

# ENERGIES-link®

Journal trimestriel de l'Association  
des Cadres Hors Classification de l'ONEE - B E

1er & 2ème trimestres 2020 | N° 4

## FOCUS

Les relations sociales seront-elles  
reconfigurées par la Covid 19 ?

Initiative  
"Energies Solidaires"  
Un franc succès



## PORTRAIT

Nawal Harti

## J'AI LU

Samarcande  
Amine Maalouf

## TRIBUNE LIBRE

La qualité optimale

# SOMMAIRE

## Edito

Par Hassan Buri

Il est difficile, en ce moment, de parler de l'électricité sans évoquer la pandémie du coronavirus. On ne peut, non plus, ignorer le rôle que jouent les électriciens dans le maintien du cours normal du quotidien, aussi bien celui des citoyens que celui des entreprises...

[Lire la suite...](#)

## Faits marquants

- **L'ONEE a signé le 24 janvier 2020 avec Taqa Morocco l'avenant au PPA des unités 1 à 4 de la centrale de Jorf Lasfar.** L'objet de cet accord est la rénovation des quatre unités...
- **La consommation d'électricité, pendant la** période d'urgence sanitaire, a baissé en moyenne quotidienne de 14 % par rapport...
- **Energies Solidaires, l'initiative lancée par l'association Energies,** le 22 avril 2020, a connu un franc succès. En moins d'une semaine...
- **Energies a édité les actes de la rencontre qu'elle a organisée** le 22 juin 2019 sur " le droit d'accès à l'énergie"...
- **Energies a lancé durant le mois de mai 2020** une bibliothèque numérique...

[Lire la suite...](#)

## Focus

**Les relations sociales seront-elles reconfigurées par la Covid 19 ?**

Par Omar El Kindi

Le très minuscule virus « SARS-CoV-2 » baptisé « Covid 19 » par l'OMS et, à titre anecdotique, «féminisé » par l'Académie française (!) aura causé la plus grave et, surtout, la plus foudroyante crise multidimensionnelle de notre histoire...

[Lire la suite...](#)

## Portrait

Nawal Harti

Par Hind Maatouk

Native de la ville de Fès, Nawal HARTI passe son enfance et ses études primaires entre sa ville natale et Azrou, pour ensuite s'établir à Casablanca avec sa famille, où elle continue ses études...

[Lire la suite...](#)

# J'ai lu

Samarcande par Amine Maalouf

Par Hind Maatouk

Un livre passionnant de l'écrivain franco-libanais, Amine Maalouf, écrit en 1988 où l'auteur décrit entre fiction et réalité des événements historiques de la Perse du 11ème et du 19ème siècle. En effet, tout au long de l'histoire...

[Lire la suite...](#)

# Tribune libre

La Qualité Optimale pour plus de Satisfaction !

Par Mohamed Taoufiq

La qualité !!! Voilà un mot qui focalise l'attention de tout le monde « Producteurs », « Fournisseurs » et « Utilisateurs ou Consommateurs ». Le concept de la qualité n'a cessé d'évoluer et de s'étendre au-delà de l'objet (exigences intrinsèques)...

[Lire la suite...](#)

Ont contribué à la rédaction de ce numéro:  
Hassan Buri,  
Omar El Kindi,  
Nawal Harti,  
Hind Maatouk,  
Abdessamad Saddouq,  
Mohamed Taoufiq,



# EDITO

Il est difficile, en ce moment, de parler de l'électricité sans évoquer la pandémie du coronavirus. On ne peut, non plus, ignorer le rôle que jouent les électriciens dans le maintien du cours normal du quotidien, aussi bien celui des citoyens que celui des entreprises. Cette pandémie a révélé, partout dans le monde, le caractère hautement stratégique de l'électricité et elle a remis en question certains choix fait par le passé. On ne peut que féliciter les femmes et les hommes de l'Office qui contribuent sans cesse, de jour comme de nuit, au maintien de l'activité économique de notre pays.

Dans le mouvement de solidarité citoyenne, entraîné par la pandémie, notre association a contribué, à sa manière, en organisant une opération d'aide aux foyers démunis, en leur payant deux mois de consommation d'électricité. Cette opération qui a connu une réussite retentissante, nous pousse à réactiver les autres rôles que notre association s'est assignés, en particulier sa contribution à la réflexion sur les préoccupations du secteur de l'électricité et sur sa place dans le projet du nouveau modèle de développement en cours de préparation. Il ne tient qu'à nous de donner à notre association une place visible dans notre société, en nous impliquant et en participant, ou simplement, en proposant des actions qui s'inscrivent dans le champs de sa vision.

Une fois la crise sanitaire dépassée, plusieurs concepts qui étaient bien établis par le passé, tel que la délocalisation, seront probablement revus? Il s'agit notamment de l'organisation mondiale de la production, ainsi que des types d'énergies nécessaires à son fonctionnement et les moyens logistiques qui lui sont dédiés. C'est là une occasion pour notre pays et particulièrement pour notre Office de montrer ses capacités innovatrices et d'inaugurer un nouveau chemin de développement. Notre rôle sera celui de l'accompagner dans ce défi et de mettre à sa disposition notre expérience et notre savoir-faire, dans une logique win-win.

