formation. On met à la disposition des acteurs concernés les moyens d'entreprendre les démarches qualité de leur choix, en définissant de manière collective, et sur une base consensuelle, des outils appropriés, ce qui permet d'élaborer un ensemble cohérent de normes.

En 1993, au niveau international, l'ISO a mis en place un groupe de travail pour élaborer un guide à destination des entreprises pour piloter et mettre en œuvre pratiquement leur processus de formation en cohérence avec les normes de la famille des ISO 9000. Aujourd'hui les normes sur la formation professionnelle répondent à l'ensemble des besoins des professionnels, comme des acheteurs ou des prescripteurs de formation et donne aux professionnels tous les outils d'une démarche qualité.

Les travaux intéressent la terminologie les relations contractuelles client/fournisseur, la définition de l'offre, et l'expression de la demande . Ils visent à élaborer un ensemble de référentiels pour :

- Clarifier les relations entre prestataires et clients de la formation et les aider à parler un langage commun. La norme sur le cahier des charges aide les entreprises à exprimer leurs demandes de formation aux prestataires.
- Donner les outils aux acteurs de la formation dans les démarches qualité qu'ils choisissent d'entreprendre. Une norme à usage interne, porte sur l'élaboration et la conduite d'un projet de formation, à l'aide d'une liste de questions pour mener à bien son projet. La norme sur les informations relatives à l'offre est destinée aux organismes de formation, et les aide à formuler leur offre en définissant les informations qu'il est nécessaire de communiquer au client, suivant plusieurs cas de figure.

On aide, ainsi, d'une part les organismes de formation à améliorer la qualité de leurs services et à maîtriser leur organisation, d'autre part les entreprises à organiser leurs démarches de formation pour une meilleure efficacité.

Concernant la certification, ce département peut fournir beaucoup de prestations dans ce secteur car le département chargé de la formation professionnelle recourt pour la certification de ses cadres (formateurs et cadres spécialisés dans tout secteur) aux organismes étrangères.

PRINCIPAUX ASPECTS A COUVRIR PAR LA NORMALISATION

- ❖ Méthodologie de la démarche de normalisation en formation professionnelle;
- ❖ Terminologie relative à la formation professionnelle et le fascicule explicatif y afférent;
- ❖ Informations relatives à l'offre en formation professionnelle;
- ❖ Spécifications des service et prestations de service pour les organisations de formation;
- ❖ l'assurance de la qualité pour les organismes de formation professionnelle et le guide de lecture de l'ISO 9001 ;
- ❖ Méthode d'élaboration des projets de formation en formation professionnelle;
- ❖ Cahier des charges de la demande en formation professionnelle.

V° 3 - DEVELOPPEMENT QUALIFICATIF DES SEVICES BANQUES, VALEURS MOBILIERES ET AUTRES SERVICES FINANCIERES

Dans ce domaine très particulier, le mot'' norme'' aura plusieurs acceptions. Il est souvent utilisé pour parler des normes

comptables. Le domaine de normalisation, au sens traditionnel du terme fournit des outils en conformité avec les préoccupations des autorités financières l'efficacité de fonctionnement, la confiance dans les instruments de paiement, la protection contre la fraude, la stabilité des marchés financiers, la sécurité et la confidentialité des échanges.

L'enjeu immédiat est celui de l'interopérabilité des moyens de paiement offrant un niveau de sécurité satisfaisant et répondant aux impératifs d'interbancaireté.

Les normes fondamentales concernent essentiellement les moyens de paiement et les systèmes d'échanges : chèques, virements, lettre de change, télépaiement.

Deux exemples de produits à normaliser :

1) la carte bancaire :

2) La carte bancaire fait l'objet d'un grand nombre de normes concernant ses dimensions et ses caractéristiques physiques. Ces normes appartiennent à la série des ISO 7810. Elles concernent l'embossage, la piste magnétique, le contenu informatique des pistes, les interfaces, le micro-circuit

3)

**NORMALISATION DE BANQUE, VALEURS MOBILIERES ET AUTRES
SERVICES FINANCIERS**

DOMAINE DES TRAVAUX :

Normalisation dans le domaine bancaire, les valeurs mobilières et autres services financiers.

