

Août 2010

Note d'Information RNF N° 23/10

Promotion en Côte d'Ivoire de la normalisation, de la certification et de la qualité

1 - ISO 2010 – Salon Ivoirien de la Qualité

Organisé par PME Magazine, le premier Salon de la Qualité s'est tenu du 27 au 29 juillet au CRRAE-UMOA d'Abidjan-Plateau avec comme partenaires les sociétés et organismes SGS CI, @DIDJ@N.NET, Radio JAM et le Groupe AFNOR.

L'enjeu affiché par les organisateurs en retenant la mention « ISO 2010 » pour le Salon était très exactement celui défendu par la communauté francophone active au sein du RNF : « Promouvoir une économie performante, aux standards internationaux ».

Le dossier de présentation du Salon, très complet, rappelle qu'avec plus de 50% des activités économiques et industrielles de l'UEMOA, la Côte d'Ivoire a la volonté aujourd'hui de hisser sa production industrielle aux normes et standards internationaux afin de favoriser la conquête des marchés extérieurs. Elle est consciente que son tissu économique ne pourra se développer et être performant à l'extérieur qu'à la condition de mettre en œuvre sans tarder les normes exigées qui aujourd'hui sont gages de sécurité et de confiance pour les consommateurs des pays développés. Les référentiels internationaux édictés par les organismes de normalisation, certification et qualité attestent en effet de la conformité des processus de management et de production, et confèrent aux entreprises une image de qualité.

La faiblesse actuelle de la certification des entreprises ivoiriennes est un réel handicap qui se présente aujourd'hui comme un véritable défi pour l'économie ivoirienne, désireuse d'accéder aux marchés internationaux. L'Afrique reste une zone encore très faiblement représentée avec un peu plus de 6000 certificats et la Côte d'Ivoire ne compte qu'environ 70 entreprises certifiées sur un total d'environ 5000 entreprises formelles, soit moins de 2%.

Un autre défi à relever en Côte d'Ivoire est la montée de la fraude et de la contrefaçon qui menacent dangereusement la survie de nombreuses entreprises parfois dans des secteurs essentiels de l'économie nationale. Ici également, la meilleure façon de lutter efficacement contre ce fléau reste le management et la production par la qualité et la certification.

C'est dans ce contexte que s'est tenu la première édition du Salon Ivoirien de la Qualité pour permettre un accès à une information actualisée et axée sur des préoccupations majeures du moment : la certification, la qualité, la prévention et la maîtrise des risques, l'environnement, les normes et référentiels, la traçabilité, la lutte contre la fraude et la contrefaçon, etc.

C'est le ministre de l'Industrie et de la Promotion du secteur privé, M. Moussa Dosso, qui a présidé, le mardi 27 juillet 2010, la cérémonie d'ouverture du Salon. Il a été accueilli par M. Alphonse Mangly, directeur général des Douanes et président du Salon.

Pour le ministre Moussa Dosso, il est important que l'environnement des affaires connaisse le bouillonnement nécessaire pour que le pays retrouve le développement économique tant attendu. Selon lui, l'environnement concurrentiel des échanges commerciaux et des entreprises exige transparence dans les transactions commerciale, suppression des barrières non tarifaires, santé et sécurité des populations et protection de l'environnement. D'où la nécessité de se conformer aux normes internationales qui induit le développement durable, le succès des entreprises ne dépendant plus uniquement du savoir-faire, de la qualité de leur produit ou de leur système de management, mais beaucoup plus de la mise en place d'une stratégie globale de développement qui concilie les impératifs environnementaux, économiques et sociaux toute en intégrant la démarche qualité.

Les conférences avaient été bâties pour aider les entreprises, quelles qu'elles soient, à s'engager sur le chemin des normes internationales, mais aussi pour inciter les autres opérateurs économiques et les consommateurs à s'inscrire dans la logique de la qualité et de la certification qui est devenue une exigence pour toutes les économies modernes.

Ont été ainsi abordés des thèmes variés tels que : référentiels et normes de qualité et leurs spécificités, gestion des incidents et résolution des crises dans les entreprises, management des ressources humaines et la qualité, enjeux de la qualité dans la téléphonie mobile, mise en place une démarche qualité dans le processus de certification ISO ou orientation client, pilier de la démarche qualité avec l'exemple du Trésor Public,

Le jeudi 29 juillet, ont été traités le rôle des acteurs institutionnels dans le développement et la promotion de la qualité en Côte d'Ivoire, avec notamment une intervention du CODINORM, et la contribution de la douane à la lutte contre la fraude et la contrefaçon.