Le coup d'envoi est déjà lancé...

**Hassan BURI**  
**Secrétaire général adjoint**

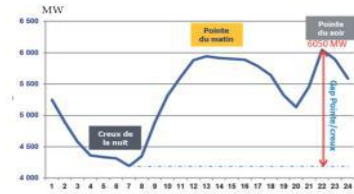
[Retour au sommaire](#)

# FAITS MARQUANTS

- L'ONEE a signé le 24 janvier 2020 avec Taqa Morocco l'avenant au PPA des unités 1 à 4 de la centrale de Jorf Lasfar. L'objet de cet accord est la rénovation des quatre unités et l'extension du contrat jusqu'à en 2044, qui coïncide avec la fin du contrat des unités 5 et 6. Le concessionnaire aura à payer un ticket de 1.5 Md DH et devra investir 3.5 Md DH dans la rénovation.



- La consommation d'électricité, pendant la période d'urgence sanitaire, a baissé en moyenne quotidienne de 14 % par rapport à la même période de l'année dernière. La puissance de pointe a, quant à elle, baissé de 7 à 8%.



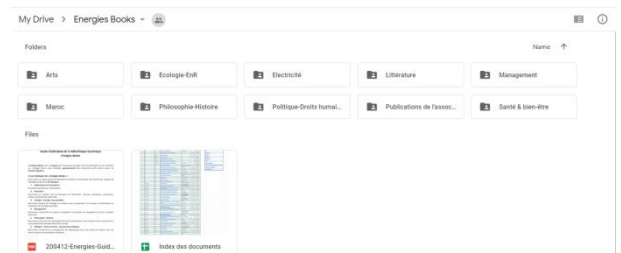
- Energies Solidaires, l'initiative lancée par l'association Energies, le 22 avril 2020, a connu un franc succès. En moins d'une semaine, plus d'une centaine de donateurs ont réuni la somme de 119 880 qui ont servi à régler l'équivalent de deux mois de consommation de 759 foyers précaires de la commune de Setti Fadma et de Oukaimeden.



- Energies a édité les actes de la rencontre qu'elle a organisée le 22 juin 2019 sur " le droit d'accès à l'énergie" consultable dans [Energies Books](#).



- Energies a lancé courant le mois de mai 2020 une bibliothèque numérique regroupant plusieurs dizaines de livres dans divers domaines. La bibliothèque est consultable à partir de ce lien : [Energies Books](#).



[Retour au sommaire](#)

# FOCUS

## Les relations sociales seront-elles reconfigurées par la Covid 19 ?

Par Omar El Kindi

*« Nulle pierre ne peut être polie sans friction,  
nul homme ne peut parfaire son expérience sans épreuve. » - Confucius*

Le très minuscule virus « SARS-CoV-2 » baptisé « Covid 19 » par l'OMS et, à titre anecdotique, « féminisé » par l'Académie française (!) aura causé la plus grave et, surtout, la plus foudroyante crise multidimensionnelle de notre histoire récente, dont les effets immédiats ne sont pas près de s'éteindre de sitôt. Nul doute que nous mettrons (très) longtemps à nous remettre tellement elle aura ébranlé nos certitudes et les dogmes les plus partagés.

En moins de six mois, ce fichu virus a infecté plus de 5.600.000 personnes, dont 1.700.000 dans les seuls États Unis d'Amérique, et causé la mort de près de 350.000, en moins de six mois. Il a chamboulé et compliqué la vie de milliards d'individus, dont près de 2 milliards ont été contraints à se terrorer de gré ou de force pour, leur a-t-on ordonné, en limiter la propagation. Il a mis, brutalement, à l'arrêt l'économie mondiale et forcé les États, y compris les plus néolibéraux d'entre eux, à réhabiliter les bonnes vieilles recettes keynésiennes pour limiter les dégâts sur leur système économique-financier et sur les populations. Il a figé le monde culturel et réduit les plus résilients des artistes à se rabattre sur les réseaux sociaux pour s'exprimer, consacrant ainsi la « victoire des GAFAs » symbole de la destruction de pans entiers de la culture, depuis l'invasion du streaming, des podcasts et des producteurs de contenus sur Internet.

La pandémie a, surtout, ôté le voile de l'indifférence et de l'hypocrisie sur les cruelles inégalités, jusque-là tolérées et occultées, entre les individus, entre les groupes sociaux, entre les territoires et entre les pays. Il a montré les limites et fragilisé les coalitions étatiques type Union Européenne et rétabli, de fait, les égoïsmes nationaux dans une série de situations inimaginables, il y a encore quelques semaines ; tels ces représentant(e)s de grandes puissances économiques s'étripant sur les tarmacs chinois pour des cargaisons de masques de protection ou ces pays qui ont détourné des cargaisons de matériels sanitaires destinés à d'autres pays ... amis !!

