



CERTINFO

LA RÉFÉRENCE QUALITÉ EN AFRIQUE DE L'OUEST - N°04



LA QUALITÉ POUR MIEUX REBONDIR

Qualité,
nouvelles
ouvertures

Enjeux
& défis

BNA en bref

BNA est le premier organisme de certification accrédité (ISO 17065 et 17021-1) en Afrique de l'Ouest et Centrale. L'un des objectifs du Bureau est de hisser les PME/PMI aux standards internationaux à travers des services d'évaluation de la conformité, de certification crédibles et sur mesure.

Divers services de certifications sont ainsi développés par BNA; notamment ISO 9001; ISO 22000 ; HACCP ; GLOBALG.A.P. ; Rainforest Alliance (RA) ; Journalism Trust Initiative (JTI). Outre ces services, BNA développe également des labels pour des organes nationaux et privés.

le label NORMALISS, le label Fruits Qualité Côte d'Ivoire (LFQCI), etc.

L'Organisme par sa maîtrise du contexte et de l'environnement des entreprises, développe des services de certification sur mesure. C'est aussi un processus d'évaluation transparent, rigoureux, impartial qui garantit la confiance de toutes les parties intéressées.

Enfin, BNA accorde une attention particulière à ses valeurs : l'éthique, la rigueur, la qualité et le respect de ses partenaires.

Audit et certification



Conception & développement de labels



Séminaires de formation



Etudes & projets



S O M M A I R E

LA QUALITÉ POUR MIEUX REBONDIR

5. ACTUALITÉS

Norme ARS 1000 : BNA forme les membres du Conseil Café Cacao

Webinaire : Opportunités et défis de la certification dans le cadre de la ZLECAF : le rôle des organismes africains

9. ZOOM SUR

L'AIOEC, au service du développement de la qualité dans la sous-région ouest africaine

10. FICHE MÉTIER

Responsable QHSE

12. TUTO

Gérer une crise digitale avec succès

16. PAROLES D'EXPERTS

Norme ARS 1000 : Cacao durable et traçable

Journalism Trust Initiative (JTI) : Une norme propre à l'activité journalistique

21. BOITE À OUTILS

La matrice d'EISENHOWER, un outil pour gagner en productivité et en temps

23. GRANDE INTERVIEW

ISO 9001 : La satisfaction clients, au cœur des préoccupations du Groupe GEOBTP

Journalisme Trust Initiative : L'excellence opérationnelle de GBEKE FM

A person wearing a dark blue long-sleeved shirt is shown from the chest down, holding a black pen and writing on a calculator. The calculator is on a wooden surface. Overlaid on the image is a semi-transparent bar chart with several vertical bars of varying heights. The background is a bright, out-of-focus outdoor scene with green foliage and a warm, golden light. Abstract digital graphics, including a network of nodes and lines and several glowing circles, are scattered across the image, giving it a high-tech or data-driven feel.

LA QUALITÉ POUR MIEUX REBONDIR

LA QUALITÉ POUR MIEUX REBONDIR

Chers partenaires, collaborateurs et lecteurs,



Dans l'industrie, il arrive que des erreurs soient commises, que des produits non conformes soient fabriqués, même livrés. Ce sont autant d'échecs qui peuvent nous permettre d'apprendre.

Quand un fait indésirable important se produit, l'émotion est vive, les réactions sont immédiates. L'agitation est visible. La qualité donne des outils pour tirer profit de ces échecs. La Qualité permet de structurer la démarche de résolution des problèmes. Ces méthodes sont appelées 8D ou DMAIC (Définir - Mesurer - Analyser - Améliorer - Contrôler) et font appel à nos capacités de réflexion.

L'esprit résonne. Il s'agit d'abord de décrire et de comprendre les faits puis de rechercher les causes. La recherche des causes peut durer plusieurs jours, plusieurs mois en fonction de leur complexité.

Elle demande de la persévérance. Les analyses et essais menés font grandir nos connaissances, enrichissent notre expérience. Les tests d'hypothèse, les régressions, les plans d'expérience permettent d'explorer, d'identifier et de valider les causes.

Il faut parfois innover pour éradiquer une cause ou se protéger de sa potentielle réapparition.

Source : Diomandé Vassiriki, Responsable système de management

Merci à vous !

La Qualité favorise le travail en équipe. Les compétences s'allient pour apprendre et donc grandir. A plusieurs, on ne va pas forcément plus vite, mais on va plus loin. La satisfaction d'avoir résolu un problème complexe est immense, renforçant la confiance en soi et les liens entre collègues.

La Qualité nous invite à capitaliser sur tout ce que nous avons appris. La seule façon de prévenir l'erreur humaine est de créer un système où les vérifications et les bonnes pratiques sont mises en oeuvre de manière systématique. L'amélioration qui en découle se veut effective, durable donc authentique. Le savoir est capitalisé dans des écrits qui sont disponibles pour tous et qui seront transmis aux nouveaux.

La Qualité permet de saisir nos échecs comme des opportunités pour rectifier ce qui doit l'être, et prendre une direction nouvelle par de meilleures pratiques.

La Qualité permet ainsi par ces outils de se remettre en cause, de rebondir et de se diriger vers une réussite durable. Thomas EDISON disait « La seule véritable erreur est celle dont on ne tire aucun enseignement. »