Gestion de la sécurité et opérations bancaires générales

- ❖ Directives sur la sécurité des informations pour les opérations bancaires ;
- ❖ Profils de protection ;
- ❖ Elaboration du projet concernant la sécurité des technologies de l'information pour les institutions financières ;
- ❖ Gestion des titres et questions en rapport ;
- ❖ Identificateur d'entités commerciales internationales

Valeurs mobilières et autres instruments financiers concernés

- ❖ Numéros des titres et des certificats et lecture optique ;
- ❖ Codes pour l'identification des bourses ;
- ❖ Classification des instruments financiers ;
- ❖ Identifications d'entités commerciales ;
- ❖ Référence de classification des secteurs industriels

Services financiers liés à la clientèle

- ❖ Groupe de gestion de l'enregistrement et de la maintenance (RMMG)
- ❖ Vocabulaire et éléments de données ;
- ❖ Messages entre la carte à circuit intégré (ICC) et le dispositif d'acceptation des cartes

(CAD) dans les applications financières

- ❖ Sécurité dans les opérations bancaires ;
- ❖ Message entre accepteur de carte et acquéreur ;
- ❖ Spécifications liées à l'authentification des messages

NORMALISATION DE LA BANQUE ET SERVICES FINANCIERS LIES AUX OPERATIONS BANCAIRES.

Trois sous comités dont voici l'architecture :

SOUS COMITE	DOMAINE DES TRAVAUX
Opérations et procédures	} Directives sur la sécurité des informations pour les opérations bancaires ; } Critères d'évaluation de la sécurité ; Elaboration du projet concernant la sécurité des technologies de l'information ; } Politique stratégique en matière de sécurité cryptographique.
Valeurs immobilières	} Numéros des titres et des certificats et lecture optique ; } Classification des instruments financiers ; } Dictionnaire de champs de données.
Cartes de transactions financières, supports et opérations relatifs à celle-ci	} Vocabulaire et éléments de données ; } Messages entre la carte à circuit intégré (ICC) et le dispositif d'acceptation des

	cartes (CAD) dans les applications financières. } Sécurité dans les opérations bancaires ; } Architecture de sécurité des systèmes bancaires utilisant la carte à micro-circuit ; Message entre accepteur de carte et acquéreur.
--	---

V° 4- Maintenance

La maintenance est un ensemble d'opérations permettant de conserver le potentiel du matériel de production pour assurer la continuité ainsi que la qualité de production. C'est une fonction de l'entreprise, mais qui n'est pas toujours exercée par l'entreprise elle-même. Elle a longtemps été considérée comme une fonction nécessaire et coûteuse. Pourtant, la maintenance, bien organisée, peut être assumée par l'entreprise avec un rapport coût/qualité optimum.

Elle comporte deux aspects :

- L'aspect préventif : l'action est effectuée soit systématiquement, en fonction d'un échéancier prévoyant des visites de contrôle et/ou d'inspection, soit sous condition, en fonction de l'état du matériel,

- L'aspect correctif : en cas de défaillance soit partielle soit totale du matériel. Cette défaillance donne lieu, dans tous les cas, au dépannage et à la réparation.

La maintenance est solidaire d'autres fonctions essentielles de l'entreprise, qui peuvent directement, ou indirectement, avoir une influence sur sa gestion et son organisation et, son efficacité. Parmi ces autres fonctions, on peut citer, par exemple, les études et travaux, les méthodes de fabrication, les achats et la fonction financière.

Il y a lieu de signaler que la normalisation de ce secteur est opportun en ce moment, surtout après les démarches de sensibilisation effectuées par le ministère chargé de l'industrie en collaboration avec les compétences suédoises dans des entreprises pilotes. Il y a lieu d'associer aux travaux du sous comité "maintenance" les sociétés pilotes impliquées.

PRINCIPAUX ASPECTS A COUVRIR PAR LA NORMALISATION

- ❖ Principes généraux de mise en place de la fonction maintenance dans l'entreprise ;
- ❖ Concepts et définitions des activités de maintenance ;

- ❖ Termes et définitions des éléments constitutifs et de leurs approvisionnements pour les biens durables en maintenance;
- ❖ Indicateurs de maintenance ;
- ❖ Règles de l'appel d'offres pour un contrat de maintenance ;
- ❖ Cahier des clauses administratives particulières et types d'applications aux contrats de maintenance et expertise de l'état des biens durables à usage industriel et professionnel ;
- ❖ Guide de rédaction des clauses du contrat en maintenance ;
- ❖ Nomenclature et principes généraux de rédaction et de présentation de documents techniques à remettre aux utilisateurs de biens durables à usage industriel et professionnel ;
- ❖ Pictogrammes ou symboles en maintenance;
- ❖ Principes de codification de règles de présentation et de rédaction du catalogue des pièces détachées;
- ❖ Principes généraux de rédaction et de présentation des instructions de maintenance ;
- ❖ Terminologie relative à la fiabilité, la maintenabilité et la disponibilité;
- ❖ Procédure d'analyse des modes de défaillance et de leurs effets dans les techniques d'analyse de la fiabilité des systèmes ;
- ❖ Prévisions des caractéristiques de fiabilité, de la maintenabilité et de la disponibilité ;
- ❖ Gestion de la sûreté de fonctionnement ;
- ❖ Guide de maintenance de matériel ;

