

SPÉCIAL

LA VIE éco

CERTIFICATION



➤ CRÉDIBILITÉ

La nouvelle norme ISO 17021 définit de nouvelles règles de certification. Bientôt un comité d'accréditation national.

➤ ACTUALITÉ

Les professionnels signalent beaucoup de reports de projets de certification qui étaient prévus en 2009.

➤ ZOOM

Les engagements de services. Risk manager, un profil de plus en plus prisé.

2009, plutôt calme ! 2010, la reprise

2009 : moins de certifiés, une nouvelle norme ISO rigoureuse

➤ Nouvelles règles :

l'adoption récente de l'ISO 17021 impose davantage de rigueur. Les audits de certification se font désormais en deux étapes et non plus en une seule fois.

➤ En 2008, le nombre d'entreprises qui ont lancé leur certification était particulièrement élevé. En 2009, beaucoup d'entre elles ont préféré reporter leurs projets.



■ la crise économique et financière mondiale a remis en cause la crédibilité de certification. Au Maroc, la future loi sur la certification et la normalisation devrait prochainement être soumise au conseil des ministres.

LA CERTIFICATION EST PERÇUE PAR CERTAINS CHEFS D'ENTREPRISES COMME UN MOYEN DE COMMUNICATION. DU COUP, AVEC LA CRISE DE 2009, BEAUCOUP D'ENTREPRENEURS ONT SUSPENDU LE PROCESSUS EN ATTENDANT DES JOURS MEILLEURS.

La crise au Maroc n'aura pas épargné le secteur de la certification. Normal, lorsque l'on sait qu'en période de récession, les budgets de formation et de communication sont généralement les premiers à subir des restrictions financières. «Des clients n'ont pas pu mener leur audit de suivi, d'autres ont carrément abandonné leur projet de certification», témoigne à juste titre Omar Benaïcha, directeur de l'organisme certificateur français Bureau Veritas pour le Maroc, et également président de l'Association des Certificateurs du Maroc (ACM). Plus généralement, cette révision des objectifs a été nettement constatée auprès des entreprises exportatrices, de l'automobile et du textile précisément. «Cela a commencé par des retards ou refus de paiement des audits réalisés en 2008. Puis par des reports d'audits, certaines entreprises ont même décidé de suspendre leurs projets de certification», détaille M. Benaïcha. Mais la crise n'est pas le seul facteur expliquant ce coup de frein. Le programme d'appui aux entreprises mis sur pied en 2007 par l'Agence nationale pour les petites et moyennes entreprises (ANPME) et soutenu par

l'Union Européenne a «été mis en veilleuse du début de l'année 2009 jusqu'au mois de novembre», affirme Omar Benaïcha. 2008 a été une année très particulière car marquée par une forte demande de certification des gros donneurs d'ordre marocains (ONE, ONCF, Bank Al Maghrib, etc.). Du coup, le tassement observé en 2009 était en quelque sorte attendu. Faut-il s'inquiéter de cette stagnation sur un marché de la certification encore jeune au Maroc, qui compte à ce jour un millier d'entreprises certifiées, soit le même nombre que l'année précédente ? «Cela est tout à fait normal», selon le président de l'ACM. Pour ce dernier, «la certification étant un moyen de communication, on peut, en effet, s'interroger sur l'intérêt à mener une campagne de communication en période de crise». À l'échelle nationale et mondiale, le débat est tout autre à l'heure actuelle. C'est la crédibilité même du certificat qui est remise en cause. Si, pour certaines entreprises, le processus de certification marque un réel engagement et une forte mobilisation des équipes pour intégrer cette dernière comme un levier de modernisation

... / ...

PRATIQUE : COMMENT FAIRE ? COMBIEN ÇA COÛTE ?

■ Combien ça coûte ?

Quatre éléments de coût sont à prendre en compte avant de lancer un projet de certification :

- 1. Le coût de l'accompagnement de base** (assistance du cabinet de conseil) est situé entre 200 000 DH H.T et 300 000 DH H.T pour une PME et pour une seule certification. Il est de deux à trois fois supérieur pour une grande entreprise ou une entreprise multi-sites. Ces coûts sont généralement bien couverts par les fonds de financement (ANPME).
- 2. Le coût de la certification** oscille généralement entre 20% et 30% du coût d'accompagnement (pour une durée de trois ans).
- 3. Le coût du responsable ou du chef de projet de certification en interne** varie entre 10 000 et 20 000 DH bruts par mois. Son salaire dépend du niveau de responsabilité qui lui sera confié et de la taille de la structure. Certaines PME amortissent le coût du poste en confiant au responsable du projet d'autres responsabilités.
- 4. Le coût du temps investi** par les différents participants au projet (directeurs, responsables, managers, etc.) est difficile à estimer, cependant, une bonne gestion permet de l'incorporer aux frais de mission de chacun.

■ Comment aboutir à la certification ?

La certification représente un investissement pour l'entreprise et comprend cinq étapes :

- 1. Recrutement d'un chargé de projet qualité** : il peut être recruté en interne ou en externe. Doté de compétences d'écoute et de sociabilité, c'est lui qui va communiquer sur le projet auprès du personnel afin d'impliquer et de mobiliser tout le monde autour du projet. Il s'agit en quelque sorte du porte-parole de l'entreprise pour tout ce qui a trait à la qualité.
- 2. L'archivage des données** : une réflexion sur la sauvegarde et l'archivage des documents de l'entreprise (pièce d'archives, e-manufacturing) doit nécessairement être menée afin de bien s'assurer du cycle de vie de la prestation.
- 3. Ressources humaines.** L'entreprise ne vit que par ses femmes et ses hommes. Il va donc falloir auditer les RH auditer et orienter les salariés vers des formations éventuelles. Le top management doit s'assurer que les ressources humaines de son entreprise sont opérationnelles pour accompagner la stratégie de certification. Si besoin est, on y remédie par des formations, des séminaires ou des colloques, à adapter à

la culture de l'entreprise.

- 4. Intervention du consultant.** C'est grâce à ses années d'expérience et ses compétences dans la discipline et le secteur d'activité de l'entreprise concernée qu'il sera à même d'accompagner l'entreprise dans son projet.
- 5. Audit de certification.** Lorsque l'entreprise est prête à se faire certifier, elle va faire appel à un organisme de certification. En fonction de son domaine de compétence, l'organisme certificateur mandate un expert spécialiste du secteur de l'entreprise en question. L'audit est effectué dans le respect de ses contraintes d'activités, dans la recherche de l'amélioration et de l'efficacité de son système. Un certificat est ensuite délivré pour une durée de trois ans, avec des visites annuelles de surveillance et de maintien, et des recadrages si besoin. L'objectif d'un audit de maintien est de statuer sur une réelle évolution de l'entreprise, et montrer que les indicateurs sont de plus en plus performants, que la culture qualité est bien implantée dans l'entreprise et que le personnel y adhère, que les coûts de qualité sont réels et chiffrables.

■ Combien de temps ?

Pour en garantir la réussite et la durabilité, une certification est généralement précédée d'une phase d'accompagnement avec un cabinet de conseil qui peut varier de 12 à 24 mois. Elle dépend certes de la taille de l'entreprise, de son état initial mais surtout de la disponibilité de ses ressources humaines.

■ Quelles normes pour mon entreprise ?

Les référentiels et normes à choisir pour une certification dépendent de plusieurs critères.

- La maturité de l'organisation de l'entreprise : une entreprise en plein lancement ou en déclin ne peut entamer une telle démarche.
- Le secteur d'activité et les contraintes du marché : la loi de la concurrence et les acheteurs ne laissent souvent pas le choix à l'entreprise.
- Les attentes des parties prenantes : clients, actionnaires, personnels.
- La taille de l'entreprise : une PME peut avoir certaines difficultés à mobiliser les ressources humaines pour réussir certains référentiels ou plusieurs normes à la fois.

STROC INDUSTRIE certifiée ISO et NM ISO 9001 version 2008 conjointement par Bureau Veritas et le Ministère de l'Industrie.



Usine FAURECIA à Kénitra construite clés en main par STROC INDUSTRIE

Après avoir couronné l'efficacité de son système de management par sa certification ISO 9001 version 2000, renouvelée en 2007, Bureau Veritas International et le Ministère de l'Industrie confirment conjointement la conformité du système de management de STROC INDUSTRIE au nouveau référentiel ISO et NM ISO 9001 version 2008.

Acteur dans l'ingénierie de construction, STROC INDUSTRIE est une entreprise marocaine fondée en 1989 qui réalise les projets de construction de sites industriels clés en main. Ces projets concernent le stockage et le transport de produits liquides et gazeux, la manutention et le stockage de produits solides en vrac, et l'édification de bâtiments industriels et d'ouvrages.

Nombreuses sont les firmes qui ont eu recours à l'expertise de STROC INDUSTRIE pour la réalisation et la construction de leurs projets de développement industriels. Le plus récent fut Afrikaia Gaz, pour qui STROC INDUSTRIE a construit le lot chaudronnerie sphères de la première phase du terminal gazier de Jorf Lasfar. STROC INDUSTRIE a également accompagné FAURECIA dans l'installation de son unité de production, par la construction clés en main de son usine à Kénitra.