ACTUALITÉS

Norme ARS 1000 : BNA forme les membres du Conseil Café-Cacao

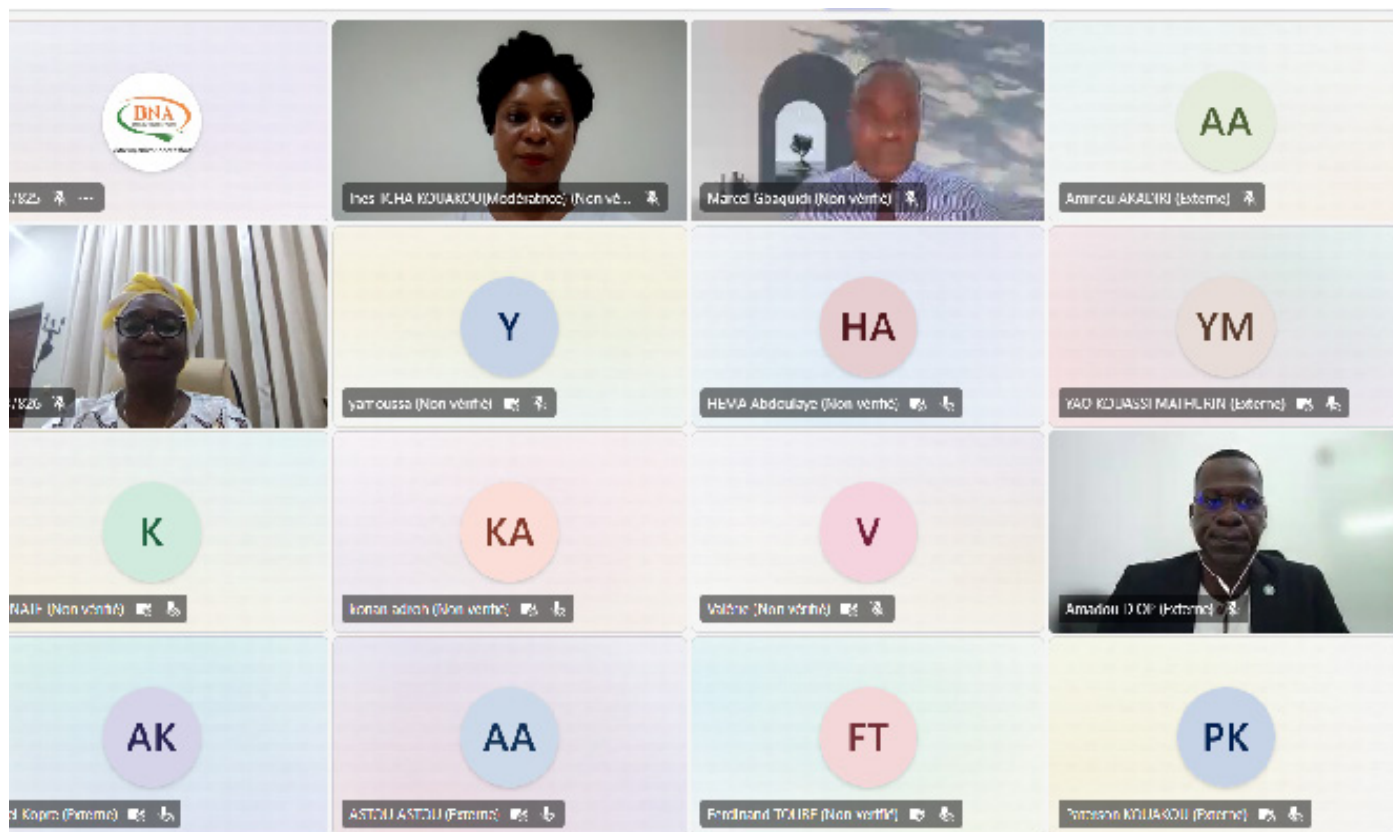


Bureau Norme Audit (BNA) a organisé le vendredi 26 juillet 2024 à l'endroit des membres du conseil Café Cacao, plus précisément au personnel de la Direction Adjointe chargée de la Norme et de la Certification (DANC) un atelier de formation sur le guide méthodologique destiné à la conduite des audits du cacao durable d'origine Côte d'Ivoire selon la norme sous-régionale Africaine ARS 100.

À l'issue de cette formation, l'objectif est de développer et d'harmoniser la norme dans le but de renforcer le commerce intérieur des pays africains. Cela afin d'améliorer la compétitivité des produits et services africains au niveau mondial et le bien-être des communautés africaines



Webinaire : Opportunités et défis de la certification dans le cadre de la ZLECAF : le rôle des organismes africains



Dans un contexte qui évolue rapidement, marqué par la mise en œuvre de la ZLECAF, les crises sanitaires et économiques actuelles, les contraintes croissantes du commerce international et la montée des velléités de protectionnisme commercial, BNA a initié et va institutionnaliser une série de webinaires trimestriels.

Le but est de réunir le secteur public et privé, les bénéficiaires et le grand public, dans un espace de réflexion permettant de partager de bonnes pratiques et de trouver des pistes de solutions aux problématiques liées à la certification des produits, des services et des personnes en Afrique.

Le premier de la série, organisé le 03 octobre 2024, visait à explorer les défis et opportunités de la certification dans le contexte de la Zone de Libre-Échange Continentale Africaine (ZLECAF), en soulignant le rôle clé des organismes africains dans ce processus. L'événement a réuni des experts et des représentants clés d'organismes régionaux, pour discuter des meilleures pratiques, des politiques réglementaires et des initiatives innovantes visant à promouvoir la certification et la normalisation en Afrique de l'Ouest.

Les objectifs spécifiques étaient de :

1. Analyser les défis spécifiques et les opportunités de la certification pour les entreprises, les consommateurs, les producteurs et les organismes de régulation en Afrique de l'Ouest.
2. Promouvoir l'harmonisation des normes au sein de la Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) pour faciliter le commerce régional et international.
3. Proposer des stratégies pour renforcer les capacités des organismes d'évaluation de la conformité (OEC) et surmonter les barrières non tarifaires freinant le développement économique.
4. Sensibiliser les PME à l'importance cruciale de la certification pour accéder aux marchés régionaux et internationaux, et discuter des initiatives visant à promouvoir une culture de qualité.
5. Encourager la coopération internationale et régionale pour améliorer les systèmes d'accréditation et de certification en Afrique.

Le webinaire a permis de mobiliser un panel de quatre experts ;
Mme Olga Kouassi, Directrice Générale de Bureau Norme Audit ;
M. Aminou Akadiri, Directrice Exécutif de la Fédération des Chambres de Commerce et d'Industrie d'Afrique de l'Ouest (FEWACCI) ;
M. Yamoussa Bangoura, Vice-président de la fédération nationale de défense des consommateurs de la Guinée ;
M. Marcel Gbaguidi, Représentant Résident, Directeur Général du Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC).

un aperçu des interventions des quatre (4) panelistes sur leur thématique respective est résumé dans les lignes suivantes.

PANELISTE

BIOGRAPHIE

Ingénieure agronome de profession, Mme Olga KOUASSI est actuellement la Directrice Générale de la société BUREAU NORME AUDIT (BNA), 1er organisme de certification accrédité ISO 17021 et ISO 17065 en Afrique Subsaharienne francophone et présidente de l'association des organismes Ivoiriens d'évaluation de la conformité.

Mme Olga ASSOYIE KOUASSI, lauréate du Prix du meilleur auditeur mandaté en Côte d'Ivoire (2023), totalise à ce jour 26 années d'expérience professionnelle. Ses domaines de compétences sont : la certification, l'administration d'entreprises, le management des opérations, la sécurité sanitaire des aliments, les bonnes pratiques agricoles, la durabilité et le management de la qualité.

WEBINAIRE

OPPORTUNITÉS ET DÉFIS DE LA CERTIFICATION DANS LE CADRE DE LA ZLECAF

ROLE DES ORGANISMES AFRICAINS

03 OCTOBRE 2024
15h à 17h GMT

Mme Olga Kouassi, Directrice générale de Bureau Norme Audit (BNA), Présidente de l'Association Ivoirienne des organismes d'évaluation de la Conformité (AIOEC) a présenté le **positionnement des organismes africains de certification, les défis rencontrés et les soutiens nécessaires, en s'appuyant sur l'expérience de BNA, pionnier de la certification en Afrique de l'Ouest et centrale.**

La Zone de libre-échange continental africain est d'une importance stratégique pour le développement économique et commercial en Afrique.

En facilitant le commerce intra-africain, elle offre des opportunités remarquables pour les produits et services du continent.

Cependant, elle pose également des défis significatifs, notamment en matière de qualité.

En ce qui concerne les défis, il s'agit notamment de promouvoir et garantir l'adoption de bonnes pratiques en garantissant la qualité et la conformité des produits aux normes nationales, régionales et internationales.

Mme Olga Kouassi s'est aussi penchée sur les difficultés auxquelles font face les OEC en relevant la concurrence déloyale, les stéréotypes en défaveur des OEC africains et des infrastructures qualité faibles.

La certification dans le cadre de la ZLECAF représente à la fois une opportunité mais surtout un défi majeur à relever.

En tirant parti des avantages qu'elle offre, en relevant les défis associés, les pays africains peuvent non seulement renforcer le commerce intra-africain, mais aussi promouvoir un développement économique inclusif et durable.

Il est crucial de collaborer au niveau continental pour créer des systèmes de certification harmonisés, accessibles et adaptés aux besoins des entreprises africaines. Pour maximiser les bénéfices de la certification dans la ZLECAF, il est impératif que les gouvernements, les entreprises et les OEC unissent leurs efforts pour bâtir un avenir commercial dynamique et prospère pour l'Afrique.