La Covid 19 aurait, diront des analystes lucides, sonné le glas de la mondialisation dans sa configuration actuelle, au grand dam des intégristes de la division internationale du travail portée et imposée par les multinationales, depuis la fin de la 2ème Guerre Mondiale !! Ce sera, probablement, l'effet structurant le plus durable et dont l'impact pourrait mettre à mal les économies, et par conséquent les populations, des pays émergents, comme le nôtre.

Dans notre confinement imposé, nous avons eu tout loisir de nous abreuver, de jour comme de nuit, de statistiques macabres et de messages de sensibilisation plus ou moins réussis, parfois infantilisant. Nous avons navigué entre les chaînes TV et autres médias numériques qui à la recherche d'explications, surtout les plus rassurantes, qui pour confirmer que l'approche de notre pays dans ce combat mondial est l'une des meilleures, et qui pour lire et entendre des analyses multidisciplinaires fondées qui ont essayé de mettre en perspective les effets immédiats et à venir de la pandémie que nous subissons. L'offre était telle que, forcément, chacune et chacun y ont trouvé réponse à leur quête. Et ce n'est pas le temps qui aura manqué à celles et ceux que les conditions matérielles du confinement le permettaient !!

Par-delà les ressentis, je considère, sans prétention aucune, que la réflexion devrait porter sur l'après Covid 19 et sur ce que pourrait ou devrait être la vie sociale. Car, tôt ou tard, le minuscule virus finira par ne plus faire parler de lui que dans les revues de diverses spécialités, dans les documentaires et dans les œuvres littéraires ou artistiques, à l'instar des autres pandémies que l'humanité a connues. La polémique malsaine sur l'hydroxychloroquine ou la bagarre indécente des entreprises pharmaceutiques américaines pour la commercialisation d'un vaccin pas encore découvert auront cessé depuis longtemps et que seules les futures personnes âgées, que sont les jeunes aujourd'hui, et le successeur de Google s'en souviendront, peut-être.

Les règles ou gestes « barrières » et autres contraintes que nous avons découverts avec la Covid 19 ont totalement modifié notre relation à « l'autre », qui est la base du vivre ensemble.

C'est ainsi que nous autres marocain(e)s, quasi-naturellement tactiles et très porté(e)s sur les embrassades et les accolades, avons été obligé(e)s de refréner nos élans, même envers nos intimes et nos proches en toutes circonstances, avec toutes les frustrations que cela crée. Je suis convaincu que plus d'un(e) doit penser que « ce n'est que partie remise ». Mais, il n'en restera pas moins que nous ne sommes pas près d'oublier cette terrible épreuve de notre affect.

Le lavage des mains au savon, règle d'hygiène élémentaire unanimement admise, est devenue avec la pandémie et la campagne de sensibilisation qui s'en est suivie, une préoccupation lancinante, voire obsédante. Depuis, le savon a retrouvé le rang qu'il avait, avant d'être détrôné par les produits cosmétiques sophistiqués chez les CSP+. Nul doute que notre regard sur ce produit ne sera pas plus le même et qu'il nous rappellera, pour encore longtemps, la péripétie Coronavirus.

Nous avons été obligé(e)s de mettre un masque chaque fois que nous devons évoluer en public ; disposition respectée sans grand enthousiasme puisqu'elle a nécessité la mobilisation de la force publique. La rue comme les commerces étaient devenus des lieux de bals masqués anxigènes. Car, cet accessoire de protection, qui a acquis un statut mythologique et qui avait été inventé au XVII<sup>ème</sup> siècle pour protéger les médecins de peste et réglementé à la fin de la 2<sup>ème</sup> Guerre, n'était connu chez nous que dans les hôpitaux, principalement. Le faire porter par tout le monde ne pouvait, par conséquent, ne pas se passer banalement !! Là aussi, il y a fort à parier que ce petit bout de tissu ne disparaîtra pas de sitôt de notre espace public.

Et puis, cette règle de « distanciation physique » appelée malencontreusement « distanciation sociale » aura été la règle de trop pour nous qui privilégions l'attroupement quasi-instinctivement, en tous lieux et en toutes circonstances. Voir des personnes portant masques, certaines avec des gants, alignées devant un magasin à plus d'un mètre les unes des autres était, pour le moins, surréaliste. D'autres spectacles l'étaient bien moins ; tel ces enfants français assis dans la cour de récréation de leur école, dans des carrés de plus d'un mètre de côté !! Assurément que plus tard des spécialistes des sciences sociales nous diront que cette situation n'était pas aussi facile à vivre qu'il y paraissait. Ou peut-être que d'autres plus consensuel(le)s nous montreront en quoi cette « distanciation physique nous aura rapprochés », partant de l'observation que notre acceptation aura été pour protéger « l'autre »

Plusieurs commentaires irrespectueux, voire injurieux et donc inacceptables, de photos et de vidéos publiées sur les réseaux sociaux montrant plusieurs de nos compatriotes ne respectant pas toutes ces règles ont alimenté des préjugés exprimés en sourdine bien avant la pandémie. Sans compter que cette règle correspond à une révolution culturelle qu'il n'était pas aisé d'épouser en un clic, les réactions exprimées ont de quoi inquiéter sur la fracture sociale ainsi étalée en plein écran.