Cette certification confirme aujourd'hui la forte implication de tous les collaborateurs de STROC INDUSTRIE dans la réalisation de prestations réalisées dans un esprit de qualité et, bien sûr, conformes aux normes en vigueur. La responsabilité sociale n'en est pas moins négligée. En effet, STROC INDUSTRIE a été audité conforme par un organisme international par rapport aux standards de la responsabilité sociale. A noter qu'elle est en cours de labellisation CGEM.

... / ...

compétitive, cela ne semble pas être le cas pour toutes les structures. Certaines organisations cherchent à se faire certifier pour se positionner au même niveau que leurs concurrents, d'autres sont contraintes de l'être afin de satisfaire des exigences des donneurs d'ordre et autres partenaires. Sans parler de certains organismes certificateurs et cabinets peu rigoureux qui auditent et certifient parfois à la va-vite. «Il faut que les associations du secteur et les pouvoirs publics sensibilisent les entreprises à l'importance de se rapprocher des standards internationaux. L'audit de certification et de suivi doivent se baser sur une approche innovante basée sur les évaluations des risques, en proposant un véritable accompagnement de l'entreprise dans son développement». Des propos qui ont été tenus par Wafaa Chagar, directrice générale de l'organisme de certification DNV et vice-présidente de l'ACM, lors de la réunion de l'association en décembre 2009. L'esprit de confiance entre les partenaires et les motivations des parties doit être trouvé dans un cadre juridique souple et rénové. «La loi sur la certification et la normalisation est passée pour validation dans les deux Chambres. Elle s'apprête maintenant à passer au conseil des ministres», indique M. Benaïcha. Cette loi devrait donner naissance d'ici peu à la création d'un

comité d'accréditation, le Comité Marocain d'Accréditation (COMAC).

Grâce à cette nouvelle configuration, le nouveau COMAC bénéficiera d'une reconnaissance à l'international de ses pairs et pourra signer en temps voulu

ISO 17021, UNE NOUVELLE NORME DESTINÉE À INTRODUIRE PLUS DE RIGUEUR DANS LE PROCESSUS DE CERTIFICATION AUSSI BIEN DE LA PART DES ORGANISMES CERTIFICATEURS QUE DE LA PART DES ENTREPRISES CERTIFIÉES.


des accords de reconnaissance avec des instances homologues. Signalons tout de même que pour de nombreuses entreprises, la certification représente une valeur ajoutée. Ecoval, par exemple, filiale du groupe Holcim Maroc, a entrepris, depuis sa création en juillet 2007, une démarche orien-

tée Qualité, Sécurité et Environnement. En décembre 2009, l'organisme allemand TÜV Rheinland Cert a attesté de la conformité du système de management qualité et environnement d'Ecoval aux exigences des normes ISO 9001 version 2008 et ISO 14001 version 2004. Cette certification a concerné à la fois le traitement et la valorisation des déchets industriels ainsi que la commercialisation des prestations de service liées à la gestion des déchets industriels. Ecoval, 1^{ère} plateforme de traitement de déchets industriels au Maroc, vise à se faire connaître comme la société la plus respectueuse de l'environnement dans son secteur d'activité. ISO 14001 et 18001 seront incontestablement les deux normes de l'année 2010 au Maroc, car la sécurité et l'environnement au travail apparaissent aujourd'hui comme deux défis nationaux. Autre exemple de certification à valeur ajoutée : la société marocaine Gemadec spécialisée dans l'intégration de solutions informatiques récemment certifiée Capability Maturity Model Integrated (CMMI) niveau 2. À ce jour, une cinquantaine d'entreprises au niveau mondial sont certifiées CMMI.

À l'échelle mondiale, la fédération d'organismes de normalisation ISO (International Organization for Standardization) a mis en place en septembre 2009 la nouvelle norme ISO 17021.

Cette récente norme a introduit de nouvelles contraintes afin d'inciter les organismes certificateurs, tout comme les entreprises prétendantes, à faire davantage preuve de rigueur dans leurs démarches. «Sur les certifications initiales, il est obligatoire désormais de réaliser l'audit en deux étapes et non plus en une étape comme c'était le cas auparavant. Nous éprouvons des difficultés à soumettre ces nouvelles règles à nos clients», précise M. Benaïcha.

Une série de mesures ont été introduites par l'organisation de normalisation afin d'inciter les organismes à plus de rigueur. Citons par exemple que l'audit de suivi de certification doit désormais prévoir un réexamen des performances du système de management sur la période écoulée ainsi que sur les rapports d'audits antérieurs. En outre, la décision de renouvellement devient désormais basée sur trois critères supplémentaires : les résultats de l'audit, les résultats de la revue du système de management sur la période écoulée, ainsi que les plaintes des utilisateurs de la certification. Au niveau du respect des dates cibles au renouvellement, «lorsque des non-conformités ou des absences de preuves sont identifiées lors d'un renouvellement, l'organisme certificateur doit fixer des délais pour la mise en œuvre de corrections avant l'expiration de la certification», selon le texte de la nouvelle norme ■



C'est quoi l'accréditation ?

L'accréditation est une reconnaissance par un organisme tiers de la compétence d'une société dans un domaine donné. L'accréditation peut être une démarche volontaire, pour mettre en valeur sa compétence ou une obligation dans le cadre de certaines réglementations.


L'accréditation s'appuie sur un référentiel normatif définissant des exigences en termes de système qualité et de compétence technique.


A quoi sert l'accréditation ?


Afin de faciliter les échanges internationaux, les différents organismes d'accréditation nationaux ont mis en place des systèmes de reconnaissance multipartite qui permettent à une société accréditée dans son pays de voir cette dernière reconnue dans les autres pays signataires.

Pour l'Europe, les différents organismes adhèrent à l'EA (*European co-operation for Accreditation) qui gère les signataires et les reconnaissances mutuels.


Au niveau mondial, les différents organismes adhèrent à l'ILAC (International Laboratory Accreditation Co-operation) qui gère les signataires et les reconnaissances mutuels des laboratoires ou à l'IAF (*International Accreditation Forum) qui gère les signataires et les reconnaissances mutuels des organismes d'accréditation au sein du MLA (Mutual Recognition Arrangement).







TÜVRheinland®
Precisely Right.




The DGA Deutsche Gesellschaft für Akkreditierung mbH herewith confirms that the certification body TÜV Rheinland Cert GmbH Am Grauen Stein 51105 KÖLN is competent under the terms of DIN EN ISO/IEC 17021 to carry out the certification of Management Systems in the area Quality Management Systems according to the standard ISO 9001 within the scopes described in the appendix

The accreditation is valid : 2009-12-22 until 2014-12-21

The appendix is part of this certificate and consists of 5 pages.

DAR- Registration No.: DGA-ZM-58-95-00

Frankfurt/Main, 2009-12-22




The DGA Deutsche Gesellschaft für Akkreditierung mbH herewith confirms that the certification body TÜV Rheinland Cert GmbH Am Grauen Stein 51105 Köln is competent under the terms of DIN EN ISO/IEC 17021:2006 to carry out the certification of Management Systems in the area Environmental Management Systems according to the ISO 14001 standard within the scopes described in the appendix

The accreditation is valid : 2009-12-22 until 2014-12-21

The appendix is part of this certificate and consists of 2 pages.

DAR- Registration No.: DGA-ZM-58-95-60

Frankfurt/Main, 2009-12-22




The DGA Deutsche Gesellschaft für Akkreditierung mbH herewith confirms that the certification body TÜV Rheinland Cert GmbH Am Grauen Stein 51105 Köln is competent under the terms of DIN EN ISO/IEC 17021:2006 to carry out the certification of Management Systems in the area Occupational Health and Safety Management Systems according to the BS OHSAS 18001:2007 standard

The accreditation is valid : 2009-12-22 until 2014-12-21

DAR- Registration No.: DGA-ZM-58-95-44

Frankfurt/Main, 2009-12-22



The DGA Deutsche Gesellschaft für Akkreditierung mbH herewith confirms that the certification body TÜV Rheinland Cert GmbH Am Grauen Stein 51105 Köln is competent under the terms of DIN EN ISO/IEC 17021:2006 to carry out the certification of Management Systems in the area Food Safety Management Systems according to the ISO 22000:2005 standard

The accreditation is valid : 2009-12-22 until 2014-12-21

The appendix is part of this certificate and consists of 2 pages.

DAR- Registration No.: DGA-ZM-58-95-12

Frankfurt/Main, 2009-12-22

Quelles sont les accréditations de TÜV Rheinland Cert ?

TÜV Rheinland Cert est accrédité par le DGA (Association Allemande pour l'accréditation), membre de l'IAF* et de l'EA*
 TÜV Rheinland Cert est accrédité pour tous les standards (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, ISO TS 16949, EN 9100, ISO 27001, IFS, BRC, SCC, SCP, VDA6.1/6.2/6.4, etc....)

TÜV Rheinland precisely right, une reconnaissance mondiale...