Sur la thème particulièrement important de la sécurité sanitaire des aliments et de son cadre juridique, le Docteur Traore Bakari, avocat, juriste et expert très actif du groupe d'échange francophone sur la RSE, a animé une conférence. Il a mis l'accent sur l'activité de normalisation et la certification des produits qui font l'objet d'une réglementation depuis 2002 et a donné l'occasion aux autorités ivoiriennes et aux secteurs privés d'exprimer leur fort soutien à ces activités.

La cérémonie du Prix ivoirien de la qualité a eu lieu le 28 juillet avec comme conférencier, M. Mahama BAMBA, directeur de la DPQN¹. Il est intervenu sur le thème : « Certification ISO 9001 - Enjeux et opportunités de développement des PME »

Cette deuxième journée était dédiée à la remise de récompenses. Elle a visé, parmi les 10 lauréats, la société de production et distribution d'électricité AZITO-OM, Cette société, qui a pour ambition d'être la référence du développement durable en Afrique, dispose de la triple certification « Qualité Sécurité Environnement ».

¹ Direction de la promotion de la qualité et de la normalisation au ministère ivoirien chargé de l'industrie

Ont été également primés le cabinet de conseil en certification IPC, la Clinique Médicale du Grand Centre, le Laboratoire du Longchamp, le Centre national de la recherche agronomique et la société de produits chimiques/détergents/produits d'entretien ACI.

Les lauréats ont été retenus à partir de critères définis par le Secrétaire technique du Prix, M. Bamba Mahama, directeur de la promotion de la qualité et de la normalisation (DPQN) au ministère chargé de l'industrie. Celui-ci a expliqué que le Prix est basé sur la Norme ISO 9000-2004 qui est une référence mondiale. Sa gestion a été assurée par quatre organes techniques qui sont le comité d'organisation, le jury, le secrétariat technique et les auditeurs-évaluateurs. Des prix sont décernés dans 4 catégories : Excellence, Encouragement à l'excellence, Maîtrise de la qualité, Engagement à la qualité.

La responsabilité sociétale des organisations en Côte d'Ivoire

Il s'est tenu à Abidjan, les 7, 8 et 9 juin 2010, un Symposium de la qualité organisé par l'Association des Qualiticiens Diplômés de Côte d'Ivoire (AQDCI) dont le président est Gérard Koffi. Ce symposium, situé à la CAISTAB-Plateau, portait sur le thème : « Qualité et Responsabilité Sociétale : enjeux pour la relance économique ». Le docteur Traoré Bakari y a animé une conférence sur le thème de la responsabilité sociétale et participé à un plateau de télévision sur la même question. Il est apparu que les responsables ivoiriens, à travers les commentaires des uns et des autres, sont particulièrement intéressés par la question de la responsabilité sociale.

Par ailleurs, dans le cadre d'un groupe de travail créé en 2009 à l'initiative du Centre Africain d'Expertise en Gouvernance des Organisations (CAGO), en collaboration avec la Confédération Générale des Entreprises de Côte d'Ivoire (CGECI) et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Côte d'Ivoire, a été élaboré un Code de Gouvernance d'Entreprise qui intègre des dispositions relatives à la responsabilité sociale.

Sous l'autorité morale et technique de M. Pierre Magne, président du CAGO, et la direction du docteur Bakari, un document de travail, divisé en deux parties et composé de 4 grands principes, a été rédigé et proposé aux membres du groupe de travail. Il a servi de base à l'élaboration du document final. Le groupe de travail était composé de 26 membres avec un comité de rédaction composé de 11 membres, chargé de la version finale du Code. Dans l'espace de l'UEMOA, seul le Sénégal s'est lancé dans la rédaction d'un code similaire en 2009. Le groupe de travail ivoirien a réalisé une étude comparative avec les autres codes de gouvernance en Afrique, pour définir les axes du Code ivoirien.

Il est important de noter que dans le Code, il est indiqué que les principes définis par l'ISO 26000 devraient être appliqués par les entreprises. Ce Code de bonne gouvernance a été validé lors d'un séminaire organisé les 16, 17 et 18 juin 2010. Un comité scientifique procède actuellement à la relecture. La version définitive sera éditée et présentée officiellement au moins d'octobre 2010.

Pour en savoir plus :

Voir le site du Centre Africain de Gouvernance des Organisations : <http://www.traore-gouvernance.org/> et la Lettre d'information du CAGO N° 004 qui porte sur la gouvernance d'entreprise et la responsabilité sociétale