L'introduction du travail à distance ou « télétravail » aura été un autre important marqueur de l'évolution sociale provoquée par la Covid 19. Au lieu d'aller sur le lieu de travail rencontrer « les autres », des milliers de personnes ont été contraintes à travailler à leur domicile, avec tout ce que cela comporte comme frustrations et risques de déconnexion sociale. Par-delà les difficultés de mise en oeuvre rencontrées par les travailleur(e)s, en particulier les femmes, cette disposition qualifiée abusivement de novatrice risque de consacrer un nouveau mode d'exploitation dans lequel l'investissement de l'employeur serait quasi-nul et les relations de travail « virtualisées ». Après la dépersonnalisation des relations de travail par Uber, Amazone, Jumia, etc. nous voici poussés par le Coronavirus vers l'inconnu virtuel.

Toujours dans le monde du travail, la pandémie a inversé la hiérarchie de l'utilité des métiers. Les personnes en première ligne, dont les métiers étaient sous-estimés, voire méprisés, ont bénéficié de la reconnaissance de tout le monde (personnel de santé, agents de propreté, personnel de magasin d'alimentation, agriculteur(e)s, transporteur(e)s, livreur(e)s, police, gendarmerie, protection civile, etc.) Ces métiers, dont la plupart étaient les premiers externalisés par les entreprises publiques et privées, ont retrouvé, du moins aux yeux et dans le coeur du public un statut qui n'aurait jamais dû leur être enlevé. La Covid 19 aura, probablement, été plus efficace, en tout cas plus persuasive, que plusieurs centrales syndicales, ici comme ailleurs. Elle aura permis d'ouvrir des perspectives d'amélioration matérielle, mais surtout le changement de regard sur ces « sous-métiers ».

Au début de la pandémie, la Covid 19 était qualifiée cyniquement de virus non discriminatoire qui attaque tout le monde ; puis des doctes spécialistes ont décrété que les personnes âgées

étaient les plus vulnérables devant le virus au contraire des enfants qui lui sont insensibles. Il s'en est suivi un comportement social qui relève de la tragédie ; des responsables politiques, publiquement ou en « off », ont décidé de laisser mourir les vieux. Cela arrangerait les caisses de protection sociale en difficulté chronique, et favoriserait l'avènement rapide du seuil d'« immunité collective ». Au diable les grands principes du respect des aîné(e)s et de la Déclaration Universelle des Droits Humains. Confondant la crise sanitaire avec la guerre, des politiques se sont égarés. La situation dramatique et le nombre incroyablement élevés des décès découverts dans les HEPAD en France et les Résidences pour Aîné(e)s au Québec sont glaçants. Faut-il imputer cette ingratitude à la pandémie ? J'ai peine à le croire. Puisse cette inacceptable et malheureuse situation nous servir d'alerte pour ne pas changer les relations responsables et respectueuses que nous avons avec nos aîné(e)s, avec ou sans la Covid 19.

Autre situation humainement insupportable est celle des personnes bloquées hors de chez elles, dans d'autres pays pour cause de fermeture des frontières. En plus des difficultés matérielles que l'on peut, aisément, imaginer (très) grandes, cette situation incompréhensible serait, elle aussi (!) due au Coronavirus !

Mais, la peur d'être contaminé par « l'autre », qui a sous-tendu la dictée des « règles barrières », comme son nom l'indique, me paraît être un marqueur psychologique pour l'avenir de nos relations sociales qui rappelle la phrase de Jean-Paul Sartre, « L'enfer, c'est les autres », dans sa pièce de théâtre « Huis clos ». Il aurait vécu, aujourd'hui, Sartre aurait sûrement choisi le titre « Barrières ». Saurons-nous nous en libérer ? Je ne sais, mais en tout cas, pas avant longtemps si on peut croire ces scientifiques, qui ont quelque mal à se mettre d'accord sauf sur la présence du menu virus, parmi nous, pendant encore quelques mois si ce n'est plusieurs années !

### ***Et après ?***

*D'autres aspects de notre vie ont été impactés directement ou indirectement par la pandémie et méritent développement ou, mieux encore, (plusieurs) débats, car ce que nous avons vécu et que nous vivons encore est tout sauf banale et passager. Partant, des penseur(e)s crédibles, comme d'autres qu'ils le sont moins, en appellent à un changement radical de paradigme. Notre réflexion devrait, par conséquent, être centrée sur les composantes qui doivent en constituer la base et qu'il faudra négocier pied à pied avec les forces sociales (nombreuses) qui conçoivent le « changement dans la continuité » :*

*Droits (Universels) Humains - Démocratie sociale - Environnement et croissance économique - Mondialisation équilibrée - Modèle de Développement (Social), etc.*

*Tout un programme, me direz-vous ; mais nous ne pouvons sortir d'une telle épreuve et continuer comme si rien ne s'était passé. D'autant que nous, comme les autres de par le monde, n'en sortirons pas dans le mieux de notre forme !!*

[Retour au sommaire](#)





## Un profil polyvalent

Native de la ville de Fès, Nawal HARTI passe son enfance et ses études primaires entre sa ville natale et Azrou avant de s'installer à Casablanca avec sa famille, où elle poursuit ses études secondaires au collège Khenata Bent Bekkar. Elle enchaîne par la suite au lycée Al Khansaa puis au lycée Chawqui où elle décroche en 1990 son baccalauréat en Sciences Mathématiques.