La mise au vert de votre industrie



Certification ISO 9001 : 2008 & 14001: 2004

Dans le cadre de son engagement dans le développement durable, Ecoval a obtenu la certification ISO 9001:2008 & 14001:2004 de son système de management Qualité & Environnement. Cette certification vise non seulement à maîtriser les impacts de ses activités sur l'environnement, à améliorer en continu les performances de ses processus et la satisfaction de ses clients, mais également à assurer une traçabilité sans faille pour tous les services offerts.

www.ecoval.ma

NAPALM

2010, une année verte pour l'Association de la qualité et du management de la qualité et du management

➤ De mars à novembre 2010, l'Association de la qualité et du management (AQM) entamera une tournée des villes sous le thème du développement durable. ➤ A l'issue des 11 rencontres prévues, un livre blanc édité par l'AQM sera diffusé auprès du grand public.

Changement climatique et effet de serre à Casablanca, commerce équitable à Marrakech, ou encore enjeux et perspectives d'un Maroc vert à Meknès... À l'Association de la qualité et du management (AQM, anciennement association des qualiciens marocains), l'année 2010 sera placée sous le thème du développement durable. A partir du mois de mars, l'AQM entamera une tournée dans différentes régions au cours de laquelle des partenaires de l'association s'exprimeront sur des problématiques liées à l'environnement et au développement durable. «*Certaines évolutions inquiétantes obligent à reconsidérer la question du développement et à envisager de nouvelles voies de croissance qui garantissent*

à long terme un progrès économique et social sans mettre en péril l'équilibre naturel de la terre», indique Mohamed Ghorfi, président de l'AQM.

Le projet développement durable de l'AQM devrait s'étendre sur neuf mois, à partir du mois prochain et jusqu'en novembre 2010. A l'issue de ces samedis du manager, qui se dérouleront en concomitance avec un événement en région, un livre blanc du développement durable sera réalisé au fur et à mesure des rencontres et distribué par la suite au grand public. La tournée devrait normalement se clôturer par la troisième édition des Assises nationales du management et de l'excellence.

Le développement durable un défi pour la Supply Chain ? Cette question



■ Les thèmes de la tournée de l'AQM abrités au sein de la «maison du développement durable».

Transporter à l'autre bout du globe est une réalité quotidienne dans notre économie mondialisée. Mais le transport des biens et des personnes est l'un des plus gros consommateurs d'énergie de la planète : 28% de l'énergie produite en 2007, brûlant la plus grande part de notre pétrole, 60% en 2007, et rejetant 14% des émissions de gaz à effets de serre. La prise de conscience des dégâts sur l'environnement et l'explosion du coût de l'énergie devraient aujourd'hui nous le faire repenser. Comment concilier le déplacement de tels volumes dans les délais les plus courts, les conditions les plus sûres, avec la nécessité de restaurer l'environnement ? Notre association fera intervenir une personne experte qui s'exprimera sur cette thématique», nous dit M. Ghorfi ■

sera par exemple débattue à Tanger. «Le monde est aujourd'hui à portée de mains.

Gagnez en efficacité en 2010

Faites des formations qui vous feront évoluer

Formations courtes et ciblées sur un cycle long et global.

Iso 9001 – Iso 14001 – OHSAS 18001 – Iso 22000 – Iso 13485
 Management des processus – Analyse des risques - Résolution de problèmes – Amélioration Continue - Audit interne – QSE.
 IRCA QMS – IRCA EMS – IRCA FSMS – IRCA OHSAS – IRCA ISMS.

Pour plus d'informations veuillez contacter Asmaa FARAH

MOODY INTERNATIONAL MAROC
 28, rue de Provins Casablanca MAROC
 Tél : 05 22 44 72 71 – Fax : 05 22 44 72 28
 Email : moodycertification@moodymaroc.ma

STRADOM
 HYGIENE SECURITE ACCUEIL

STRADOM a le plaisir de vous annoncer sa certification sous la nouvelle et exigeante norme **ISO 9001 version 2008**, le 31 juillet 2009, par l'organisme certificateur Allemand **TÜV RHEINLAND**.

Domaine de validité :

Réalisation des activités de Nettoyage, Hygiène, Entretien, Gardiennage, Sécurité, Accueil, Désinsectisation, Dératisation, Jardinage, Entretien d'espaces verts et service Après Vente.

Sécurité alimentaire : le Maroc parmi les pays retenus pour une expérience mondiale

➤ Baptisé Global Markets, ce projet a pour objectif d'inciter les entreprises à s'aligner sur les normes internationales de sécurité alimentaire



■ La sélection de la dizaine d'entreprises marocaines retenues pour participer au Global Markets débute aujourd'hui. Pour plus d'informations, il est nécessaire de consulter le site Internet de la GFSI, à l'adresse www.mygfsi.com.

Au sein de l'Initiative mondiale de la sécurité alimentaire (GFSI), les grands distributeurs mondiaux se sont rendu compte que les démarches de certification étaient plus facilement accessibles aux entreprises occidentales. Pourvues de législation étoffée, de moyens financiers conséquents et de ressources qualifiées suffisantes, ces entreprises peuvent afficher des performances élevées en matière de sécurité. Les certifications étant désormais un préalable à la vente, elles constituent néanmoins une barrière discriminatoire pour les entreprises plus modestes eu égard à leur origine géographique et à leur environnement.

«L'idée de développer des référentiels spécifiques aux pays dits émergents a été décidée par l'exécutif de la GFSI. L'Inde, l'Afrique, l'Amérique latine et même l'Amérique du Nord ont été identifiées comme pouvant bénéficier de ce projet», explique Fayçal Bellatif, directeur général d'Eurofins certification. Et de poursuivre : «Il peut paraître surprenant que l'Amérique du nord en fasse partie. Mais force est de constater que les contrôles aux frontières sont bien plus sérieux que la régulation de leur marché intérieur. Des centaines de milliers d'entreprises alimentaires qui fournissent le marché local ont besoin de support et d'aide pour parvenir aux certifications les plus élevées. Pour des raisons évidentes de pédagogie, le projet a été qualifié de modèle Global Markets au lieu de Emerging Markets. Ce qui pouvait susciter quelques frictions...». Depuis quelques temps, Fayçal Bellatif est d'ailleurs en mission à Casablanca afin de sélectionner une dizaine d'entreprises marocaines qui participeront à cette initiative pilote mise en place par la GFSI à l'échelle mondiale. Car le Maroc fait partie des pays retenus, au même

titre que la Malaisie, le Pakistan, le Chili, les USA et le Brésil. Les entreprises marocaines sélectionnées sont celles qui fournissent ou pourraient fournir des distributeurs internationaux. Les choix se feront en fonction de la seule volonté des entrepreneurs à s'engager ou non dans la démarche. Le seul coût qu'ils auront à assumer se résumera au temps qu'ils passeront à répondre aux questions et à accueillir les évaluateurs. Concrètement, en quoi consistera le Global Markets ? L'idée de base de cette initiative est d'engager des fournisseurs locaux dans une démarche en trois étapes : l'évaluation du système de sécurité alimentaire sur la base de critères basiques de l'hygiène alimentaire la première année. A l'issue de quoi ils mettent en œuvre un plan d'action pour l'amélioration. Une deuxième évaluation aura lieu douze mois plus tard, avec des critères plus contraignants. La validité de cette étape est d'une année également. Enfin une dernière étape, qui les amène à la porte des certifications reconnues par la GFSI. L'objectif est d'accompagner ces fournisseurs en douceur, en les engageant dans un processus progressif et moins coûteux. «D'où l'importance de trouver des consultants locaux formés à cette fin», indique Fayçal Bellatif, dont l'une de ses missions est justement d'entrer en contact avec des relais locaux pour mener à bien ce projet.

Chaque fournisseur engagé se verrait «sponsorisé», et ce, dès la première année par un distributeur local, qui accepterait de s'approvisionner chez lui dès le démarrage de sa démarche. L'augmentation de ses volumes de vente justifierait les premiers investissements nécessaires à la démarche ■

AFNOR Maroc

Les clés de votre différenciation

Une large gamme de prestations de **certification** et d'**évaluation** de systèmes, services, produits et compétences

ISO 9001 QSE OHSAS 18001 ISO 26000

ISO 14001 EFQM ISO 22000

AFAQ 1000NR développement durable

AFAQ Environnement par Étapes ...



Pour en savoir plus :

AFNOR Maroc

15/17 Rue de la Convention 20100 CASABLANCA
maroc@afnor.org • Tél. : +212 522 94 55 33

www.afnor.ma

afnor
GROUPE

Label CGEM : la responsabilité sociale en pratique

➤ La marche à suivre pour se faire labelliser RSE ➤ L'audit de certification, à la charge de l'entreprise, démarre à partir de 30 000 DH pour une entreprise de moins de 50 salariés.

Depuis le 14 décembre 2006 -date de création du label-, 24 entreprises ont pu décrocher le label Responsabilité sociale des entreprises (RSE) mis en place par la Confédération générale des entreprises marocaines (CGEM). Destiné aux entreprises respectueuses à la fois des principes fondamentaux de la Constitution et des conventions et recommandations internationales relatives aux droits de l'Homme, à la protection de l'environnement, à la bonne gouvernance, et à la concurrence loyale, ce label est remis par la commission label de la CGEM après un audit de l'entreprise effectué par l'un des six cabinets

d'audit accrédité par la confédération : le groupement Diorh, Fidaroc et Eagle Engineering, ainsi que Bureau Veritas, Optimum Conseil et Vigeo. «Tous les secteurs d'activité sont concernés par l'attribution du label RSE», affirme Essaïd Bellal, patron du cabinet Diorh.