Analyse des impacts économiques et commerciaux des certifications sur les entreprises membres de la FEWACCI.

PANELISTE

BIOGRAPHIE

L'Ambassadeur Aminou AKADIRI est une figure clé dans la promotion de l'intégration économique régionale et continentale en Afrique. En tant que Directeur Exécutif de la Fédération des Chambres de Commerce et d'Industrie de l'Afrique de l'Ouest (FEWACCI), il a accumulé près de 25 ans d'expérience dans le domaine.

Ses compétences sont reconnues dans le développement du secteur privé et les politiques de commerce transfrontalier. Il a joué un rôle crucial dans l'élaboration des protocoles de la CEDEAO et la mise en place de l'Accord de Libre-Échange Continental Africain (ZLECAF).

Diplômé du Centre Africain d'études spécialisées en Gestion (CESAG/BCEAO), l'Ambassadeur Akadiri a reçu de nombreuses distinctions pour sa contribution au développement économique en Afrique et au-delà.

WEBINAIRE

OPPORTUNITÉS ET DÉFIS DE LA CERTIFICATION DANS LE CADRE DE LA ZLECAF

ROLE DES ORGANISMES AFRICAINS

03 OCTOBRE 2024
15h à 17h GMT

M. Aminou Akadiri, pour sa part à présenter les défis et opportunités spécifiques pour les entreprises en matière de certification dans le cadre de la ZLECAF et le rôle des organismes africains. Pour lui, les organismes africains devraient promouvoir la coopération régionale pour faciliter le partage de connaissances et des meilleures pratiques en matière de certification.

En effet, ils peuvent travailler à développer les infrastructures nécessaires pour soutenir la production et l'exportation de biens de haute qualité.

En matière de **synergie privé-public**, le rôle du secteur privé est complexe et pluridisciplinaire. L'un des aspects de cette responsabilité est l'élaboration et la mise en œuvre de programmes visant à aider les organisations clés à résoudre les problèmes et à prendre des mesures en faveur du développement durable.

Les perspectives des consommateurs sur l'importance de la certification pour la qualité des produits.



M. Yamoussa Bangoura a partagé des études de cas et de sondages sur l'attitude des consommateurs envers les produits certifiés.

A l'en croire, la certification est un outil pour influencer les perceptions et les comportements des consommateurs. Elle renforce la confiance, guide les choix d'achats et contribue à la fidélisation des clients pour les entreprises.

Les entreprises de transformation de matières locales doivent répondre aux standards internationaux pour exporter leur produits.

Avec un soutien adéquat des institutions sous-régionales, les entreprises peuvent surmonter les obstacles et tirer plein parti des avantages offerts par les normes qualité et la certification. **«La présence d'un label de certification sur un produit peut augmenter les ventes de 30%.»**

Pour un bon choix les consommateurs doivent s'orienter vers les produits identifiés avec les mentions, les marques, les labels (étiquette sur un produit pour signifier la qualité ou la certification du produit). Le comportement d'achat des consommateurs est crucial pour toutes entreprises visant à optimiser ses stratégies de marketing.

Le rôle crucial de l'accréditation dans le processus de certification en Afrique de l'Ouest



Dans son intervention, M. Marcel Gbaguidi, a présenté des cas pratiques et analysé les défis rencontrés par les organismes d'accréditation dans la région.

Trois (3) organismes d'accréditation au service de 15 états membres de la CEDEAO dont le rôle est de s'assurer que tous les certificateurs sont compétents pour certifier et ainsi donner la garantie, la reconnaissance internationale pour que les produits africains aillent sur les marchés internationaux et surtout bénéficient de la même réputation de qualité que les produits certifiés par un organisme européen ou asiatique.

Il a notamment expliqué que l'infrastructure qualité africaine aujourd'hui est arrivé à un point où l'Union Africaine a adopté une politique qualité africaine. Il est prévu que dans les années à venir, tous les pays africains adoptent une politique nationale de la qualité. L'Afrique de l'Ouest est très en avance. Il est également demandé un alignement de ces politiques nationales de la qualité sur la politique qualité de l'organe continentale. Les associations des consommateurs et la FEWACCI sont invités à suivre de près ce processus afin de défendre les intérêts de l'Afrique de l'Ouest, car les alignements peuvent amener des difficultés qui engendreront de la confusion et du retard.

Les panelistes et le public présents ont salué l'initiative et ont encouragé sa pérennisation.

ZOOM SUR

L'AIOEC, au service du développement de la qualité dans la sous-région



L'idée de créer des associations nationales des Organismes d'Évaluation de la Conformité (OEC) a pris forme en décembre 2023 à Lomé, en marge de l'Assemblée générale du Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC).

La Côte d'Ivoire est le premier pays à concrétiser cette initiative, témoignant de son engagement pour le développement de la culture qualité dans la région. Cette avancée est rendue possible grâce au dynamisme et à l'engagement des OEC ivoiriens, parmi lesquels Bureau Norme Audit (BNA), qui a eu l'insigne honneur d'être placé à la présidence de cette nouvelle association.

L'Association Ivoirienne des Organismes d'Évaluation de la Conformité (AIOEC), constituée lors de l'Assemblée Générale du 4 juillet 2024 à Abidjan, vise à défendre les intérêts des OEC ivoiriens, à soutenir ceux ayant déjà obtenu leur accréditation et à encourager les autres à s'accréditer auprès du SOAC. Elle se fixe pour objectif d'élever la qualité des services de conformité en Côte d'Ivoire pour le bénéfice des populations. Mme Olga Kouassi, Directrice Générale de BNA, a été élue Présidente de l'AIOEC, appuyée par M. Bakari Coulibaly, Directeur Général du Groupe Enval, comme Vice-Président, et Pr Mawa Koné DG du Laboratoire national d'essais de qualité, de métrologie et d'analyses (LANEMA) en tant qu'Administratrice.

Dans cette dynamique, l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI) s'est positionnée comme un partenaire clé de l'AIOEC

« Lors d'une rencontre en août 2024, M. Tidiane Boye, Représentant de l'ONUDI en Côte d'Ivoire, a reçu Mme Olga Kouassi et sa délégation pour explorer les perspectives de collaboration et élaborer un plan d'action commun. Ce partenariat vise à renforcer le système d'évaluation de la conformité en Côte d'Ivoire et à faciliter l'intégration des entreprises locales dans les chaînes de valeur mondiales » (source : onudi.ci).

« En soutenant l'AIOEC, l'ONUDI contribue à améliorer la qualité des produits et services ivoiriens, à faciliter leur accès aux marchés internationaux et à renforcer la compétitivité du secteur industriel ivoirien », a déclaré M. Tidiane Boye. Ce futur partenariat, qui verra naître de nombreux projets tels que le développement de normes nationales adaptées aux besoins des entreprises et des programmes de certification, marque une avancée vers un secteur industriel plus compétitif et durable en Côte d'Ivoire.



Olga Kouassi

Directrice Générale de Bureau Norme Audit (BNA) ;
Présidente de l'Association Ivoirienne des Organismes d'Evaluation de la Conformité (AIOEC)



Bakari Coulibaly

Directeur Général du groupe Enval ;
Vice président de l'Association Ivoirienne des Organismes d'Evaluation de la Conformité (AIOEC)



Mawa Koné

Directrice Générale du Laboratoire Nationale d'Essai de qualité ;
(LANEMA)
Administratrice.