Pour Nawal le choix était évident, ce sera une carrière d'ingénieur. Elle s'oriente donc vers les Classes Préparatoires au lycée Mohamed V, ce qui lui permettra d'intégrer ensuite l'Ecole Nationale Supérieure d'Ingénieurs de Constructions Aéronautiques de Toulouse. Fraîchement diplômée, Nawal décide de rentrer

**Par Hind Maatouk**  
**Réalisé le 28 mai 2020**

au Maroc en 1995 « Je suis retournée au Maroc à l'époque sans même réfléchir. C'était pour moi une évidence. Servir mon pays et retrouver les miens passent avant toute autre chose » nous confie-t-elle.

### Le choix de carrière...

Nawal a toujours souhaité intégrer une entreprise de service public « Intégrer l'ONE était un rêve d'enfance pour moi. Je passais devant la grande porte de bronze tous les jours en allant vers le lycée Chawqui et ça impressionnait la jeune fille qui était en moi. Ce fut réalisé le 13 mai 1996 ». Aujourd'hui, après 24 ans de carrière, Nawal partage avec nous son parcours « j'ai eu la chance d'être affectée en tant que cadre au service Mouvements d'Energie, dans la section Gestion Prévisionnelle de l'Offre. Une vraie école. C'est là où j'ai appris le métier. Nommée en 2001 Chef de Service Offre-Demande puis en 2007 Ingénieur Expert Offre-Demande. En 2010, j'ai été nommée Directrice Approvisionnements et Marchés, puis depuis 2015, Directrice Contrôle de Gestion. J'ai aussi assuré l'intérim de la Direction Ressources Humaines pendant quelques mois en 2016-2017 et assure actuellement l'intérim de la Direction Gestion des Risques depuis janvier 2018. »

Toutes ces fonctions, sans exception, ont été pour Nawal l'occasion d'apprendre toujours et encore, de relever les défis dans le seul but de contribuer à l'essor de l'entreprise.

### Une fierté....

Nawal se rappelle encore de la fierté ressentie quand elle a développé, au tout début de sa carrière, une application pour l'optimisation du placement des moyens de production. Celle-ci a été utilisée pendant un peu plus de 10 ans jusqu'à la mise en place du nouveau dispatching national. Pendant plusieurs années, elle s'est occupée des achats et ventes d'énergie sur le marché d'électricité espagnol.

### Un challenge...

La fonction Achats a été pour elle une vraie découverte en 2010. Une découverte qui s'est vite transformée en une passion. Un nouveau parcours de combattant : des textes réglementaires à connaître et à maîtriser, des procédures à rédiger, d'importants dossiers à traiter, des négociations à mener, de nouvelles problématiques à gérer... « J'ai été confrontée à beaucoup de défis qui n'auraient pas pu être relevés sans l'appui des équipes que je ne remercierai jamais assez. »

Changement d'horizon en 2015, elle est nommée à la tête de la Direction Contrôle de Gestion, un vrai pilier de la boîte. La Direction a toujours œuvré pour apporter l'appui aux entités dans le pilotage de leur activité et l'amélioration de leur performance et de mettre à leur disposition les

budgets nécessaires pour atteindre leurs objectifs. Accompagnée par des collaborateurs toujours prêts à donner le meilleur d'eux-mêmes, elle mènera des réunions difficiles de négociation du budget.

En 2018, elle a l'intérim d'une autre direction, la Direction Gestion des Risques. Elle gèrera avec une équipe jeune, dynamique et très réactive, l'achat des combustibles, d'énergie et des devises. Le risque est grand, mais les compétences internes sont toujours là pour le couvrir «J'ai le sentiment d'y avoir passé longtemps alors que ça ne fait que 2 ans et demi ».

« Après 24 années riches en expériences et réalisations, mes collègues me disent que j'ai une qualité importante, celle de m'adapter à tous les environnements et à toutes les situations. Je pense que ça m'a beaucoup aidé. »

### **Ses qualités**

Rigueur, partage, travail en équipe et persévérance.

### **Mot de la fin**

« Je souhaite que la femme électricienne qui brille par son expertise accède à plus de responsabilités. Je fus pendant un bon moment la seule femme directrice. Aujourd'hui, nous sommes deux. Mon autre souhait est que la femme à l'ONEE accède aux mêmes droits que ses collègues hommes (pension, couverture sociale...) »

[Retour au sommaire](#)

# J'AI LU\*

## Samarcande par Amine Maalouf

Par Hind Maatouk

Un livre passionnant de l'écrivain franco-libanais, Amine Maalouf, écrit en 1988 où l'auteur décrit entre fiction et réalité des événements historiques de la Perse du 11ème et du 19ème siècle. En effet, tout au long de l'histoire, les personnages historiques se trouvent toujours mêlés aux personnages fictifs.