Une vingtaine d'entreprises en cours d'audit

Facturé aux frais de l'entreprise, le tarif de l'audit varie en fonction de l'effectif du personnel et de la taille de l'entreprise, c'est-à-dire si elle dispose d'un ou de plusieurs sites qui nécessitent d'être audités. «Pour une petite entreprise de moins de 50 employés, cela peut aller très vite et



■ Le Label CGEM est attribué pour une durée de trois années aux entreprises basées au Maroc et membres de la confédération, sans discrimination de taille, de secteur, de produits ou de services.

durer environ cinq jours. La fourchette de prix varie de 30 000 à 35 000 DH. Pour une entreprise de moins de 100 salariés, 40 000 à 100 000 DH. L'estimation du coût d'un audit pour une grande entreprise va dépendre du nombre de ses sites», explique M. Bellal.

Sur le terrain, les auditeurs s'occupent de récolter les informations-clés de l'entreprise auprès de personnes ressources, des entretiens individuels sont organisés avec les employés. «Le droit social marocain doit être strictement respecté. Sur place, nous observons les conditions de travail, la pénibilité de la tâche, si les horaires sont respectés...», poursuit M. Bellal. Respect du droit social et de la fiscalité sont les éléments fondamentaux qui se doivent d'être respectés par l'entreprise. Lorsque les consultants ont clôturé l'audit, un rapport est envoyé à la commission du label

opérant au sein de la CGEM. Cette dernière est censée se prononcer favorablement (ou défavorablement) après un délai moyen constaté de 2 mois et demi généralement. Sur ce récent label, Essaïd Bellal indique qu'«il s'agit d'une bonne chose si cela est pris au sérieux par les organisations, dans un pays où l'informel est important. À terme, la RSE prendra une plus grande importance et commencera à avoir un réel impact lorsque des partenariats se créeront avec les labels homologues de pays étrangers».

Il est vrai que sur le plan international, les donneurs d'ordre se montrent de plus en plus exigeants, non seulement sur la qualité du produit et service qu'ils achètent mais également sur les conditions de sa production. Cela se traduit notamment par l'introduction de spécifications sociales et/ou environnementales dans leurs appels d'offres et leurs

CES PRATIQUES SONT DE PLUS EN PLUS IMPOSÉES PAR LES DONNEURS D'ORDRE ÉTRANGERS ET IL EST IMPORTANT POUR NOS ENTREPRISES DE SE DÉMARQUER ET D'ALLER RÉSOLUMENT VERS DES PRATIQUES RESPONSABLES



POLYCERT

Polycert Certification, organisme de certification des systèmes de management : Qualité Iso 9000, Environnement Iso 14000, Sécurité OHSAS 18000, Santé Iso 13485, Iso 22000 Sécurité Alimentaire, ...

Recherche

dans le cadre de son implantation au Maroc,

**Des auditeurs expérimentés.
Des commerciaux.
Des inspecteurs.**

Votre connaissance de l'Entreprise Marocaine, votre dynamisme et votre rigueur vous assureront la gestion et le suivi des missions avec l'appui de la Direction Générale.

Nous vous offrons une formation solide sur nos produits, nos procédures et un encadrement actif pour vous aider à vous épanouir.

Profils recherchés :
Age : à partir de 30 ans.
Bénéficiant d'une expérience dans la réalisation des audits.
Ayant le sens de la négociation et la concrétisation commerciale.
Ambitieux, Mobile, Esprit d'équipe, Volonté de se surpasser.

Veuillez adresser votre candidature (Curriculum Vitae + Lettre de motivation) à : radjel@polycert.com

www.polycert.com

Questions à



AZIZ QADIRI
Président de la Commission Label RSE de la CGEM

«Nous travaillons sur un projet pour une reconnaissance mutuelle avec d'autres labels européens»

■ La Vie éco : À ce jour, combien d'entreprises sont-elles labellisées RSE ? Dans quels secteurs d'activité opèrent-elles ?

Nous avons 24 entreprises déjà labellisées. Une vingtaine d'autres sont en cours d'audit ou en phase de mise en conformité sociale, environnementale et de gouvernance avec la charte de responsabilité sociale de la CGEM qui constitue le référentiel d'objectifs pour l'obtention du label. Les secteurs d'activité des entreprises labellisées sont multiples et variés : l'agroalimentaire, les équipements médicaux, la distribution et la commercialisation de matériels techniques et véhicules, la fabrication de ciments, la réparation navale, la fabrication d'additifs pour l'alimentation animale, la téléphonie et le transfert d'argent, la promotion immobilière, les nouvelles technologies, la métallurgie, les centres d'appel, les laboratoires pharmaceutiques, le transport et la logistique. Ces entreprises sont également de différentes

tailles, nous avons aussi bien des PME que des grandes entreprises qui ont adhéré à la démarche de la CGEM : preuve que la RSE ne concerne pas uniquement les grandes entreprises.

■ Que signifie justement ce label RSE et quel intérêt présente-t-il pour une entreprise à l'échelle nationale ? Et sur le plan international ?

Le Label CGEM pour la RSE est une reconnaissance solennelle de l'intégration par les entreprises labellisées à s'engager, dans leur stratégie managériale, à défendre et promouvoir les droits fondamentaux de la personne humaine, améliorer en continu les conditions de travail, protéger l'environnement, renforcer la bonne gouvernance, développer l'engagement sociétal, etc. Ces entreprises, outre donc le respect de la législation sociale, vont au-delà dans leur engagement pour un développement durable dans une démarche d'amélioration continue des performances. Le label est une distinction qui vient reconnaître et couronner les efforts consentis par l'entreprise dans ce sens.

L'intérêt pour une entreprise dans un contexte de mondialisation et de compétitivité de plus en plus accrue d'être socialement responsable est d'améliorer sa part de marché tout en renforçant son image de marque, d'instaurer des relations durables et de confiance avec ses parties prenantes, de faire régner un climat social serein et de dialogue en milieu de travail.

■ Y a-t-il des nouveautés concernant le label ?

Oui. À l'international, la commission travaille actuellement sur un projet pour une reconnaissance mutuelle avec d'autres labels RSE, notamment européens. Nous œuvrons également pour faire bénéficier les PME d'une partie du financement des frais d'accompagnement pour leur labellisation. Nous pensons également que les plus grands groupes du Royaume devraient contribuer à développer la charte de la RSE. Nous avons donc lancé l'idée que ces grands groupes puissent accorder aux sociétés labellisées une préférence dans leurs relations d'affaire ou lors d'appels d'offres.

contrat de référencement. D'où l'intérêt pour une entreprise de répondre à ces demandes par un comportement socialement responsable. «Ces pratiques sont de plus en plus imposées par les donneurs d'ordre étrangers et il est important pour nos entreprises de se démarquer et d'aller résolument vers des pratiques responsables», indique Aziz Qadiri à la présidence de la commission du label RSE (voir interview ci-contre).

Facilités accordées aux entreprises labellisées RSE

En plus de ces aspects, pour promouvoir le Label CGEM, cette dernière a mis en place des accords avec un certain nombre d'institutionnels : L'Administration des douanes et impôts indirects, la CNSS, le Crédit Agricole du Maroc, le Groupe des Banques Populaires, la Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie, la Direction Générale des Impôts. Ces partenaires octroient aux entreprises labellisées des facilités spécifiques (tarification préférentielle, simplification des procédures, assouplissement des contrôles, gestion personnalisée...). Ce traitement témoigne du facteur éthique et transparence dans la gestion quotidienne des affaires de cette catégorie d'entreprises ■

La qualité, notre meilleur profil

Certifiée QES (Qualité Environnement et Sécurité) par l'AFAQ, notre engagement est d'offrir des solutions complètement intégrées à nos clients du bâtiment et de l'industrie dans le respect des normes et standards internationaux.



FILAGE



ANODISATION



THERMOLAQUAGE



RUPTURE THERMIQUE



PARACHEVEMENT

Nous sommes d'ailleurs détenteurs de 4 labels prestigieux européens : QUALANOD, QUALICOAT, QUALIMARINE ET QUALIDECO



SIEGE SOCIAL & USINE
Zone Industrielle - Route de Tétouan - BP 324 - 90000 Tanger - Maroc - Tél. : +212 (0) 5 39 32 99 50 - Fax : +212 (0) 5 39 35 17 24
DIRECTION COMMERCIALE
6 avenue Mohamed Jamal Eddora - Aïn Sebaâ - 20 250 Casablanca - Maroc - Tél. : + 212(0) 5 22 67 30 77 - Fax : +212 (0) 5 22 35 48 55
E-mail : commercial@aluminiumdumaroc.com

Engagement de services : le contrat de confiance qui fait mouche

➤ Au lieu de la certification, certaines entreprises et non des moindres, préfèrent miser sur les engagements de services ➤ Donner à un client une garantie sur la qualité de la prestation ou du service n'est pas qu'une promesse légère et présente aussi des contraintes.

« Nous garantissons un accès simple et diversifié à nos services ». « Votre compte courant ouvert sous 24 heures ». Ces phrases au ton solennel et engageant trouvent de plus en plus leur place au stand d'accueil de compagnies d'assurance et de banques.