FICHE MÉTIER

RESPONSABLE QHSE

- ✓ QUALITY
- ✓ HEALTH
- ✓ SAFETY
- ✓ ENVIRONMENT



Le Responsable QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement) est un professionnel chargé de coordonner et de mettre en oeuvre les politiques et les programmes liés à la qualité, à l'hygiène, à la sécurité et à l'environnement au sein d'une organisation. Il veille à ce que les normes et les réglementations en matière de QHSE soient respectées et s'engage à améliorer continuellement les performances de l'entreprise dans ces domaines. Quelles sont les principales missions de ce professionnel ? Quelles sont les qualités et les compétences afférentes à son profil ? Les réponses dans cette fiche métier.

Quelles sont les missions du responsable QHSE ?

Au sein d'une organisation, le responsable QHSE veille à la planification et à la mise en place d'un système de management QHSE.

Il élabore et met en oeuvre des systèmes de gestion de la qualité pour garantir que les produits ou services de l'organisation répondent aux normes et aux attentes du marché. Il effectue des audits internes et des évaluations de la qualité pour identifier les problèmes et proposer des actions correctives.

Également responsable des questions d'hygiène au sein de la société, le responsable QHSE veille à ce que les règles d'hygiène appropriées soient mises en place pour assurer un environnement sain et sûr pour les employés et les clients.

Il conçoit, à cet effet, des programmes de formation pour sensibiliser et former le personnel sur les bonnes pratiques à adopter. Au niveau de la sécurité, le responsable QHSE évalue les risques et les dangers potentiels au sein de l'organisation

et met au point des politiques et des procédures de sécurité appropriées. Il coordonne les enquêtes sur les accidents de travail et les incidents de sécurité et propose des mesures préventives.

Au niveau environnemental, il veille à ce que l'organisation respecte les réglementations environnementales en vigueur. Il s'assure de la mise en oeuvre de pratiques responsables pour réduire l'impact de l'organisation sur l'environnement.

Il élabore également des politiques et des programmes de sensibilisation à l'environnement pour encourager une culture de responsabilité écologique.

Le responsable QHSE peut exercer dans divers secteurs d'activité tels que l'industrie, la construction, l'énergie, l'agroalimentaire, les services, etc.

Quelles sont les compétences requises pour exercer le métier de responsable QHSE ?

Le Responsable QHSE devra posséder une connaissance approfondie des normes et réglementations en matière de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans son secteur d'activité (ISO 900, ISO 14001, ISO 45001, ...). Il doit être capable d'analyser les risques et à instaurer des mesures préventives pour les éviter ou les atténuer. Il doit avoir d'excellentes compétences en communication.

Son esprit d'équipe et son aptitude à travailler avec différents départements et parties prenantes lui seront utiles dans la réussite de sa mission.

Le responsable QHSE a le sens de l'organisation et est capable de gérer plusieurs projets simultanément. Son leadership lui permettra de prendre des décisions éclairées et promouvoir de manière saine une culture QHSE au sein de l'organisation.

Quelle formation pour accéder au métier ?

Pour accéder au métier de Responsable QHSE, il est conseillé de posséder un diplôme acquis en école d'ingénieur ou dans le cadre d'un 3ème cycle universitaire tel qu'un Master Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement, un Master en Management de la qualité dans le domaine industriel, un Master environnement et sécurité industrielle, un Master en Maîtrise des risques industriels, etc.

Une certification professionnelle en gestion de la qualité, de la sécurité ou de l'environnement peut être un atout.

Notons que pour accéder au poste, une expérience professionnelle préalable dans un rôle lié à la QHSE est souvent nécessaire.

Quelles sont ses possibilités d'évolution de carrière ?

Le responsable QSHE dans le prolongement de sa carrière peut évoluer vers des postes de directeur technique, de responsable de la production ou chef de ligne de production.

Certains choisissent de devenir consultants, auditeurs ou formateurs QHSE indépendants.



Source : ISOCOP - Le felis - Hellowork

GÉRER UNE CRISE DIGITALE AVEC SUCCÈS



Une crise digitale peut survenir à tout moment. Qu'il s'agisse d'un piratage informatique, d'une fuite de données sensibles ou d'une mauvaise gestion des médias sociaux, votre réputation peut être fortement entachée. En fonction de l'importance que les internautes accordent à votre actualité, la crise peut se dissiper d'elle-même au bout d'un certain temps, et parfois sans laisser de grosses séquelles. Mais il arrive qu'elle perdure. Dans ce cas, la mise en place d'une stratégie de gestion de crise sur les réseaux sociaux s'impose pour limiter, puis réparer les dégâts. Dans ce Tuto, nous vous présentons les étapes clés pour gérer avec efficacité une crise digitale et minimiser son impact sur votre entreprise.

Avant la crise

Surveillez en permanence votre présence en ligne

La veille en ligne ou veille e-réputation est essentielle pour détecter rapidement les signes d'une crise digitale. Utilisez des outils de surveillance des médias sociaux et des moteurs de recherche pour suivre les mentions de votre marque, vos produits et vos dirigeants.

Soyez attentif aux commentaires négatifs, aux rumeurs, aux fuites d'informations ou à toute autre activité suspecte. Plus rapidement vous détectez les éléments déclencheurs de la crise, plus vous avez de chances de la maîtriser avant qu'elle ne prenne forme.

Préparez-vous à l'avance

La meilleure façon de faire face à une crise digitale est d'être préparé. Établissez un plan de gestion de crise qui définit les rôles et responsabilités de chaque membre de l'équipe, ainsi que les procédures à suivre en cas d'incident.

Identifiez les scénarios de crise potentiels et développez des stratégies spécifiques pour y faire face. En anticipant les problèmes possibles, vous serez mieux préparé à réagir rapidement et efficacement.



Pendant la crise

Évaluez l'ampleur de la crise

Avant de prendre des mesures correctives, il est important de comprendre l'ampleur de la crise. Évaluez les dommages causés, déterminez les risques potentiels et établissez des priorités. Si nécessaire, engagez des experts externes pour vous aider à évaluer la situation de manière objective. Cette évaluation vous permettra de déterminer les mesures à prendre pour résoudre la crise de manière efficace.

Réagissez rapidement et de manière transparente

Lorsqu'une crise digitale se produit, il est essentiel de réagir rapidement, et ce, de manière transparente. Informez immédiatement les parties prenantes concernées, que ce soient vos employés, vos clients ou le grand public.

Communiquez de manière proactive pour fournir des informations précises sur la situation. L'absence de communication ou une communication tardive peut aggraver la crise et nuire à la réputation de votre entreprise.

Interagissez avec empathie et contrôle

La manière dont vous communiquez pendant une crise digitale est cruciale. Montrez de l'empathie envers les personnes affectées par la crise, qu'il s'agisse de clients, d'employés ou de partenaires commerciaux. Restez calme et contrôlé, évitez de réagir de manière émotionnelle ou de pointer des doigts accusateurs. Soyez ouvert aux commentaires et aux préoccupations des internautes. Répondez aux questions, dissipez les rumeurs et fournissez des mises à jour régulières. Adoptez une approche transparente et honnête pour regagner la confiance du public.