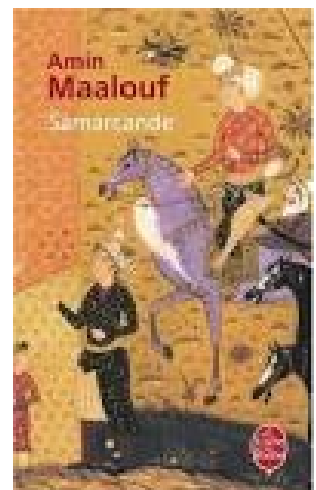
Samarcande est une ville d'Ouzbékistan, à la limite des mondes turcs et persans, Dans la première moitié du livre , l'histoire se passe au 11ème siècle en Perse, dans l'actuel Iran. C'est l'histoire de Omar Khayyám, célèbre mathématicien, astronome, poète et philosophe perse, qui va de ville en ville, se fait héberger par des sultans de l'empire des Seldjoukides, leur faisant entre autres leurs prévisions astrales.

L'histoire raconte la création de ses robaïyats (Les quatrains de Khayyâm) écrites dans un manuscrit légendaire portant également dans ses marges les événements vécus par son auteur. Elle raconte aussi, les interactions de Khayyâm avec des personnalités historiques telles que le vizir Nizam-el-Molk et l'ismaélien Hassan Sabbah. Ce dernier, introduit par Khayyâm auprès du vizir, finit par s'attirer beaucoup d'ennemis dans le pouvoir, se fait bannir, crée ensuite l'ordre des Assassins, et s'exile dans la forteresse d'Alamout d'où il dirige la secte la plus redoutable de l'Histoire. Cette secte islamique ismaélienne des Nizârites, tient son nom de l'arabe نيشاشح, "hashashine", à l'origine du mot « Assassin ». Elle sera responsable de plusieurs meurtres politiques dont celui du vizir Nizam-el-Molk.

La seconde moitié de l'histoire se passe quant à elle, à la fin du 19ème siècle. Elle raconte les efforts d'un américain vivant en France, passionné par les robaïyats de Omar Khayyâm. Ces dernières, qui venaient d'être traduites dans plusieurs langues, connaissaient un franc succès dans le monde occidental de l'époque. Ayant reçu une lettre d'une princesse de l'orient disant qu'elle disposait du fameux manuscrit de Khayyâm, l'auteur, engage son personnage fictif dans un périple en Iran à la recherche du manuscrit, il se retrouve alors perdu au milieu d'un Moyen-Orient marqué par des troubles géopolitiques. Ce périple permettra à l'auteur de décrire des événements historiques bien réels comme la prohibition du Tabac en 1890, le meurtre du Shah, la constitution du premier parlement persan, le siège de Tabriz, l'abdication du shah, la montée sur le trône de son héritier âgé de 11 ans, l'arrivée de l'américain Morgan Schuster, le coup d'état de 1911, la dissolution du parlement, le départ de Morgan Schuster et bien d'autres. C'est une grande partie de l'histoire de la Perse du 19ème siècle qui est là.

Bref, c'est un livre, à lire plusieurs fois, qui vous fait voyager dans le temps par son beau style d'écriture et la richesse des événements historiques qui y sont décrits.

*Quel homme n'a jamais transgressé Ta Loi, dis ?  
Une vie sans péché, quel goût a-t-elle, dis ?  
Si Tu punis le mal que j'ai fait par le mal,  
Quelle est la différence entre Toi et moi, dis ?  
De temps à autre un homme se dresse en ce monde,  
Etale sa fortune et proclame : c'est moi !  
Sa gloire vit l'espace d'un rêve fêlé,  
Déjà la mort se dresse et proclame : c'est moi !  
Goutte d'eau qui tombe et se perd dans la mer,  
Grain de poussière qui se fond dans la terre,  
Que signifie notre passage en ce monde ?  
Un vil insecte a paru, puis disparu.  
Omar Khayyam  
Cité dans "Samarcande"*



\* Rubrique dédiée aux livres, pour partager vos lectures les plus récentes

[Retour au sommaire](#)

# TRIBUNE LIBRE\*

## La Qualité Optimale pour plus de Satisfaction !

Par Mohamed Taoufiq

La qualité !!! Voilà un mot qui focalise l'attention de tout le monde « Producteurs », « Fournisseurs » et « Utilisateurs ou Consommateurs ». Le concept de la qualité n'a cessé d'évoluer et de s'étendre au-delà de l'objet (exigences intrinsèques) pour concerner également tout ce qui se rattache à cet objet, (exigences extrinsèques) pour plus de satisfaction et en continu des Clients. Cette évolution du concept de la qualité a été induite par un ensemble de facteurs dont les plus déterminants sont les progrès technique et technologique ainsi que la forte concurrence amenée par ces derniers facteurs et la mondialisation.

Les standards ISO afférents à la qualité eux aussi ont évolué dans ce sens : du Contrôle Qualité au Système de Management Qualité (SMQ) fondé sur sept (7) principes mettant en exergue l'importance de la satisfaction des Clients et Parties Prenantes.