L'engagement de service, en anglais service level agreement, est un contrat spécifiant l'ensemble des niveaux de services à fournir à ses clients. La qualité de service est devenue un levier-clé de la fidélisation des clients. Dans les métiers de service, les entreprises sont de plus en plus souvent confrontées à la nécessité d'illustrer leurs signes de différenciation, et plus encore, à les rendre « tangibles ». Aujourd'hui, certaines entreprises de services marocaines, essentiellement des banques et compagnies

d'assurance, commencent timidement à s'engager sur la qualité de leurs services. En effet, « l'engagement de services s'avère être une bonne solution lorsque l'on a besoin d'agir rapidement et ainsi éviter de faire appel à une certification ISO, dont la démarche est beaucoup plus longue et coûteuse », explique Omar Benaïcha, président de l'Association des certificateurs du Maroc (ACM). Ici, l'entreprise s'engage tacitement avec son personnel pour garantir une qualité optimale à ses clients.

Attention toutefois, note M. Benaïcha, « les engagements de services ne sont efficaces que si les problèmes existants sont de nature opérationnelle. Si des dysfonctionnements organisationnels existent au sein de l'entreprise, cela ne fonctionnera pas ». Les engagements de services ne peuvent être



■ Lorsque l'entreprise est multisites, les engagements de services favorisent une émulation interne et une concurrence entre les différents sites d'une société.

Questions à



MEHDI HANSANI
■ Directeur de la qualité au sein de la Société Générale Maroc

« S'engager vis-à-vis de son client est un geste marketing fort »

■ La Vie éco : Depuis combien de temps votre entreprise est-elle engagée dans une démarche de qualité de ses services ?

Si l'on se réfère au volet « écoute clients » par exemple, il faut noter que, depuis très longtemps, des enquêtes ponctuelles des perceptions de la clientèle permettaient de diagnostiquer la qualité réelle du service rendu, d'identifier d'éventuels dysfonctionnements et de tracer les axes d'amélioration nécessaires. Depuis 2004, ces enquêtes ont été transformées en véritable baromètre pour un monitoring permanent de la satisfaction client, couplée à une analyse très fine des réclamations clientèle, nous permettant ainsi de déterminer nos priorités d'actions. En 2009, nous avons obtenu la certification de nos services de banque au quotidien par AFNOR France, ce qui est une première au Maroc pour la clientèle des particuliers.

■ Quels sont les avantages et apports d'un tel engagement pour la banque ? Pour ses clients ?

S'engager vis-à-vis d'un client est un geste

fort. Cela suppose un long travail de maîtrise de nos processus et une assurance du respect de ces engagements. Pour y parvenir notre banque a dû identifier les prestations de la banque au quotidien les plus importantes pour la clientèle, ensuite les améliorer pour garantir au client d'avoir, quelle que soit l'agence, une qualité de service uniforme, conforme à nos engagements. Ce challenge a permis de mobiliser au service du client des équipes entières pendant plus de 18 mois. La banque, au même titre que le client, y gagne. Ce dernier est assuré d'avoir une prestation de service qui réponde à ces besoins, durablement dans le temps. Les clients le ressentent, en parlent autour d'eux et deviennent nos principaux prescripteurs. La banque, quant à elle, développe fortement une culture client interne et grâce à l'efficacité opérationnelle, couplée à l'impact commercial bénéfique et porteur d'une telle démarche, influe positivement sur ses résultats et sa rentabilité. Sur un marché de plus en plus compétitif et face à l'évolution qualitative des exigences clients, nous avons fait de la relation client un levier de différenciation fort.

■ Concrètement, quelle est la nature de cet engagement ? Dans la pratique, que garantissez-vous à votre clientèle ?

Il intègre les principaux services consommés par la clientèle des particuliers et des professionnels dans le cadre de la banque au quotidien : cartes, chèquiers, relevés de compte, tarification, réclamations, etc. La banque s'engage envers ses clients. Ce projet s'articule autour de huit thématiques : rapidité, transparence, écoute, réactivité, disponibilité, ponctualité, efficacité et transparence. Chacune des thématiques est illustrée par des engagements très concrets, clairs et mesurables que nous avons pris vis-à-vis de nos clients. Ils s'expriment au travers notamment de la rapidité en matière de mise à disposition des moyens de paiement, de la réactivité à prendre en charge les problèmes des clients comme une opposition sur carte, du dispositif d'écoute vis-à-vis du client, ou encore de la ponctualité dans l'acheminement des relevés de compte de nos clients. Pour garantir le sérieux de nos promesses, nous avons enclenché un processus de certification de nos engagements et nous avons réussi à obtenir ce label, puisque nous avons été audités par un cabinet international, Afaq France. Ce cabinet auditera chaque année un échantillon représentatif de nos agences et une partie de nos directions centrales, pour vérifier la durabilité de nos engagements.

efficaces que si les promesses de résultats garanties par la charte sont dûment honorées.

Votre entreprise souhaite s'engager vers la qualité ? Deux possibilités. Opter dans un premier temps pour la réalisation d'une simple charte en interne validée et respectée par tout ou partie du personnel concerné par le service, laquelle charte peut par la suite évoluer vers une certification. Ou alors faire certifier ses services par un organisme cer-

SI L'ENTREPRISE N'EST PAS SÛRE DE POUVOIR TENIR SES PROMESSES, UN ENGAGEMENT DE SERVICES PEUT AVOIR L'EFFET INVERSE

tificateur. « La force d'un référentiel charté ne peut être valable et n'avoir un impact que s'il est adopté par l'ensemble de toute une filière », indique Omar Benaïcha. D'autant plus que les potentiels sont importants au Maroc : à côté des banques et des compagnies d'assurance, le secteur du tourisme va très fortement contribuer, dans les années à venir, à développer des chartes et labels de services. Et d'autres pourraient suivre. C'est le cas, par exemple, de la société des Autoroutes du Maroc qui développe actuellement un label spécialement dédié aux aires de services ■

Sécurité alimentaire : ISO 9001, dépassé !

➤ Après avoir pendant longtemps opté pour l'ISO 9001 pour la sécurité alimentaire, les entreprises marocaines se tournent de plus en plus vers des référentiels spécifiques, de type BRC et ISO 22 000.

Fayçal Bellatif est le directeur général d'Eurofins. Le groupe français de biotechnologies Eurofins Scientific figure parmi les premiers prestataires mondiaux sur le marché de la bioanalyse. Fayçal Bellatif présente ici les dispositifs mondiaux qui encadrent la sécurité alimentaire actuellement ainsi que les défis à relever au Maroc.

Quels sont les principaux référentiels qui encadrent actuellement la sécurité alimentaire au niveau mondial ?

Il y a trois types de référentiels. Ceux émis par l'ISO, organisation mondiale de normalisation, sont d'application volontaire. En sécurité alimentaire, l'ISO 22000 est la norme de référence. Elle fait l'objet de certification par des organismes indépendants d'audit et de certification.

Le deuxième type de référentiels émane des marchés et des entreprises privées. Généralement, les distributeurs en sont à l'origine, pour répondre à leur obligation de garantir la sécurité des produits qu'ils distribuent. C'est en outre un moyen de sélection de leurs fournisseurs. Ces référentiels ou normes sont également soumis à certification par tierce partie indépendante. Comme ils sont rédigés par des fédérations de distribution ou autres fédérations d'industries de différents pays et de différentes cultures, le consensus sur le contenu est donc la règle. D'où des processus plus lents pour leur révision.

Tel est aussi le cas pour les normes ISO qui sont validées par vote des pays membres. La principale force de ces normes est qu'elles sont reconnues et requises par un très grand nombre d'opérateurs. Ainsi, les industriels et fournisseurs certifiés peuvent faire valoir leurs certificats à tous les membres adhérents, sans être obligés de se soumettre à de nombreuses normes différentes.

Le dernier type de référentiels est celui qui est interne à certains grands groupes industriels. Ils imposent leur application à tous leurs fournisseurs, et surtout, conduisent eux-mêmes les audits et les vérifications. Ce sont des audits de seconde partie.

Pour les entreprises marocaines qui souhaitent exporter leurs produits, quels sont les référentiels indispensables sur lesquels elles doivent s'aligner ?

Au Maroc, les industries agroalimentaires avaient pendant longtemps opté pour des certifications de leur système de management de la qualité au travers l'ISO 9001, et non pas de la sécurité alimentaire. Cette certification volontaire avait été promue, et pas seu-

lement au Maroc, comme pouvant avoir une valeur ajoutée commerciale. Ce qui n'est pas exact. Elle était vue comme une réalisation «prestigieuse» dans les années 90 et avait surtout pour objet d'améliorer les performances de productions et la réduction des non-conformités. Mais elle ne résolvait pas les problèmes liés spécifiquement à la sécurité des produits.

Son application était par contre très utile et très avantageuse dans les entreprises dont les patrons avaient une conviction affirmée que cette démarche est un réel outil managérial d'amélioration continue des processus.

Dans l'agroalimentaire, la norme ISO 9001 a laissé place à celles plus spécifiques. Dès que les référentiels de sécurité alimentaire sont arrivés sur le marché, les exportateurs ont été «contraints» de s'y mettre : la certification leur avait été très fortement conseillée par leurs clients. Dix ans plus tard, elle est devenue non négociable. Pour le marché anglais, le BRC (NDLR : *British Retail Consortium est un référentiel britannique*) s'impose donc, tandis que pour les autres marchés européens, l'IFS (NDLR : *International Food Standard est un référentiel français*) est requis comme préalable à la vente des produits alimentaires.