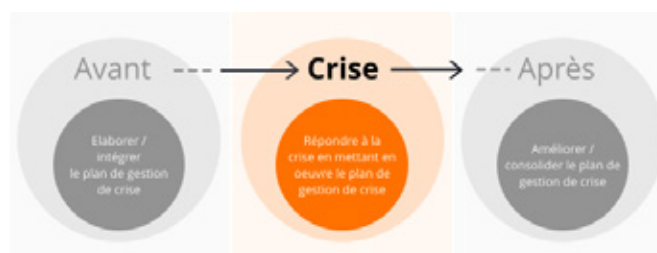
Après la crise

Apprenez de la crise et améliorez-vous

Une crise digitale peut être une occasion d'apprentissage. Une fois la crise résolue, effectuez une analyse approfondie pour comprendre ce qui s'est passé et comment vous auriez pu mieux gérer la situation. Identifiez les lacunes dans votre plan de gestion des crises et apportez les modifications nécessaires. Utilisez cette expérience pour renforcer votre entreprise et prévenir les futures crises digitales.

En conclusion, la gestion d'une crise digitale nécessite une préparation minutieuse, une réactivité rapide et une communication efficace. En suivant ces étapes clés, vous serez mieux équipé pour gérer une crise digitale avec succès et minimiser son impact sur votre entreprise.

N'oubliez pas que la transparence, l'empathie et l'apprentissage sont essentiels pour surmonter de telles situations et renforcer votre réputation à long terme.



Source : le petit journal.com - mon community manager - Etudes.ci



**NORME ARS 1000 :
CACAO DURABLE ET
TRAÇABLE**

PAROLE D'EXPERTS

ABOI Pélagie
*Responsable certification
BIO et ARS 1000*



NORME ARS 1000 : CACAO DURABLE ET TRAÇABLE

Le cacao ivoirien, désormais durable et traçable, est conforme à la norme africaine de la série ARS 1000, répondant aux exigences du marché mondial, notamment celles de l'Union Européenne (UE), qui exclut le cacao issu de la déforestation.

La norme africaine de la série ARS 1000, composée des normes ARS 1000-1, ARS 1000-2 et ARS 1000-3, établit un cadre pour produire des fèves de cacao durable et traçable, basé sur l'amélioration continue.

De façon spécifique, il s'agit de :

1. promouvoir, structurer et soutenir efficacement les producteurs et leurs entités reconnues ;
2. améliorer les revenus des producteurs et renforcer la résilience de leurs moyens de subsistance ;
3. aborder la qualité du cacao ;
4. assurer la traçabilité du cacao durable du champ jusqu'à l'exportation ;
5. prévenir les pires formes de travail des enfants ;
6. répondre aux enjeux de déforestation et de changement climatique.

En juin 2022, un décret de l'État de Côte d'Ivoire a rendu obligatoire la mise en œuvre de cette norme, et le Conseil du Café Cacao, organe de régulation, a mis à disposition un guide d'opérationnalité et ses documents annexes pour accompagner les acteurs du secteur dans le processus de certification.

Cet outil technique peut être utilisé par les cabinets de formation, leurs consultants et les responsables des systèmes de management du cacao durable pour implémenter la norme ARS 1000 dans toute la chaîne d'approvisionnement.

La question d'implémentation étant résolue, Bureau Norme Audit, premier organisme ivoirien d'évaluation de la conformité, doublement accrédité ISO 17065 & ISO 17021 intervenant également dans les études et projets, a travaillé sur les outils d'opérationnalisation des audits de cette norme.

Ce dispositif de certification, mis à disposition du régulateur et des OEC, répond à la nécessité de méthodes harmonisées pour les audits de certification ARS 1000.



**JOURNALISM TRUST
INITIATIVE (JTI) : UNE NORME
PROPRE À L'ACTIVITÉ
JOURNALISTIQUE**

PAROLE D'EXPERTS



Ines Tcha KOUAKOU
Journaliste - Communicateur - Auditeur
Responsable certification système & service

JOURNALISM TRUST INITIATIVE (JTI) : UNE NORME PROPRE À L'ACTIVITÉ JOURNALISTIQUE

Colleter, vérifier, traiter, diffuser, des mots clés que vous retrouvez dans la définition du journalisme. En ce siècle révolutionnaire avec la présence d'internet et de l'Intelligence Artificielle (IA), la pratique journalistique n'est pas sans pression pour le respect des principes du métier dans la production de l'information.

En effet le journalisme reste encadré par des codes éthiques et déontologiques qui se rejoignent en des points essentiels d'un pays à un autre ou d'un continent à un autre. On y trouve des principes clés, comme la citation des sources et leur protection, quand la sécurité ou la réputation de ces dernières est en jeu, l'interdiction de plagiat, la non-commercialisation de l'information, la vérification de l'information etc.

Ainsi, la fiabilité de l'information proposée repose sur le respect des règles éthiques et déontologiques du métier.

Toutefois, comme l'on peut le constater dans d'autres domaines d'activité tels que l'hygiène, l'humanitaire, la sécurité, la construction et bien d'autre... la préservation de la qualité des systèmes et des services est pérennisée par la mise en place de norme de certification.

Un objectif visé par la Journalisme Trust Initiative (JTI), une norme pour un journalisme fiable.



Son approche permet :

- *D'inciter les médias à améliorer leurs processus éditoriaux, leur performance et leurs normes d'éthique en offrant des avantages concurrentiels ;*
- *De permettre aux consommateurs et citoyens, régulateurs, investisseurs, donateurs, et au secteur privé (annonceurs et distributeurs), d'identifier et de rétribuer le journalisme de confiance ;*
- *D'assainir l'espace informationnel dans son ensemble au moyen d'un mécanisme d'autorégulation indépendant, transparent, systémique.*

La JTI initiée par Reporters sans frontières (RSF) et élaborée par un panel d'experts internationaux selon le processus de développement des normes ISO et sous l'égide du Comité Européen de Normalisation (CEN) repose sur deux grandes parties :

Identité et transparence : le média relève « Qui-est-il ? ou en d'autres thèmes qui sont ses propriétaires » ;

Professionnalisme et Responsabilité : Comment fonctionne et est organisé le média dans la production de l'information.

La JTI encourage la mise en place et la pratique d'une charte éditoriale qui respecte 4 grands points à savoir :

La pratique éthique : qui renvoie à l'exactitude et la communication basée sur les faits ; l'indépendance de tout centre d'influence, qu'il soit politique, l'impartialité, l'équité, le respect et la prise en compte de l'impact du journalisme sur la vie d'autrui.

La gouvernance responsable : pour protéger l'indépendance éditoriale grâce à la transparence dans la propriété et la gestion, qu'elles soient de nature publique ou privée. Elle inclut le respect des valeurs reconnues des droits de l'homme, de l'égalité et des obligations contractuelles.

L'autorégulation : développer des systèmes qui augmentent la sensibilité aux valeurs fondamentales de la pratique éditoriale au moyen de codes de conduite et de guides éthiques. Cet aspect contribue également à rendre disponibles les mécanismes d'autorégulation interne, incluant le traitement des plaintes et commentaires du public par la nomination de modérateurs, de médiateurs ou d'un responsable éditorial. Aussi soutient-il l'adhésion à des organisations professionnelles ou nationales, dont la fonction vise à promouvoir le journalisme éthique et à traiter les plaintes du public.

L'engagement avec le public : Il s'agit de fournir au public l'occasion de commenter, de réagir et de suggérer des améliorations au processus éditorial, par la mise en œuvre des systèmes accessibles et transparents pour traiter les plaintes du public et, lorsque cela est approprié, pour y apporter des correctifs.



Aujourd'hui plus (octobre 2024) de 1 700 médias dans 100 pays sont impliqués dans le processus JTI (source : <https://www.journalismtrustinitiative.org/fr/community>).