V° 5 - DEVELOPPEMENT QUALIFICATIF DES SERVICES DE TRANSPORT

L'activité de transport au Maroc est un chantier qui mérite une mise à niveau en matière de qualité des services de transport.

En effet, outre le fait lui-même de transporter des voyageurs ou des marchandises, les transports terrestres doivent offrir un certain nombre de services qui répondent aux besoins de la clientèle est primordiale.

Ainsi, le développement actuel et attendu des transports terrestres, dans le cadre de l'ouverture des marchés à la concurrence, aussi bien pour l'exploitation que pour les investissements en matériels, ainsi que des contraintes

fortes en matière de rentabilité font que la prise en compte des attentes de la clientèle.

L'amélioration de la qualité du service représente un enjeu majeur dans le cadre d'une politique de dynamisation des transports publics.

Il est important de souligner que la normalisation, dans ce domaine, peut être utilisée pour la définition de modèles, essentiellement pour faciliter la transmission de données qui est la base de toute amélioration des services clients : billetteries, réservations, informations, etc.

Les réflexions à l'ordre du jour concernant notamment les systèmes de transmission de données pour l'information visuelle de l'utilisateur à bord des trains ou aux arrêts.

PRINCIPAUX ASPECTS A COUVRIR PAR LA NORMALISATION

- ❖ Qualité des services dans les transports et l'identification des critères de qualité pour les chaînes de transport de marchandises ;
- ❖ Qualité des services dans les transports et l'identification des critères de qualité pour le transport de voyageurs ;
- ❖ Spécifications générales, dimensions, prescriptions, méthodes d'essai et conditions d'exploitation des caisses mobiles de la classe C ;
- ❖ Normalisation des points d'arrêt pour les autobus ;
- ❖ Terminologie des conteneurs pour le transport de marchandises;
- ❖ Codage, identification et marquage des conteneurs pour le transport de marchandises ;
- ❖ Spécification et essais des conteneurs de la série 1;
- ❖ échange de données et interfaces des équipements pour conteneurs pour le transport de marchandises;
- ❖ Informations relatives aux conteneurs à bord des navires pour le transport de marchandises.

V° 6 - DEVELOPPEMENT QUALIFICATIF DES SERVICES LOGISTIQUE

La logistique est l'ensemble des moyens et des méthodes d'organisation d'un service ou d'une entreprise. Elle comprend tout un ensemble d'opérations qui permettent, concrètement, à cette unité économique de vivre au quotidien, et d'assurer au mieux ses missions.

Elle a, pendant longtemps, été assurée uniquement en interne, en puisant dans les compétences existant dans l'entreprise. Comme c'est le cas pour d'autres fonctions, du fait de sa complexité, elle s'est externalisée, et est maintenant très fréquemment assurée par un prestataire de services.

Elle fait partie des fonctions de l'entreprise. Elle doit assurer la satisfaction de besoins exprimés, soit en interne, pour le bon fonctionnement de l'entreprise, soit par l'extérieur de l'entreprise, par la clientèle.

Une logistique bien étudiée et organisée permet, à la fois, de gérer au mieux ses stocks, d'éviter les ruptures de chaînes à la production, et d'établir des liens continus avec la vente et la production, de façon à gagner du temps sur les délais de livraison, mais aussi sur ceux de reconstitution des stocks. Bref, c'est un pôle vital qui a une influence directe sur la compétitivité de l'entreprise.

Par nature, la logistique implique des acteurs variés, qui sont, souvent, de langues, de législations et cultures différentes.

La gestion d'un flux de marchandises nécessite la participation d'acteurs tout aussi différents que : des fabricants, des douaniers, des agents et autres intermédiaires, des transporteurs, des distributeurs etc.

