

Périphérique

Jean Juste Nang, le "médecin" des entreprises



Une phase d'un audit de renouvellement effectué par sa structure.



Un instantané d'une formation dispensée par le docteur des entreprises.

Line R. ALOMO
Libreville/Gabon

Donnez lui une société en perte de performance et il y apporte les "remèdes" pour améliorer la situation. Car, offrir des prestations intellectuelles, mieux, apporter la qualité, est le métier de ce compatriote. Un choix opéré au hasard de ses études il y a plus d'une vingtaine d'années. Un rêve l'obsède aujourd'hui : que l'administration gabonaise intègre ladite qualité à sa gestion pour enfin commencer à parler de performance.

LE sourire en coin, d'abord facile, Jean Juste Nang, 54 ans bientôt, a une passion vissée au corps : soigner les entreprises. Le natif du Woleu-Ntem était parti pour être un biochimiste expérimenté, jusqu'à ce qu'un jour de 1992, il tombe sur une formation qui allait correspondre à son tempérament : la qualité. Depuis lors, une véritable histoire d'amour s'est tissée entre l'homme et la performance des organisations. Son métier devenant, au fil des années, de les soigner au sens médical du terme.

« Il y a plusieurs manières de soigner les entreprises. Soit revoir l'organisation avec un objectif de certification ISO ou QHSE. On va alors regarder tout leur système de fonctionnement de fond en comble. Ensuite, il y a des entreprises qui veulent juste monter leur personnel en compétences. Ici, on identifie les formations nécessaires à dispenser nous-mêmes ou via nos partenaires. Il y a d'autres organisations encore qui ont juste un problème sur un processus ou une activité. Il sera question de rehausser ladite activité, de revoir tout le système en identifiant les risques de mauvais fonctionnement et appliquer les "remèdes" ou actions qu'il faut pour le

retour de la performance. Une autre manière de voir les choses, ce sont ces sociétés qui veulent qu'on fasse des enquêtes de satisfaction clients pour eux. On identifie les problèmes relevés par les clients, on propose ensuite des plans d'action pour eux. Soigner c'est donc ramener la performance. L'objectif étant de mettre bout à bout les bonnes pratiques de chacun dans son métier. »

DES CHOSES DE "BLANCS"* Dit ainsi, sous les tropiques, le citoyen lambda a envie de rétorquer que tout ce charabia sur la performance et autres qualités sont des choses de "Blancs". « Mais la qualité n'est pas une affaire de Blancs, récuse Jean Juste Nang. La plupart des managers en Afrique pense que faire qualité c'est écrire des procédures. C'est faux. Ça n'a rien à voir. Faire qualité c'est mettre en place les bonnes pratiques à tous les niveaux de l'entreprise. Il ne s'agit pas d'avoir une masse documentaire. Il s'agit de faire que sa société puisse survivre à tous les coups, trouver les bonnes solutions et être à la pointe de tout. Qualité égale donc performance, maîtrise des coûts, satisfaction clients. » Soit !

Mais, comment devient-on celui qui apporte les solutions de performances dans les entreprises ? « Pur hasard en ce qui me concerne », répond M. Nang. En effet, après des études de sciences, l'homme ne voulait pas rester dans la science pure. « J'ai fait des études supérieures de biochimie. Mais je n'étais pas très intéressé de les poursuivre. Je vais donc à l'école de commerce de Lille, en France. Je tombe sur une formation qui correspondait à mon tempérament. Quand je suis entré, j'ai vu qualité. Je comprenais le mot comme en biochimie : qualité des aliments. Sauf que là, c'était une autre mesure de la qualité : celle des organisations. Qui était de



Jean Juste Nang, le médecin des entreprises.

travailler sur les performances de l'entreprise. Rien à voir avec mon idée de départ, ni ma compréhension basique du mot. »

Jean Juste se retrouve dans un environnement autre que les sciences, mais où la logique est exactement la même. Il se prend au jeu. **DÉFIS À RELEVER*** Et, s'il aurait pu avoir une brillante carrière dans l'Hexagone où il a d'ailleurs travaillé, le jeune homme de l'époque se laisse convaincre par les défis à relever que lui proposent son premier employeur au pays : la Société d'énergie et d'eau du Gabon (SEEG). Durant 15 années, il va y booster le processus d'achat pour prévoir et organiser la privatisation. Et, un matin de janvier 2009, il arrête avec son employeur pour se mettre à son compte. "JPRIM Consulting", sa petite PME, voit le jour pour aider les entreprises à avoir de la performance.