Cette année une quinzaine de média en Afrique ont été audités par les équipes de Bureau Norme Audit (BNA) pour ce référentiel. Après avoir renseigné et publié leur rapport de transparence sur l'application JTI.

Ces médias ont souhaité améliorer leur système qualité en se soumettant à un processus de certification qui a démarré après leur demande adressée à notre service JTI.

Le premier média certifié JTI en Côte d'Ivoire, Radio GBEKE FM a reçu officiellement son certificat, le 29 octobre 2024, des mains du Directeur du Bureau Afrique subsaharienne de RSF.

M. SADIBOU MARONG n'a pas manqué de souligner sa satisfaction pour le média certifié et aussi des relations que son organisation entretient avec BNA.

Il ressort que la norme et le processus de certification permet aux médias d'assurer une meilleure documentation de leur procédure, une transparence sur l'identité des propriétaires et une pratique journalistique qui s'assure du respect des principes du métier.

Les processus de gestions de plaintes ou de production de l'information formalisés par les médias audités devraient produire des informations fiables et une meilleure interaction avec le public.

Lancée en décembre 2019, rappelons que la JTI a été publiée sous la forme du Workshop Agreement CWA 17493.

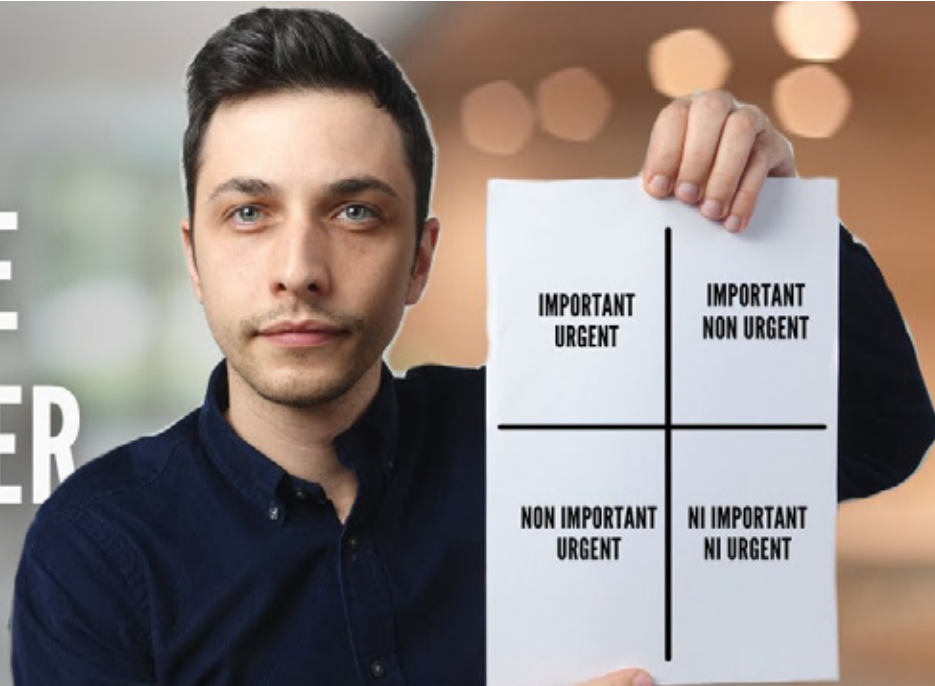
Bureau Norme Audit est le premier organisme de certification de la JTI en Afrique.



BOITE À OUTILS

LA MATRICE D'EISENHOWER, UN OUTIL POUR GAGNER EN PRODUCTIVITÉ ET EN TEMPS

LA MATRICE D'EISENHOWER



Dans notre quotidien, que ce soit en famille ou en milieu professionnel, nous sommes confrontés à l'implémentation d'une diversité de tâches de nature et de degrés différents dans des délais contraignants.

Face à cette situation, la plupart des personnes considère que faire plus de choses à la fois quitte à ne pas souvent les achever, est gage de productivité. Bien au contraire, la productivité est une mesure de l'efficacité d'une personne à accomplir et achever une tâche. Ce qui voudrait autrement dire que la productivité permet d'accomplir des choses importantes de façon constante. Être productif, c'est donc maintenir une vitesse moyenne et constante sur certaines tâches, pas une vitesse maximale sur tout ce que vous faites. Et peu importe sur quoi vous travaillez, il n'y a que peu de choses qui sont vraiment importantes.

Ainsi gérer vos tâches et celles de votre équipe va vous amener à consacrer un temps précieux de votre journée et vous vous demandez peut-être si cela en vaut la peine. Est-ce que vous allez vraiment obtenir un rendement en consacrant autant de temps à la gestion de votre charge de travail ?

Nous vous rassurons sur ce point car vous serez satisfait des résultats positifs que vous retirerez de l'organisation planifiée de vos tâches. En effet, plusieurs méthodes et techniques existent afin de vous permettre d'optimiser votre productivité. Parmi elles, nous vous présentons ici le cas de la matrice d'Eisenhower qui vous sera d'une utilité dès aujourd'hui.

La matrice Eisenhower, également connue sous le nom de matrice d'urgence/importance, est un outil de gestion du temps qui aide à hiérarchiser les tâches en fonction de leur urgence et de leur importance. Comme son nom l'indique, cette matrice a été inventée par Dwight David Eisenhower, homme d'état américain qui fut le 34^{ième} président des États-Unis, précédemment général de l'armée.

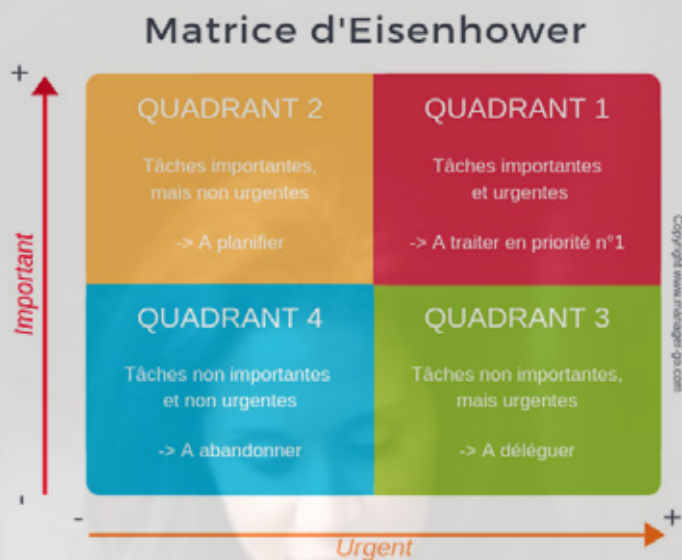
Le président Eisenhower était connu pour être un homme très organisé et efficace. Il avait une grande charge de travail à gérer en tant que commandant suprême des forces alliées en Europe pendant la Seconde Guerre mondiale, puis en tant que président des États-Unis de 1953 à 1961.

Pour gérer ses tâches, il utilisait une méthode simple mais efficace qui plus tard est devenue ce qui est connue sous le nom de « matrice d'Eisenhower ». Cette méthode a été développée afin d'aider les gens à prioriser leurs tâches et les rendre ainsi plus productifs.

Il s'agit d'un outil d'analyse qui permet de classer les tâches à effectuer en fonction de leur degré d'urgence et d'importance, et à les organiser en conséquence.

