



2^e édition du Colloque Management de la Qualité - Coûts et rentabilité de la qualité - Mardi 9 et mercredi 10 avril 2019 à l'Université Cadi Ayyad de Marrakech

Synthèse

Pour sa deuxième édition, pour l'occasion délocalisée au Maroc, le colloque Management de la qualité co-organisé par l'Université de Rouen Normandie (IAE et laboratoire NIMEC) et l'Université Cadi Ayyad de Marrakech (Faculté des Sciences Juridiques Economiques et Sociales et laboratoire L-Qualimat) a été une réussite. Le thème spécifique des coûts et de la rentabilité de la qualité a suscité un grand intérêt avec plusieurs dizaines de propositions de communication reçues principalement d'Afrique du nord, de France mais aussi du Moyen-Orient et présentées en français et en anglais, témoignant comme pour la première édition de l'universalité de la préoccupation de la qualité et de la dimension internationale du colloque. Après une



discussion introductive du thème du colloque par les représentants des institutions organisatrices, suivie d'une table ronde de professionnels inscrits dans des démarches qualité, les ateliers académiques se sont succédés sur une journée et demie où plus d'une

dizaine de conférenciers ont présenté leurs travaux. De ces échanges a émergé le principal constat de la grande difficulté à appréhender ce que coutent les démarches



qualité et ce qu'elles rapportent, mais également des éléments de réponse sur la base des témoignages des professionnels et des études des chercheurs. Anne Maurand-Valet a débuté les présentations en discutant de l'objet de recherche norme ISO 9001. Riad Sakr a fait un exposé sur l'évaluation des démarches qualité dans l'enseignement supérieur.

Soufiane Nouri a présenté les résultats d'une étude sur l'impact de la RSE sur la qualité des produits. Arabeche Zina a questionné la variable explicative culturelle de la gestion intégrale de la qualité. N. Bounabri a énoncé des variables de mesure de l'efficacité d'un SMQ. Charaf Saidi a expliqué le coût de l'insatisfaction dans les services publics. Nacera Dani El Kebir a mis en évidence l'importance de l'analyse du coût de la qualité dans les organisations. Pour clore cette première journée, le dîner de gala a eu lieu dans une institution de Marrakech, Chez Ali, où l'hospitalité marocaine s'est vérifiée dans une ambiance très conviviale. Pour la deuxième journée, Kenza Finnaoui a commenté l'influence de la qualité des données sur la prise de décision dans un système de contrôle de gestion. Hammou Azouzou a présenté le cadre conceptuel original du losange d'auto-évaluation. Enfin, pour clore les débats, Khalid Bourma a présenté les résultats d'une étude sur l'évaluation de la certification sur le commerce équitable. C'est



d'ailleurs avec une grande satisfaction que les organisateurs du colloque ont appris la décision de la revue partenaire du colloque REINNOVA de publier dans son N°7 Vol. II à paraître au mois de juillet 2019, l'article de Saidi, Maya et Abbassi « *Coûts indirects de non-qualité Quel modèle pour minimiser le coût d'insatisfaction dans les services publics? Etude sur le service de transport commun urbain* », proposé par le comité scientifique. Le colloque s'est achevé par le constat d'un intérêt intact de la recherche sur le thème de la qualité et sur l'importance des questionnements en attente de réponses.