Elle suppose aussi que l'on maîtrise parfaitement la communication entre tous ces partenaires, quelle que soit leur origine, dans le contexte fort, actuel, de mondialisation des marchés.

C'est un domaine où l'intérêt bien compris des fournisseurs et des clients est de pouvoir s'appuyer sur un langage normalisé, de faire en sorte que les diverses étapes, ou procédures soient clairement répertoriées, et que la qualité du processus soit garantie au travers d'outils reconnus par tous.

La normalisation va doter d'outils la fonction logistique au sens large pour une efficacité maximum.

LES TRAVAUX AU NIVEAU EUROPPEN

Actuellement, les travaux au niveau de l'Europe portent sur la définition des fonctions des logisticiens et de leurs métiers. Une deuxième étape concernera la formation de l'audit en logistique

Un référentiel d'évaluation de la qualité logistique est en cours d'élaboration qui devrait donner aux responsables une base générale pour évaluer la performance des outils, ou des moyens de leur propre logistique, ou de celle de leurs partenaires, fournisseurs ou prestataires. Il est prévu de développer des travaux normatifs sur la base de ce référentiel, à partir de l'analyse exhaustive des processus, avec leurs étapes critiques, pour proposer une méthode d'évaluation des opérations et des interfaces. A l'issue de ce travail, il pourrait être envisagé d'établir des référentiels d'audit par secteur d'activité et/ou pour l'ensemble des secteurs de la logistique . Au niveau marocain, on peut commencer par normaliser les aspects cités ci-dessous et rester en veille pour ce qui peut émerger en matière de la qualité logistique au niveau européen et international.

PRINCIPAUX ASPECTS A COUVRIR PAR LA NORMALISATION

- ❖ Terminologie de la logistique;
- ❖ Fonctions logistiques.

(ce guide présente un inventaire de l'ensemble des activités logistiques . Il pourrait être suivi par des documents d'applications pratiques sectorielles).

V° 7- DEVELOPPEMENT QUALITATIF DES SERVICES INFORMATIQUE DE SANTE

Maintenir et améliorer la qualité et la sécurité des soins est la priorité des politiques publiques en matière de santé. Cet objectif doit cependant s'accompagner, de nos jours d'une maîtrise des dépenses de santé. Cela n'est possible que si le secteur est organisé d'une manière moderne en intégrant une composante moderne appelé l'informatique de santé qui permet de garantir un service de qualité. D'ailleurs, le secteur de la santé publique au Maroc est un secteur déjà averti dans le domaine de la qualité car on trouve déjà un plan qualité pour l'ensemble des établissements publics de santé.

De nouveaux moyens doivent venir en appui des politiques déjà lancées. L'un d'entre eux consiste à développer, améliorer et sécuriser l'information médicale sous ses différents aspects :

- Information générale sur la santé publique ;

- Echanges d'information entre acteurs de la santé ;
- Echanges d'information sur les prises en charge.

La réforme en cours du système de santé est l'un des éléments de la politique générale définie en matière de santé publique. L'objectif est de développer une stratégie nationale, commune aux différents aspects du domaine, des outils de mise en oeuvre établis de façon concertée et coordonnée. Dans ce cadre, la normalisation peut jouer donc un rôle essentiel et accompagner ainsi également l'action pour la maîtrise des dépenses.

La normalisation dans le domaine des informations de santé adapte les possibilités de l'informatique aux spécificités du secteur et à ses contraintes particulières :

- continuité des soins,
- prises en charge administrative et financière,
- nécessité d'un contrôle qualité du système.

Elle doit prendre en compte les problèmes de confidentialité avec les différents aspects déontologiques, éthiques et légaux, la multiplicité actuelle des différents systèmes de traitement de dossiers, la sémantique particulière aux données médicales.

Un travail particulier et de grande ampleur porte sur la sécurisation des ordonnances, pour éviter les fraudes à la sécurité sociale, comportant un aspect sur la spécification du document, et une autre sur la traçabilité de l'ordonnance.

Au début, pour entamer le 1^{er} contact avec le sous comité qui va traiter le domaine de la santé, il sera opportun de programmer pour la 1^{ere} réunion, le document qui traite les lignes directrices pour la mise en oeuvre d'un système qualité dans un établissement de santé.