La matrice Eisenhower est divisée en quatre quadrants, basés sur les degrés d'urgence et d'importance des tâches. Les tâches sont classées en fonction de ces deux critères, et chaque tâche est placée dans le quadrant approprié en fonction de son degré d'urgence et d'importance. Les quadrants sont les suivants :

- **Quadrant 1 : Important et urgent**
- **Quadrant 2 : Important mais pas urgent**
- **Quadrant 3 : Urgent mais pas important**
- **Quadrant 4 : Ni urgent ni important**



La matrice d'Eisenhower se compose de 2 axes : l'importance et l'urgence. L'importance d'une tâche est déterminée par son impact sur l'atteinte de vos objectifs et la valeur ajoutée qu'elle apporte à votre projet. Ainsi, réaliser les tâches importantes vous permet de progresser pour accomplir les objectifs de votre projet.

L'urgence d'une tâche est basée sur sa date d'échéance et le temps nécessaire à sa réalisation. Avec la matrice d'Eisenhower, on priorise l'importance sur l'urgence suivant 4 quadrants :

1. les tâches importantes et urgentes sont celles que vous devez réaliser en premier car elles ont un impact significatif et doivent être traitées immédiatement;

2. les tâches importantes mais non-urgentes sont à planifier pour un traitement rapide plus tard, mais elles sont importantes pour atteindre vos objectifs à long terme;

3. les tâches non-importantes mais urgentes sont à déléguer si possible, car elles ne contribuent pas beaucoup à vos objectifs à long terme;

4. les tâches non-importantes et non-urgentes sont inutiles et doivent être reportées ou abandonnées ou éliminées, car elles n'ont pas beaucoup d'importance pour vos objectifs à long terme. En utilisant la matrice d'Eisenhower, vous pouvez améliorer votre productivité en vous concentrant sur les tâches les plus importantes et les plus urgentes, tout en planifiant les tâches importantes mais non urgentes pour plus tard. Cela peut vous aider à atteindre vos objectifs à long terme plus efficacement, tout en minimisant les distractions et les tâches peu importantes qui peuvent entraver votre productivité.

En résumé, la matrice d'Eisenhower est un véritable atout et surtout un outil simple mais efficace. Elle vous aidera à être plus efficace et plus productif. Retenez que l'importance est un choix alors que l'urgence est un fait lié au temps.

Source : le felis - mesastucespro



GRANDE INTERVIEW

“ *la qualité est notre promesse de résultats fiables, fondamentale pour bâtir des relations de confiance et renforcer notre réputation.* ”

Assane DIAOU
DIRECTEUR QUALITÉ chez GEOBTP

Pouvez-vous nous présenter GEOBTP?

Je suis **Assane DIAOU**, **DIRECTEUR QUALITÉ** chez **GEOBTP**. GEOBTP est un Laboratoire du Bâtiment et des Travaux Publics spécialisé dans les études géotechniques pour les secteurs de la construction et des infrastructures. Depuis sa création en 2017, notre entreprise accompagne divers projets dans les domaines de l'habitat, de l'industrie, des Établissements Recevant du Public (ERP), ainsi que dans la construction routière. Nous nous distinguons par notre expertise en géotechnique, ainsi que par notre soutien aux maîtres d'œuvre dans la conception et la stabilisation des infrastructures.

Née de la volonté de contribuer à une Côte d'Ivoire moderne et prospère, GEOBTP s'appuie sur une véritable passion pour l'ingénierie géotechnique. Notre expertise repose sur un personnel hautement qualifié, expérimenté et motivé, capable de répondre aux exigences techniques les plus pointues.

Quel a été votre parcours pour l'obtention de votre certification 9001?

Afin d'améliorer la satisfaction de notre clientèle et de répondre aux exigences de notre domaine d'activité, nous avons entrepris une démarche de certification ISO 9001 version 2015. Avec l'accompagnement d'un cabinet spécialisé en management de la qualité, nous avons d'abord réalisé un diagnostic initial pour évaluer notre niveau de conformité aux exigences de cette norme.

Ensuite, nous avons mis en place une démarche qualité complète, en adaptant nos processus aux standards de l'ISO 9001. Cette phase a été ponctuée par un audit interne, qui nous a permis d'identifier et de corriger les écarts restants.

Enfin, nous avons sollicité l'organisme de certification BNA pour réaliser l'audit externe final, afin de valider notre conformité et d'obtenir la certification ISO 9001:2015.



GEOBTP

ETUDES GEOTECHNIQUES

ETUDES GEOTECHNIQUES DU BÂTIMENT ET DES TRAVAUX PUBLICS



Nous sommes Certifiés



Que signifie pour vous la qualité ?

Pour moi, la qualité consiste à répondre aux attentes de nos clients tout en cherchant à améliorer nos pratiques en continu. Chez GEOBTP, cela va au-delà de la conformité aux normes : c'est garantir que chaque étude et analyse soit précise et fiable. Dans le domaine de la géotechnique et de la maîtrise d'œuvre, la qualité est essentielle pour assurer la sécurité et la durabilité des projets.

Cela implique également d'anticiper les besoins des clients et de fournir des solutions sur mesure pour les sols et matériaux. Nous nous engageons à améliorer constamment nos méthodes et à maintenir une communication claire avec nos partenaires. En somme, la qualité est notre promesse de résultats fiables, fondamentale pour bâtir des relations de confiance et renforcer notre réputation.

En tant que Directeur qualité, comment avez-vous apprécié la qualité de la prestation de Bureau Norme Audit.

En tant que directeur qualité, j'ai été très satisfait de la prestation de Bureau Norme Audit (BNA). Leur équipe a fait preuve d'une grande expertise tout au long du processus de certification ISO 9001:2015. Ils ont su mener les audits avec rigueur tout en étant à l'écoute de nos spécificités.

Ce que j'ai particulièrement apprécié, c'est leur capacité à fournir des retours constructifs, qui nous ont permis d'identifier clairement nos axes d'amélioration tout en valorisant nos points forts. Leur approche proactive a favorisé une atmosphère de collaboration, essentielle pour notre avancement.

En somme, la collaboration avec BNA a été non seulement bénéfique pour obtenir notre certification, mais aussi pour intégrer une culture qualité durable chez GEOBTP.

Quelles ont été les plus grandes difficultés lors de ce processus de certification ?

Lors de notre démarche de certification ISO 9001:2015, nous avons fait face à plusieurs difficultés. L'une des principales a été la nécessité de changer certaines pratiques ancrées dans notre culture d'entreprise. La transition vers une approche orientée qualité a demandé un réel effort de sensibilisation, de formation et d'implication de tous les employés.

Un autre défi important a été la documentation des processus. Formaliser et standardiser nos procédures existantes a exigé beaucoup de temps et de collaboration entre les équipes, car nous devions nous assurer que tout soit aligné avec les exigences de la norme.

Enfin, la gestion des attentes vis-à-vis des délais a également été un obstacle. Trouver le bon équilibre entre l'implémentation des changements et le respect de nos activités courantes a parfois été délicat.

Malgré ces défis, chaque obstacle surmonté a renforcé notre détermination et nous a permis d'améliorer notre fonctionnement en tant qu'équipe.

Quels avantages il y a-t-il pour entreprise du BTP à se faire certifier ?

La certification ISO9001:2015 présente de nombreux atouts pour les entreprises de construction et de travaux publics (BTP) en Côte d'Ivoire.

Tout d'abord, elle renforce notre image et notre crédibilité sur le marché, ce qui est crucial dans un domaine où la confiance des clients est essentielle.

Être certifié nous permet de nous différencier de nos concurrents et de nous positionner avantageusement pour remporter des appels d'offres.