Rares sont les industries qui choisissent la norme ISO 22000. Malgré ses originalités nombreuses, cette norme n'est pas acceptée en l'état par les distributeurs.

Au final, les choix des entreprises marocaines sont plus dictés par les contraintes de leurs marchés que par une politique volontariste d'amélioration continue. Toutefois, ce n'est pas une exception marocaine : c'est le lot de la quasi-totalité des entreprises qui fabriquent des produits à la marque des distributeurs.

Il ne faut pas oublier par ailleurs que les grands distributeurs européens sont pour certains installés au Maroc, soit par le biais de franchises, soit en étant actionnaires de distributeurs locaux. Tôt ou tard, leur politique en matière de sécurité alimentaire s'appliquera avec les mêmes exigences qu'ailleurs. Ainsi, même les industries alimentaires marocaines tournées vers le marché local devront se conformer à ces critères dans un avenir proche.

Qu'en est-il des industries qui n'exportent pas sur les marchés internationaux ?

Pour le moment, en tout cas à ma connaissance, il n'y a pas d'entreprise n'exportant pas de produits vers l'Europe, qui soit certifiée IFS, BRC ou ISO



Fayçal Bellatif

DG d'Eurofins Certification

La formation des opérateurs aux bonnes pratiques de fabrication est un des ingrédients indispensables à l'amélioration de la sécurité.

22000. Le coût élevé de ces certifications peut en être la raison. Mais pas seulement. La sécurité alimentaire et sa maîtrise ne sont pas des avantages concurrentiels. Les questions fréquentes, même si elles ne me paraissent pas légitimes, que se posera un entrepreneur sont : «*Que m'apportera cette certification en matière de marché ?*» et «*Pourquoi les autres ne le font pas ?*». Enfin, les industriels ne me semblent pas assez sensibilisés et informés à ce stade.

Quels sont les grands enjeux et défis que le Maroc doit relever afin d'assurer une sécurité alimentaire efficace et compétitive sur le marché national et international ?

C'est là un des défis majeurs que le Maroc doit relever. La formation de tous les opérateurs aux bonnes pratiques de fabrication, la formation des consultants et experts pour aider les entreprises dans ces démarches, la sensibilisation de tous les acteurs impliqués, y compris les transporteurs, la modernisation des équipements de production, les contrôles analytiques indispensables pour mesurer les niveaux de maîtrise,

le renforcement des équipements en froid à tous les stades pour le maintien de la chaîne du froid : ce sont là quelques ingrédients indispensables à l'amélioration du niveau moyen de la sécurité.

A cette fin, il est important de signaler le projet appelé «Global Markets» hébergé par la GFSI et supporté par l'ONUDI (NDLR : *organisation des Nations Unies pour le Développement Industriel*). Il s'agit d'accompagner les entreprises de certaines régions du monde pour progressivement améliorer leur niveau de sécurité alimentaire, tout en accédant aux marchés de la distribution pendant la phase de projet.

Un autre enjeu majeur concerne la législation. Il n'est pas d'amélioration possible sans un réel dispositif législatif et les moyens administratifs pour contrôler son application. L'administration doit aussi avoir les moyens de ses ambitions.

N'oublions pas enfin que les questions de sécurité incluent les aspects nutritionnels. Ces derniers ne peuvent être correctement appréhendés sans d'abord assurer la sécurité des denrées disponibles. Pour le bien-être de tous.

Qualité, Sécurité et Environnement : pour un management intégré du système

- A côté de l'ISO 9001, les politiques sécurité et environnement se développent.
- Les normes ISO 14001 et OSHAS 18001 de plus en plus appliquées.

Qualité, sécurité et environnement : ces trois thématiques semblent être, à coup sûr, l'avenir de la certification dans notre pays, avec des pics de demande de certificats en 2010 et 2011, pressentis par l'ensemble des acteurs.

La série d'accidents mortels sur les lieux de travail ces trois dernières années - qui ne se souvient pas de Rosamor ? - a enclenché une prise de conscience de la part du gouvernement qui a répliqué en lançant des mesures sous la forme de décrets et d'arrêtés. La 1^{ère} édition du salon Sécu-Expo en septembre 2009 a bien montré que les problématiques de la sécurité au travail ont pris un tournant majeur à l'échelle nationale. À l'échelle mondiale, la norme OSHAS 18001 régule et structure la sécurité au travail. Actuellement, une qua-

rantaine d'entreprises marocaines sont certifiées OSHAS. «*Quand on sait que, statistiquement, plus de 96 % des accidents sont dus aux facteurs humains, l'approche de la norme OSHAS 18001 ne peut être que bénéfique sur la prévention des accidents*», témoigne Hassan Alaoui Belrhiti, chef de projet de cette norme au sein de Salam Gaz, leader dans le domaine de l'emplissage des GPL. Il poursuit sur l'intérêt de cette norme : «*L'OSHAS 18001 permet un respect rigoureux du cadre légal et réglementaire et une évaluation des risques professionnels au sein de l'entreprise. Cette démarche améliore en continu la maîtrise opérationnelle afin de garantir la protection des personnes contre les accidents et les maladies professionnelles. L'OSHAS 18001 intègre les droits, obligations et la responsabilité individuelle à l'égard de la prévention des risques. La version 2007 de*

l'OSHAS 18001 (NDLR:l'ancienne version date de 1999) a introduit un nouvel élément fondamental : les comportements des personnes. Cet élément est aujourd'hui pris en considération dans l'évaluation des risques de ISO 14001 et l'OSHAS».

La certification Qualité, Sécurité et Environnement (QSE) permet donc à tout organisme de formaliser la mise en place d'un système de management intégré basé sur trois référentiels : 9001, 18001 et 14001. Certifiée QSE au travers des trois normes ci-avant, la société d'emballage de papier et carton Gharb Papier Carton a misé sur une politique QSE pour formaliser la mise en place d'un système de management intégré. La responsable QSE de l'entreprise,

tèmes de management bien rodés, orientés clients, permettent une meilleure efficacité dans le travail ainsi qu'une meilleure maîtrise des coûts. Tous ces points constituent forcément un avantage concurrentiel par rapport à d'autres entreprises qui n'auraient pas mis en place des systèmes similaires. Par rapport à la santé et à la sécurité au travail, la finalité est de limiter les accidents et de ne pas causer de préjudice aux personnes, l'entreprise assurant ainsi sa pérennité. «*Un accident grave, des accidents de travail répétitifs, une atteinte à la santé des personnes, etc; tous ces facteurs ont un impact direct négatif sur la productivité, l'efficacité et la notoriété de l'entreprise*», souligne M. Belrhiti de Salam Gaz. «*Par rapport à la concurrence, ceci se traduit par des pertes de marché*», poursuit-il. Autrement dit, un système de management de la santé et sécurité au travail constitue également un avantage concurrentiel. Une entreprise disposant d'un système intégré QSE se positionne mieux dans la perception des clients et au niveau de son environnement institutionnel, devenant par conséquent encore plus attractive.

«*Si la qualité tient une place importante pour le client, elle l'est également dans la recherche de l'efficacité et l'amélioration de performance de l'organisation. La prise en compte de la protection de l'environnement et de la sécurité sont aussi essentielles. De plus en plus d'entreprises mettent en place une politique globale de management des risques et prennent vis à vis de leurs clients des engagements concrets pour le développement durable*», explique Mme Dhmini.

Et poursuit ainsi : «*Avec la certification intégrée QSE, vous mettez en place un système de management global et efficient, et vous vous orientez vers une démarche de progrès global à tous les niveaux de votre entreprise et de ses procédures, pour atteindre l'excellence et vous démarquer par rapport à la concurrence*».

Effectivement, les avantages d'un système de management intégré sont multiples. Il rend possible l'harmonisation des pratiques tout en maintenant les spécificités des sites, améliorer les performances et renforcer l'appartenance des sites au siège. A côté de cela un management intégré simplifie automatiquement tout système en place, son organisation, son utilisation et son système documentaire. La cohésion est respectée entre les trois thématiques, ce qui évite redondances et incohérences au niveau des modes opératoires tout en contribuant à améliorer l'efficacité des pratiques à tous les niveaux ■

**LA CERTIFICATION QUALITÉ,
SÉCURITÉ ET
ENVIRONNEMENT (QSE)
PERMET À TOUT ORGANISME
DE FORMALISER LA MISE EN
PLACE D'UN SYSTÈME DE
MANAGEMENT INTÉGRÉ BASÉ
SUR 3 RÉFÉRENTIELS : 9001,
18001 ET 14001**

Souad Dhmini, explique que «*le bénéfice de la certification QSE se mesure tout d'abord en terme d'image de marque et de prise d'affaires ; certains clients, mettant en avant les exigences incontournables de leurs partenaires étrangers, attachent une importance accrue à la certification, et notamment pour les questions sécuritaires et environnementales. Elle permet de bénéficier d'un outil de management interne global qui permet d'améliorer continuellement les performances et d'accroître la visibilité à tous les niveaux, et de mieux maîtriser les risques en structurant l'organisation et en augmentant l'efficacité*». Concernant le volet environnement, l'ISO 14001 impose de ce fait à GPC-SA d'être conforme aux normes, réglementations et législations de protection de l'environnement en vigueur, d'éviter le gaspillage des ressources et des énergies consommées, de réduire l'impact d'émissions des effluents, ainsi que de recycler les déchets de la caisserie et ceux collectés par nos partenaires.