PRINCIPAUX ASPECTS A COUVRIR PAR LA NORMALISATION

- √ Lignes directrices pour la mise en oeuvre d'un système qualité dans un établissement de santé ;
- √ Echange d'information dans le domaine de la santé et enregistrement des systèmes de codification;
- √ Méthodologie pour l'élaboration de messages dans le domaine de la santé;
- √ Etude des formats d'échange existants utilisables dans le domaine de la santé;
- ⊗ Structures des données d'identifications des données administratives et des données médicales communes pour les dispositifs connectés par intermittence utilisés dans le domaine de la santé ;

- ∨ Enregistrement d'objets d'information utilisés pour l'échange dans le domaine de l'informatique de santé ;

VI - MARQUE NM SERVICE :

C'est quoi la certification SERVICE ?

Face au fort développement des services, les clients bénéficient aujourd'hui d'un choix de plus en plus large. En revanche, ils ne disposent pas d'une information objective qui les rassure sur la qualité des services offerts et qui les guide dans leur choix. La certification service est capable de renforcer la confiance des clients, de renforcer l'image d'un prestataire de service en le démarquant de ses concurrents. La marque NM, dans le cas des services est une marque volontaire de certification délivrée par le SNIMA. Elle attestera de façon impartiale la qualité, la fiabilité et les performances du service présenté en apportant la preuve aux clients que le service fourni répond à leurs besoins et est conforme à des caractéristiques de qualité définies dans le référentiel de certification correspondant.

Ce référentiel est constitué :

- De normes marocaines élaborées en concertation avec les prestataires de service, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics ;
- De spécifications complémentaires concernant le service et l'organisation qualité de l'entreprise.

VII - CONCLUSION

Le développement de la normalisation dans le secteur des activités de services constituera un atout considérable de compétitivité et pour l'amélioration de la qualité de la vie des consommateurs, le maillon fort de l'économie marocaine.

Bien qu'une certaine appréhension existe dans les esprits lorsque une normalisation des services est évoquée, il y a lieu de préciser que cette normalisation est tout à fait comparable à celle développée dans le domaine des activités industrielles.

Ainsi, dans ce domaine, la normalisation a développé une palette d'outils qui va de la terminologie à la formalisation de l'expression de l'offre ou de la demande en passant par la rédaction de contrats et la maîtrise de la qualité.

Le souci majeur des entreprises opérant dans les activités de services est d'offrir des services d'un niveau constamment élevé, ce qui doit les pousser à adopter une organisation efficace pour la maîtrise de la qualité et la clarification des éléments objectifs et quantifiables permettant l'évaluation de la conformité du service aux normes qui le concernent.

Dans ce sens, il y a lieu de programmer les actions suivantes :

1. Instituer un comité technique de normalisation des services qui sera décliné en sous-comités par thème d'activité;
2. Créer sur la base des normes marocaines du secteur la certification des services avec : la marque NM service ;
3. Développer des actions de coopération avec notamment la France en vue de consolider les travaux de normalisation et de certification dans ce secteur ;
4. Aider les entreprises à adopter le référentiel de la norme ISO 9001 qui offre les moyens qui permettent de répondre aux exigences de marché en matière de conformité aux normes et réglementations.

VIII -PLAN D'ACTION DU COMITE TECHNIQUE DE NORMALISATION DES SERVICES POUR LA PERIODE 2003-2004

I) Lancement des travaux de normalisation

1. Etablissement de la liste des sous secteurs des travaux de ce comité sur la base du chapitre 3 (développements des services et axes des travaux);
2. Etablissement de la liste des membres pour chaque sous secteur ;

3. Choix de l'entité qui assurera le secrétariat du comité technique de normalisation ;
4. 1^{er} contact avec l'entité en question en vue de la sensibiliser sur les procédures de travail de normalisation ;
5. Etablissement de programme de normalisation pour l'année 2003 - 2004 avec éventuellement les dates de réunion en se basant sur les listes des sous secteurs prioritaires ;
6. La première réunion de chaque comité sera consacré à
 - A) Présentation du système normatif marocain.
 - B) Présentation du sous - secteur de normalisation (enjeux de la normalisation dans ce sous secteur, les travaux étrangers, concertation sur le programme de travail...etc

II) Communication

- 1) Programmer des communiqués de presse sur l'intérêt de normalisation par sous secteur et au fur et à mesure des communiqués de presse sur les normes homologuées et effectuer des visites d'information au niveau des entreprises opérant dans les différents branches d'activité
- 2) Programmer des visites de sensibilisation auprès des intéressés,
- 3) Elaborer des brochures sectorielles.

A N N E X E I

CYCLE DE LA QUALITE

Point de vue du client

Point de vue des entreprises