Les Clients (Consommateurs ou Utilisateurs) sont très sensibles aux écarts par rapport à leurs attentes. Ces écarts, qui sont appréciés par référence à leurs exigences prescrites, implicites et légales, influencent notablement la décision d'acquisition du produit ou service que les Clients envisageraient de se procurer. Dans la réalité de nombreuses contraintes et limites d'ordre technologique, humain et économique font que des écarts par rapport aux exigences sont inévitables. Tous les systèmes de management s'attachent à maîtriser ces écarts pour les faire tendre vers zéro et assurer raisonnablement la satisfaction des exigences clients. Ces derniers sont également eux aussi soumis à des contraintes propres à eux, notamment d'ordre économique.

La notion d'assurer raisonnablement la satisfaction des exigences Clients nous renvoie au concept de la Qualité Optimale ou « la Juste Qualité » qui fait appel à la technique d'optimisation prenant en compte les limites et les contraintes identifiées. L'optimisation consiste à rechercher un compromis permettant la Satisfaction des Clients et Parties Prenantes à un coût optimal.

Tout Organisme met en oeuvre et combine différentes ressources Technique, Humaines, Partenaires, Informationnelles et Financières, pour réaliser les transformations nécessaires visant à satisfaire les exigences des Clients et parties prenantes. Lesdites transformations induisent des coûts qui influencent inévitablement la satisfaction des :

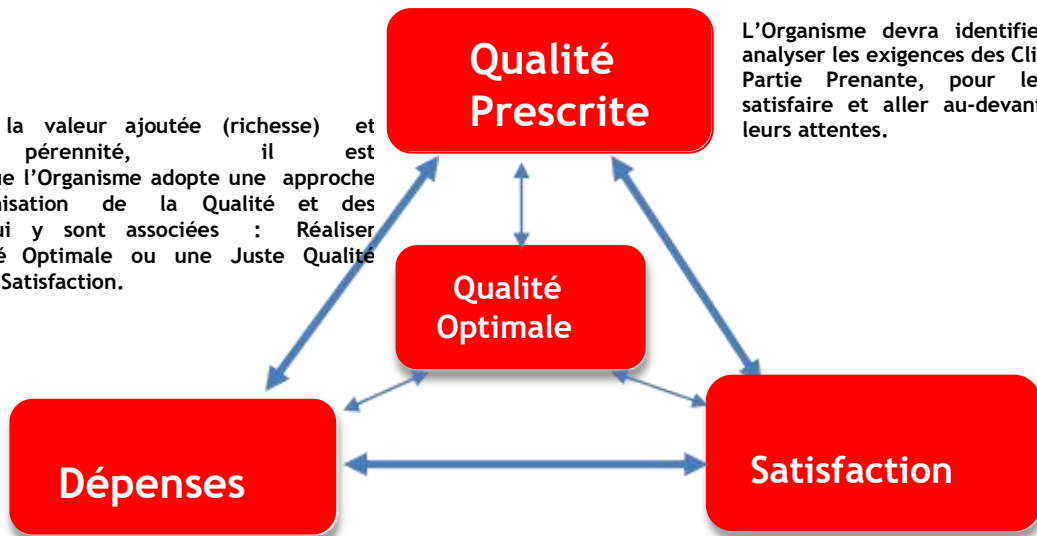
- Clients qui sont très sensibles à la satisfaction de leurs attentes en termes d'exigences et prix à payer ou la dépense à consentir et ;
- Actionnaires qui sont eux très sensibles aux résultats financiers (profit) de l'Organisme.

Comment peut-on dans ces conditions satisfaire à la fois les Clients et Parties Prenantes et ; quels sont les facteurs clés influençant leurs Satisfactions ?

La Satisfaction des Clients et Parties Prenantes est fortement influencée par la dépense que chacune des parties, Organisme et Clients, aurait à consentir : l'Organisme pour mettre en oeuvre ses processus de transformations requises et le Client pour satisfaire ses besoins décrits en termes d'exigences. La Dépense constitue donc le facteur moteur du processus de prise de décision aussi bien par l'Organisme que le Client. De ce fait, un projet quel qu'il soit ne peut être retenu que s'il présente un Taux de Rentabilité sur Investissement (TRI) acceptable pour l'Organisme et de même le Client n'engagerait une dépense que s'il est en mesure de la financer.

La Dépense constitue un facteur d'arbitrage entre la Qualité Prescrite et la Satisfaction des Clients et Parties Prenantes. Il est primordial que l'Organisme adopte une approche par l'optimisation de la Qualité et des Dépenses qui y sont associées : Réaliser une Qualité Optimale ou une Juste Qualité pour plus de Satisfaction. L'atteinte des objectifs Qualité ne serait donc possible qu'à travers la recherche d'un niveau de Qualité Optimale ou d'une Juste Qualité correspondant à la Juste Dépense tenant compte du triptyque "Qualité Prescrite" / "Dépenses" / "Satisfaction" (Q/D/S).