À l'international, aujourd'hui, plusieurs donneurs d'ordre imposent aux fournisseurs éventuels d'être certifiés. Indépendamment de ceci, et au-delà de la certification en tant que telle, des sys-



Moody International Maroc, organisme de certification et de formation, solidement implanté au Maroc depuis 2000, dans le cadre de son expansion nationale et internationale

recrute

Des cadres technico-commerciaux

dotés d'un sens de responsabilités, de rigueur et de volonté de réussir des challenges professionnels, il vous sera possible d'évoluer dans le cadre de nos activités et de leur expansion sur des secteurs porteurs en fonction de vos aptitudes et de votre engagement personnel.

Votre potentiel et votre disponibilité vous permettront d'assurer des missions et de les développer en toute autonomie, vous êtes également doté d'un réel sens du service, vous souhaitez intégrer une entreprise à forte notoriété qui valorise la performance d'équipe, le goût du challenge et la dynamique commerciale.

Votre mission :

Chargé(e) du développement du portefeuille clientèle, vous assurez la démarche commerciale auprès des entreprises au niveau national et international.

Vous avez la responsabilité du suivi de vos clients,

Vous développez les relations avec nos partenaires en étroite collaboration avec la direction générale.

Votre connaissance de l'entreprise appuyée par notre formation interne aux méthodes et outils de Moody Certification, vous permet d'intervenir dans le cadre des projets que nous traitons,

Vous gérez, planifiez et organisez des projets de certification et de formation.

Votre profil :

Titulaire d'un bac + 5, vous disposez d'une expérience de 4 à 5 années dans les fonctions commerciales et marketing,

Vous vous intéressez aux différents champs de développement de la compétitivité des entreprises,

Vous appréciez le travail en équipe et vous avez le sens de l'organisation, de la rigueur,

Vous avez de réelles capacités de communication et de négociation.

Si le challenge vous anime et vous pensez que votre profil répond à cette dynamique, veuillez envoyer votre candidature (CV + LM + Prétentions salariales) à l'adresse e-mail :

mghorfi@moodymaroc.ma

OSHAS 18001 et ISO 14001 : les normes de l'avenir ?

➤ Sur le millier d'entreprises certifiées au Maroc aujourd'hui, seules 5 % d'entre elles le sont dans une démarche de sécurité et d'environnement.

■ Pourquoi s'intéresse-t-on aujourd'hui à la sécurité et à l'environnement ?

Au Maroc, comme de par le monde, les entreprises ayant obtenues une certification ISO 9001 se rendent compte que la démarche qualité est destinée à satisfaire le client de l'entreprise mais pas nécessairement les autres parties prenantes comme le personnel, l'actionnaire ou encore l'Etat. Alors, ils cherchent à intégrer dans leurs systèmes de management d'autres démarches susceptibles de garantir à l'entreprise une conformité et une efficacité de gestion en matière de sécurité au travail et d'environnement.

■ En quoi consistent ces nouvelles démarches ?

La démarche sécurité vise en toute priorité à garantir sur les sites de l'entreprise la sécurité et la santé aux travailleurs permanents ou temporaires ainsi que les visiteurs. La démarche environnement permet à l'entreprise de maîtriser l'ensemble de ses activités et produits susceptibles d'impacter négativement l'environnement. Les deux démarches assurent à l'entreprise la conformité légale et réglementaire et une approche proactive dans la gestion des risques associés à ses activités.

■ Ces démarches sont-elles normalisées ?

La démarche sécurité est aujourd'hui associée à la norme internationale OHSAS 18001. Cette norme permet à l'entreprise de mettre en place une organisation, des procédures et des dispositifs pour maîtriser les risques associés aux dangers des activités de l'entreprise.

La démarche environnement est associée à la norme internationale ISO 14001. Cette norme définit la structure organisationnelle et managériale permettant à l'entreprise de réduire et de maîtriser les impacts engendrés par ses activités et ses produits.

Les deux démarches donnent lieu à une certification d'une durée de trois ans avec des audits de surveillance annuels.

■ Où en est-on actuellement au Maroc ?

Au Maroc, le nombre d'entreprises certifiées sécurité ou environnement est encore faible et ne dépasse pas les 40 entreprises. Soit moins de 5% le nombre total des entreprises certifiées toutes normes de management confondues. Mais l'intérêt des chefs d'entreprises est de plus en plus croissant et cela pour deux raisons : d'abord

rité et l'environnement. En témoignent les événements dramatiques qu'ont connus récemment certaines entreprises marocaines.

■ Quel sont les bénéfices de ces démarches ?

En plus de la conformité légale et réglementaire, l'entreprise, grâce à ces démarches, offre à ses salariés et ses riverains un environnement de travail sain. Les démarches sécurité et environnement permettent à l'entreprise de faire des économies tangibles sur les frais d'assurances et de consommation des utilités (eau, énergies...). Elles lui permettent une continuité de ses activités et améliorent sa notoriété et son image de marque. Car, au-delà de la citoyenneté, plusieurs donneurs d'ordre sont exigeants par rapport à la conformité de leurs clients à ces normes.

■ Comment obtenir les certifications ISO 14001 & OHSAS 18001 ?

L'entreprise peut réussir ces deux démarches ensemble ou séparément en faisant appel à l'accompagnement d'un cabinet conseil spécialisé dans le domaine. La démarche du cabinet consiste à réaliser une analyse initiale de la maîtrise de la sécurité et de l'environnement par l'entreprise. Des plans d'action seront alors définis pour assurer la conformité de l'entreprise à l'ensemble des exigences de la norme. Après la vérification de la mise en œuvre efficace de l'ensemble des dispositions prévues, un audit de certification sera alors réalisé par un organisme de certification.



Réda Idir
Directeur de Eagle Engineering

Le nombre d'entreprises certifiées sécurité ou environnement ne dépasse pas les 40 entreprises

l'engagement du gouvernement marocain à mettre en œuvre une réglementation appropriée et incitative qui accroît la responsabilisation des entreprises dans la protection des salariés et de l'environnement. Ensuite la prise de conscience de toutes les professions des risques juridiques et économiques associés à la non-maîtrise de la sécu-



GEMADEC
Information Technology Innovator

Certifiée CMMI
Capability Maturity Model Integration
Software Engineering Institut

www.gemadec.com

Fonction Risk management ou comment réduire le risque et les incertitudes

- Environ 40 entreprises au Maroc disposent d'un département Risk Management opérationnel ou en cours de création
- Actuellement, un seul diplôme en risk management prépare à la certification internationale ARM 54
- Cette certification prépare l'apprenant à une mise en œuvre efficace de la gestion des risques au sein de l'entreprise.

Mountasser Fassi Fihri est directeur général Decisio Consulting. Il est actuellement président d'honneur de l'Association Marocaine du Risk Management (AMRIM) qui a vu le jour en avril 2008 et dont il est l'un des membres fondateurs. Cet ancien responsable Risk Management du groupe Ona détaille dans cet entretien la définition et les fonctions du Risk Management dans l'entreprise, et nous montre l'importance avérée de cette fonction sur un marché mondial où il devient nécessaire de réduire au minimum le degré d'incertitude pour gagner en compétitivité.

■ Le Risk Management, c'est quoi au juste ?

Avant de vous livrer ma définition du Risk Management, je souhaiterais tout d'abord revenir sur l'acception du mot «risque» et clarifier ainsi son sens et sa portée. Le risque est tout simplement un événement dont la survenance empêcherait une organisation, un processus ou un projet d'atteindre les objectifs escomptés. Il se traduit en règle générale par une altération des actifs et pôles de valeur ou par la génération de situations de non-respect des réglementations et lois applicables. Il peut à la fois être appréhendé sous les aspects de l'aléa



Mountasser Fassi Fihri
Fondateur de l'Association Marocaine de Risk Management

L'objectif aujourd'hui est de former les risk managers en poste

négalif, réalisation de pertes, ou de l'aléa positif, soit la perte d'opportunités. C'est une composante inhérente au fait d'entreprendre qui se caractérise généralement par une probabilité d'occurrence et un impact.

La gestion des risques ou Risk Management est un acte de management courant se basant sur une approche rigoureuse et itérative qui consiste à

identifier les risques, les évaluer, les traiter, les suivre puis les piloter dans les limites de tolérance établies. Le Risk Management comporte également une dimension communication dans le sens où il s'agit, pour les responsables de ce processus, d'informer régulièrement les dirigeants, les actionnaires et régulateurs sur la nature et le niveau des risques auxquels

est exposée leur organisation.

Toutefois, il faut bien noter que le Risk Management ne prétend pas à l'annulation pure et simple des risques d'une organisation, mais qu'il contribue à procurer une assurance raisonnable en réduisant l'incertitude qui pèse sur ses résultats et sa pérennité. L'essence du Risk Management est donc de «maximiser l'espace dans lequel nous pensons contrôler le résultat, tout en minimisant celui où nous n'avons absolument aucune prise et où le lien entre l'effet et la cause demeure inconnu».