De plus, la certification nous aide à améliorer nos processus internes. En instaurant des pratiques standardisées, nous sommes en mesure de diminuer les erreurs, les retards et les coûts, augmentant ainsi notre rentabilité. Cela revêt une importance particulière dans un contexte où les marges peuvent être serrées.

En outre, la norme ISO9001 favorise une culture d'amélioration continue au sein de notre équipe. Cela implique l'ensemble des employés dans la démarche qualité, renforçant ainsi leur engagement et leur motivation à exceller dans leurs missions.

Pour finir, obtenir cette certification nous permet de répondre aux exigences des partenaires internationaux et des bailleurs de fonds, qui recherchent souvent des entreprises respectant les normes internationales.

Cela ouvre la voie à des projets d'envergure et à de nouvelles opportunités de croissance sur un marché ivoirien en pleine expansion.

Quels sont vos perspectives en matière de certification ?

Nos perspectives en matière de certification visent à renforcer notre expertise et notre engagement pour répondre aux exigences élevées du secteur BTP en Côte d'Ivoire. Nous nous engageons à maintenir notre certification ISO 9001:2015 afin de garantir la qualité et l'efficacité de nos processus, un gage de sérieux pour nos clients.

Nous prévoyons également d'élargir nos certifications, notamment avec l'ISO 45001 pour la santé et la sécurité au travail. En tant qu'entreprise de BTP, la sécurité de notre personnel est primordiale, et cette certification nous permettra de structurer davantage nos pratiques en ce sens.

Pour répondre aux préoccupations environnementales croissantes, nous envisageons aussi l'ISO 14001, qui nous aidera à développer une gestion environnementale durable et alignée avec les attentes de nos clients et partenaires.

Enfin, la certification ISO 17025 représente un axe majeur de notre stratégie. En obtenant cette norme pour nos laboratoires d'essais, nous pourrions prouver la compétence technique et l'impartialité de nos analyses, ce qui est essentiel pour la précision et la fiabilité des tests que nous réalisons pour nos projets.

En combinant ces certifications, nous souhaitons établir une base solide de qualité, sécurité et durabilité qui soutienne notre croissance à long terme et réponde aux besoins d'un marché en pleine expansion.

Que diriez-vous à ceux qui hésitent à s'engager dans un processus de certification ?

Pour ceux qui hésitent à s'engager dans un processus de certification, je dirais que c'est un véritable investissement dans l'avenir de l'entreprise.

Bien sûr, cela demande du temps et des ressources, mais le retour sur investissement est réel. La certification aide à structurer et à améliorer les pratiques, ce qui se traduit par une meilleure efficacité, moins de gaspillage et une plus grande satisfaction des clients.

Dans le secteur du BTP, elle apporte également une crédibilité essentielle pour attirer de nouveaux clients et partenaires, et elle ouvre des portes vers des marchés où la conformité aux normes est un critère de sélection. Ce processus amène aussi une culture d'excellence et d'amélioration continue, en impliquant chaque membre de l'équipe.

En somme, loin d'être une contrainte, la certification est une opportunité pour l'entreprise de se démarquer, d'être plus compétitive et de construire une base solide pour la croissance future.

Votre mot de fin.

Pour ceux qui hésitent à s'engager dans un processus de certification, je dirais que c'est un véritable investissement dans l'avenir de l'entreprise.

Bien sûr, cela demande du temps et des ressources, mais le retour sur investissement est réel. La certification aide à structurer et à améliorer les pratiques, ce qui se traduit par une meilleure efficacité, moins de gaspillage et une plus grande satisfaction des clients.

Dans le secteur du BTP, elle apporte également une crédibilité essentielle pour attirer de nouveaux clients et partenaires, et elle ouvre des portes vers des marchés où la conformité aux normes est un critère de sélection. Ce processus amène aussi une culture d'excellence et d'amélioration continue, en impliquant chaque membre de l'équipe.

En somme, loin d'être une contrainte, la certification est une opportunité pour l'entreprise de se démarquer, d'être plus compétitive et de construire une base solide pour la croissance future.





Présentation de Gbêkê FM

Gbêkê FM est le premier média certifié de Côte d'Ivoire selon le programme J.T.I et CWA 17493. Située à Bouaké, dans le quartier N'Gattakro, notre radio est dirigée par Oumar KOBENA, Directeur Général. Nous sommes joignables au (+225) 27-34-76-53- 54 ou au 07-48-23-41-86, et par e-mail à radiogbeke@gmail.com. Notre site internet est www.gbekefm.com et nous émettons sur la fréquence 105.2 MHz.

Depuis notre création il y a un an, nous nous sommes spécialisés dans le reportage audio-visuel, le montage, la couverture médiatique et la formation aux métiers des médias. Nous offrons également des publicités à travers nos directs, la diffusion de spots et divers programmes en plusieurs langues.

Le parcours de Gbêkê FM vers la certification

Le parcours vers notre certification a été marqué par plusieurs étapes clés. La phase préparatoire a été essentielle, impliquant une compréhension approfondie des exigences de JTI, la collecte de documents et la formation de notre équipe. L'audit de certification, mené par le Bureau Norme Audit (BNA), a débuté le 8 décembre 2023 par une première phase en ligne. Chaque membre de l'équipe a été auditionné de manière professionnelle, un moment qui a suscité du stress et des attentes. Bien que le rapport de non-conformité reçu après la première phase ait été un défi, il nous a permis de mieux nous préparer pour l'audit présentiel qui a eu lieu le 23 février 2024.

Les plus grands défis rencontrés lors du processus

Les principaux défis incluent la gestion du stress pendant les audits, le besoin d'améliorer la documentation et la formalisation de nos procédures, ainsi que la nécessité de former tous les agents pour répondre aux exigences spécifiques de la certification.

La certification JTI

Nous avons choisi de nous engager dans ce processus de certification JTI pour améliorer la qualité de nos services, renforcer notre crédibilité sur le marché et garantir une meilleure satisfaction de notre audience.

Cette démarche nous permet également de nous aligner sur des normes internationales.

Perspectives en matière de certification

À l'avenir, nous visons à maintenir notre certification et à envisager d'autres certifications complémentaires. Cela nous aidera à améliorer continuellement nos processus et à diversifier nos offres de programmes.

Notre collaboration avec l'équipe de Bureau Norme Audit (BNA)

La collaboration avec le BNA a été très constructive. Leur équipe a fait preuve de professionnalisme, de rigueur, ce qui nous a permis de mieux comprendre les exigences de la certification.

Mot de fin

Nous sommes fiers de notre parcours et des progrès réalisés. La certification JTI est une étape importante pour Gbêkê FM, mais ce n'est qu'un début. Nous continuerons à innover et à servir notre communauté avec passion et engagement.



Votre radio filmée est là !

La première radio filmée de la région de Gbêkê

ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE



SOCIÉTÉ DES
HUILERIES DU
BENIN



BNA, votre organisme de certification
DOUBLEMENT ACCRÉDITÉ

ISO 17065

par DAKKS,
N° D-ZE-19245-01-00

ISO 17021-1

par SOAC,
N° CS20001

Siège Abidjan, 2plateaux, 06 BP 2707 Abidjan 06, rue J61 Immeuble AIAFD
Tel : +225 27 22 42 62 18 ; Fax : +225 27 22 42 66 29 ; Cel : +225 01 72 90 90 79
info@bna-ci.com / certificationsm@bna-ci.com / www.bna-groupe.org