Pour créer la valeur ajoutée (richesse) et garantir sa pérennité, il est primordial que l'Organisme adopte une approche par l'optimisation de la Qualité et des Dépenses qui y sont associées : Réaliser une Qualité Optimale ou une Juste Qualité pour plus de Satisfaction.



L'Organisme devra identifier et analyser les exigences des Client et Partie Prenante, pour les satisfaire et aller au-devant de leurs attentes.

Les Dépenses ont un impact important sur la Satisfaction des Clients : les Dépenses engagées par l'Organisme déterminent les Dépenses à consentir par le Client d'une part et, impactent la capacité de financement de l'Organisme d'autre part.

## Triptyque "Qualité Prescrite" /"Dépenses"/"Satisfaction"

---

\*Rubrique réservée aux idées que vous souhaitez partager

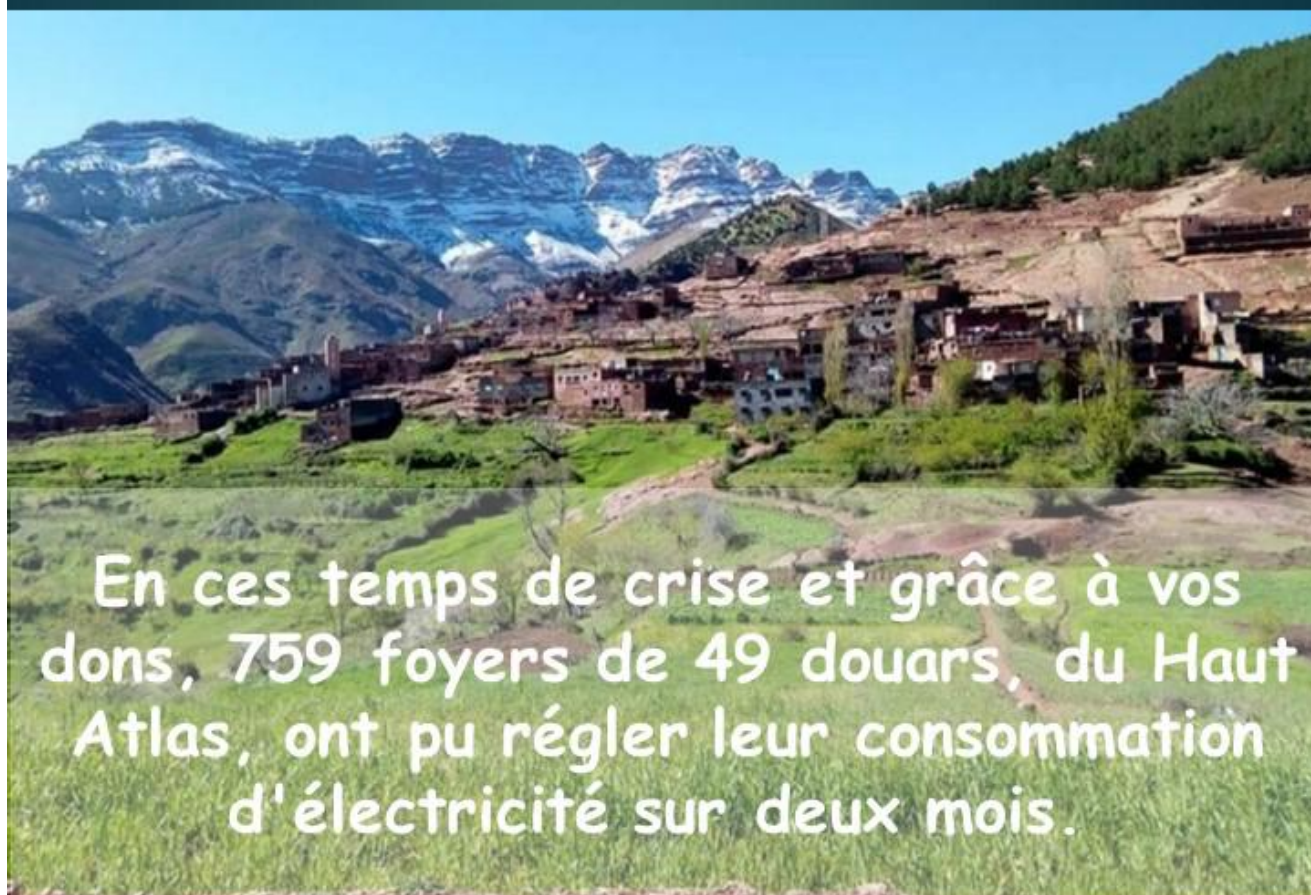
[Retour au sommaire](#)



En partenariat avec



# ENERGIES SOLIDAIRES



En ces temps de crise et grâce à vos dons, 759 foyers de 49 douars, du Haut Atlas, ont pu régler leur consommation d'électricité sur deux mois.

## Merci



[www.energies.ma](http://www.energies.ma)  
[energiesassociation@gmail.com](mailto:energiesassociation@gmail.com)

Nous vous invitons à nous adresser vos suggestions et commentaires ainsi que vos contributions à notre journal, à l'adresse ci-dessus