Au départ, sa cible ce sont les PME justement : « Je me disais que je les aiderais à avoir un meilleur rendement. »

Mais Jean Juste se rend vite compte que nombre d'entre elles sont à la limite dans les sacs. Il décide donc de viser les majors. Comilog lui fera confiance

en premier pour travailler sur son processus achat. Après ce premier client, le bouche-à-oreille positif achèvera de lui apporter un portefeuille clients nécessaire pour recruter une demi-dizaine de gabonais à temps plein. Ainsi qu'une quinzaine de consultants de plusieurs nationalités. Peut-on parler de performance aux autres sans en porter soi-même les preuves palpables ? Voilà qui justifie peut-être une certification ISO 9001 de "JPRIM Consulting", obtenue en 2015 et renouvelée cette année 2018.

AU-DELÀ DU GABON* La jeune boîte a-t-elle atteint les performances dont rêvait son fondateur ? « Justement non. Quand on arrive à un bout, il faut se remettre en cause, travailler ses erreurs. On est donc en amélioration continue. On n'atteint jamais le niveau à 100%, il y a toujours un truc qui ne va pas », avoue-t-il. Les solutions pour se rapprocher de son rêve ? L'homme tente en dehors du Gabon. Le Congo et la Guinée équatoriale lui ont concédé quelques marchés. Mais la prospection continue. Autant de stratégies qui permettent de maintenir l'équilibre. Tant les banques n'accompa-

gnent personne sous nos cieux, qui plus est une PME qui fait de la prestation intellectuelle : "Tout se fait sur fonds propres".

LE RÊVE?* Mais d'autres rêves sont latents. Jean Juste Nang nourrit celui de voir son pays, le Gabon, et ses administrations se mettre à la qualité à tous les niveaux. « Pour qu'on commence enfin à parler performance. Parce qu'il y a des pertes en ligne, ou coût de non-qualité, qui sont énormes. »

Il a même sa petite idée pour y arriver : « Les majors comme BGFI, Comilog et les autres doivent pousser leurs fournisseurs à se mettre dans la qualité. C'est ce qui s'est fait ailleurs. C'est EDF qui, en France, a poussé les uns et les autres à se mettre dans la qualité. »

Si les grandes entreprises imposent le système qualité comme étant la règle pour travailler, tout le monde va s'y mettre avec des objectifs de fonctionnement clairs. Ils vont perdre moins d'argent, on n'aura plus des projets non aboutis. Parce que tout le monde sera dans la performance. »

Est-ce possible ? « Dans tous les pays qui fonctionnent bien, tout repose sur le système qualité. Il faut maîtriser ses coûts, satisfaire les clients. Si aujourd'hui vous êtes dans une voiture, Toyota, qui tourne bien, c'est parce qu'ils investissent sur la qualité à fond. Si vous arrivez à prendre Airbus et à débarquer au Gabon sans problèmes, c'est parce la qualité est un souci permanent. »

Anniversaire



02/10/1959 - 02/10/2018

Papa, papi, pa Metoule, kakoko, toulouse, le sherif, aujourd'hui tu souffles ta 59^e bougie. Tes enfants, petits-enfants viennent en ce jour spécial te souhaiter un joyeux anniversaire. A côté de cet événement heureux, toute ta famille, à l'unisson, prie le Dieu Tout Puissant pour qu'il t'accorde encore 59 ans de plus. Qu'il fasse couler sur toi, une pluie de bénédictions. Merci pour la sagesse et ta grandeur d'esprit qui te permettent toujours de conduire les tiens sur les chemins de la réussite. Respect mon capitaine!