■ La création de l'AMRIM est récente. Quelles ont été les raisons qui ont motivé la création de cette association au Maroc ?

L'Association marocaine pour le Risk Management a vu le jour en avril 2008. Au commencement nous formions un cercle de professionnels qui se réunissaient de manière officieuse et régulière pour partager des expériences et des connaissances, puis débattre, en toute convivialité, de sujets d'actualité relatifs à notre fonction commune, le Risk Management. Au fur et à mesure des rencontres, l'idée de donner plus de forme et d'officialiser ces échanges a ainsi fait son

LA VIE **éco**

Taillé pour aller à l'essentiel.

www.lavieeco.com

bonhomme de chemin, et l'AMRIM a été créée.

Ainsi, et en plus de cette volonté de pouvoir apporter, dans un cadre structuré, un soutien actif et continu à tous les professionnels pour l'implémentation et le développement de la fonction Risk Management dans leurs entités respectives, notre association vise également à promouvoir le Risk Management au Maroc et à apporter la contribution de notre pays au développement mondial que connaît cette nouvelle discipline.

■ Quelles sont les types d'entreprises marocaines qui s'intéressent aujourd'hui à développer cette fonction au sein de leur organisation ? Pour quelles raisons ?

Toutes les grandes structures marocaines montrent aujourd'hui un intérêt à intégrer la fonction Risk Management dans leur organisation. La preuve c'est que nous avons, au sein de notre association, des entreprises privées et publiques issues de secteurs d'activité variés, allant de la finance à l'industrie, en passant par l'immobilier ou encore le secteur minier. Cependant, il est important de noter qu'il existe trois principales raisons qui motivent en général l'attention que ces entreprises portent à la gestion des risques. La première réside dans une réglementation exigeante et souvent contraignante : c'est le cas notamment pour les banques, les assurances ou encore les organismes de microcrédit. La seconde reste étroitement liée au secteur d'activité dans lequel opère l'entreprise. Il est vrai que certaines structures, et de par la nature «risquée» de leurs métiers, ont vite fait de chercher des solutions rationnelles pour mieux comprendre et maîtriser les risques inhérents à leurs activités opérationnelles, voire à leur processus de prise de décision. La troisième raison consiste en un actionnariat avant-gardiste, très sensibilisé au «risque» et qui souhaite intégrer la notion de maîtrise des risques dans son tableau de bord, aux côtés des indicateurs historiques de croissance et de rentabilité.

Nous comptons même parmi nos membres un département ministériel qui s'intéresse de très près au Risk Management. Il a d'ailleurs initié, récemment, la mise en œuvre de la gestion des risques et du contrôle interne pour son processus de la dépense. Cela nous montre la valeur ajoutée qu'est susceptible d'apporter cette

fonction au sein de toute organisation, et ce, quels que soient ses objectifs, son actionnariat ou sa typologie.

■ Y a-t-il un lien entre l'apparition récente de l'AMRIM et la crise économique mondiale qui a touché le Maroc à la même période ?

Il est vrai que la date de création de l'association a coïncidé avec les premières réactions des médias et autres opérateurs économiques quant aux éventuels impacts de la crise mondiale sur l'économie nationale. Il s'agissait d'une simultanéité non programmée pour la simple raison que la dynamique de création de l'association a été amorcée en 2006 par des Risk Managers en poste depuis 2004 et 2005.

Depuis sa création, notre association n'a eu cesse de répéter que le risque était une composante historique inhérente à l'action, au fait d'entreprendre, et que la gestion du risque ne devait pas être perçue comme un phénomène de mode ou comme une simple réaction à une crise ou à une rupture de nos modèles socio-économiques. Après tout, ce ne sont que les perceptions et attitudes à l'égard du risque qui ont tendance à évoluer, la notion de risque étant étroitement liée aux avancées culturelles et scientifiques de chaque époque. Je reconnais cependant que les récentes péripéties ont grandement contribué à l'accélération des choses et à l'émergence d'une sensibilité de nos dirigeants à la nécessité d'adopter des approches rationnelles et robustes pour la compréhension et la maîtrise des risques.

AFIN DE CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES EN LA MATIÈRE, L'AMRIM A, DÈS SA CRÉATION, ŒUVRÉ POUR LE LANCEMENT D'UNE FORMATION SUPÉRIEURE RECONNUE EN GESTION DES RISQUES

■ Comment devient-on Risk Manager ? Une formation unique existe aujourd'hui au Maroc. D'autres formations vont-elles voir le jour d'ici la fin de l'année ?

Le Risk Manager en poste actuellement dans les entreprises marocaines n'a pas toujours suivi une formation supérieure spécialisée dans le domaine. La plupart sont des cadres confirmés, au profil financier le plus souvent, qui, en plus de leur solide connaissance de l'entreprise, ont participé à des séminaires de sensibilisation animés par des consultants internationaux. Toutefois, le Risk Manager type est un cadre qui a au moins 5 à 8 ans d'expérience en entreprise, avec une formation de base Ingénieur ou Ecole de commerce complétée par un cycle supérieur en management des risques.

Afin de contribuer au développement des compétences en la matière,

l'AMRIM a, dès sa création, œuvré pour le lancement d'une formation supérieure reconnue en gestion des risques. C'est donc suite à une collaboration avec l'Ecole Hassania de Travaux Publics et l'ARM (NDLR : organisme de certification international) qu'un premier diplôme supérieur a récemment vu le jour. D'autres écoles d'ingénieurs ont également intégré des modules «risques financiers» et «risques industriels» dans leur formation de base. Il s'agit respectivement de l'Ecole Mohammadia des ingénieurs (EMI) et de l'Ecole nationale de l'industrie minérale (ENIM).

■ En quoi consiste la fonction de Risk Manager, et plus précisément comment se déroule sa journée type de travail ?

Le Risk Manager est la personne qui assiste la Direction générale à trois niveaux : l'analyse des incertitudes liées à la prise de décision, la sécurisation de l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels et la confection d'une communication adéquate au profit des actionnaires et régulateurs sur les risques de l'entreprise et leur niveau de maîtrise.

Pour ce faire, il pilote le processus d'identification des risques de l'entreprise et s'assure que les risques identifiés sont correctement maîtrisés et/ou qu'ils font l'objet d'une surveillance permanente. Il construit sur cette base un tableau de bord des risques qu'il communique régulièrement à la Direction générale et au Comité de direction. Il doit également être à l'écoute de son environnement interne et externe, traquant toute nouvelle incertitude ou tout événement de rupture pouvant avoir un impact significatif sur les résultats de son entreprise. Il doit en plus être en mesu-

re d'apporter aux opérationnels tous les éléments de benchmark nécessaires à la mise à jour de leurs plans de réduction et de maîtrise des risques. Il vérifie aussi la pertinence de la politique de financement des risques résiduels de son entreprise (couverture assurantielle, couverture par des produits dérivés...) et propose des solutions optimales. Dans certains cas, le Risk Manager est également appelé à piloter le processus de gestion de crise et de continuité d'activité de son organisation.

Afin de réaliser convenablement l'ensemble de ces missions, le Risk Manager, comme toute fonction support, s'appuie sur des relais et correspondants tant en interne qu'en externe de l'entreprise (opérationnels, qualité, audit, analystes risques, courtiers d'assurance...).

■ Selon vous, à combien est estimé le besoin en Risk Managers au Maroc d'ici les trois prochaines années ?

Selon les chiffres disponibles au niveau de l'AMRIM, le Maroc compterait, à ce jour, un peu plus de 40 organisations à avoir une fonction Risk Management implémentée ou en cours d'implémentation. Certaines entreprises, et au vu de leur taille, emploient même plusieurs Risk Managers, trois au maximum. Nous devons donc avoir entre 50 et 60 cadres qui occupent cette fonction, à plein temps ou à temps partiel. Ainsi, et pour répondre à votre question, je dirais que l'objectif primordial pour ces 3 prochaines années n'est pas de «produire» plus de Risk Managers mais surtout de bien former ceux qui sont actuellement en poste. Une chose est certaine dans tous les cas, c'est qu'il s'agit d'une fonction qui monte en puissance et pour laquelle le besoin grandira à moyen et long termes.

hps

CERTIFIÉ ISO 9001 : 2008

Leader dans l'édition et la fourniture de solution de paiement électronique multi canal, HPS a le plaisir d'annoncer à ses clients et partenaires la certification sous accréditation COFRAC (France) et UKAS (Royaume Uni) de toutes ses activités pour un 3^{ème} cycle de 3 ans

Cette démarche s'inscrit dans la dynamique de consolidation de notre position sur le marché national et international en améliorant l'efficacité de nos processus opérationnels et en garantissant une prestation conforme aux attentes de nos clients et partenaires.

HPS Hightech Payment Systems
Casablanca Nearshore Park
1100, Boulevard Al Qods
Casablanca.
www.hps-worldwide.com

MOODY INTERNATIONAL
Certifié Iso 9001

2 récompenses qui ne doivent rien au hasard

**1^{er} pétrolier au Maroc
récompensé pour son engagement
en matière d'environnement, récompensé
aussi pour son management de la qualité.**

Activités Gaz et Lubrifiants



Vous ne viendrez plus chez nous par hasard

TOTAL