



CERTINFO

LA RÉFÉRENCE QUALITÉ EN AFRIQUE DE L'OUEST - N°06



LES ACTEURS DE LA QUALITE:



RÔLES ENJEUX DEFIS

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



5. ACTUALITÉS

Action sociale et sensibilisation à l'hygiène alimentaire : un engagement fort de BNA en prélude au 8 mars

Forum annuel de la WCF : la norme ARS1000 au cœur des discussions sur la durabilité du cacao

BNA YAMOISSOUKRO : un geste de cœur pour célébrer autrement la Journée des Droits de la Femme

Lancement officiel du label NORMALISS : remise de certificats aux entreprises labellisées

10. FOCUS

LABEL NORMALISS : une opportunité vitale pour les petites entreprises du secteur alimentaire

PAROLE D'EXPERTS : label NORMALISS

16. MOIS DE MARS, MOIS DES FEMMES ENGAGÉES POUR LA QUALITÉ

21. GRANDE INTERVIEW

ACTEURS DE LA QUALITÉ : rôles, enjeux & défis

32. ÉCLAIRAGE

Intégrer la qualité pour bien démarrer l'année : un levier de performance et d'excellence

ACTEURS DE LA QUALITÉ : RÔLES, ENJEUX & DÉFIS

Chers partenaires, chers acteurs de la qualité,

Dans un monde en perpétuelle évolution, où les exigences en matière de qualité et de conformité se renforcent, la collaboration et l'implication de chacun sont plus que jamais déterminantes.

L'Afrique regorge de structures et compétences pour prendre une part active dans la mise en place d'un système qualité dans nos entreprises publiques et privées. La mise en place de l'AI-OEC est une des initiatives qui entend travailler dans cette optique.

Dans le premier numéro de son bulletin « CERTINFO » en 2025, Bureau Norme Audit, organisme de certification international, accrédité sur la 17021-1 et la 17065, met en lumière les acteurs de la qualité : leurs rôles, les enjeux de leur métier et défis auxquels ils sont confrontés.

Il s'agit pour nous de rendre hommage à celles et ceux qui, jour après jour, œuvrent pour bâtir un environnement de confiance, de performance et de qualité.

Ce numéro de CERTI INFOS a donc pour but de valoriser les initiatives et actions menées par ces professionnels dans le domaine de l'évaluation de la conformité.

Derrière chaque certification, chaque norme et chaque audit, se cachent des experts engagés pour un monde plus sûr et plus fiable. A travers ce bulletin, nous souhaitons appeler tout le monde à poursuivre ensemble cette mission avec détermination et passion.

Que cette nouvelle année soit riche en réussites et en opportunités pour chacun d'entre vous.

Excellente année à tous et bonne lecture !



SAVIEZ-VOUS?

A woman with dark hair, wearing a patterned top, is smiling and holding a tablet. She is in a meeting room with other people blurred in the background. The text is overlaid on this image.

Avec BNA, vous pouvez
co-construire un référentiel
de certification de compétences
sur-mesure.

Two white curved arrows pointing from the text 'sur-mesure.' towards the right, indicating a flow or continuation.

**Développement
& conception de
labels**

ACTUALITÉS

Action sociale et sensibilisation à l'hygiène alimentaire : un engagement fort de BNA en prélude au 8 mars



Yopougon Koweït, 7 mars 2025 - À la veille de la Journée Internationale des Droits des Femmes, Bureau Norme Audit (BNA), en collaboration avec l'ONG Les Petites Mains d'Afrique, a mené une action sociale en faveur des élèves du Groupe Scolaire Paradis des Phénix, situé à Yopougon Koweït. Cette initiative, mêlant solidarité et sensibilisation, a permis d'offrir un petit-déjeuner à environ 340 enfants, de former le personnel enseignant dudit établissement aux bonnes pratiques d'hygiène en milieu scolaire et de remettre des dons en nature pour participer à la propreté de l'établissement.

Dès les premières heures de la matinée, les volontaires des deux entités se sont mobilisés aux côtés du personnel de cuisine pour préparer et distribuer un petit-déjeuner équilibré aux élèves. Ce moment de partage et de convivialité a été marqué par la joie des enfants, ravis de rencontrer de nouvelles personnes, de recevoir un repas chaud et nutritif pour bien dérouler leur journée. Cette initiative s'inscrit dans la mission de l'ONG Les Petites Mains d'Afrique, qui œuvre à garantir aux enfants un accès à une alimentation équilibrée et à l'éducation en leur offrant gratuitement des repas sur leur lieu d'apprentissage. En complément du petit déjeuner, des dons en nature comprenant des vivres, du matériel scolaire et des produits d'entretien ont été remis par BNA à l'établissement.

Au-delà de cette action caritative, une formation a été organisée au profit du personnel de cuisine et des enseignants sur les bonnes pratiques d'hygiène alimentaire. Cet atelier a permis de rappeler les fondamentaux en matière de propreté, de conservation des aliments et de prévention des risques sanitaires. Cette formation s'inscrit dans la démarche du label NORMALISS, un système d'hygiène alimentaire développé par BNA et destiné aux exploitants du secteur alimentaire.

Un moment particulièrement marquant de cette journée a été l'échange entre Mme Olga KOUASSI, Directrice Générale de BNA et les élèves. Curieux et attentifs, ces derniers ont posé des questions pertinentes sur la mission de l'organisme, l'importance de l'action sociale et le métier de certificateur. Avec enthousiasme et pédagogie, la Directrice Générale a pris le temps de répondre à leurs interrogations, expliquant le rôle clé de la certification dans l'assurance de la qualité et de la sécurité des produits et services. Cet échange enrichissant a permis aux élèves de mieux comprendre l'importance des normes et de l'hygiène dans leur quotidien.

Mme Kouassi, a réaffirmé l'importance d'un engagement alliant responsabilité sociale et exigences en matière de qualité. « Notre mission ne se limite pas à la certification ; nous avons un rôle à jouer dans la sensibilisation et l'accompagnement des acteurs sur le terrain.

En offrant un soutien aux enfants et en formant le personnel aux bonnes pratiques d'hygiène, nous contribuons à bâtir un environnement plus sain et sécurisé. Le label NORMALISS s'inscrit dans cette vision, en apportant des solutions adaptées aux défis de l'hygiène alimentaire. »

Pour sa part Mme BAMBA, Fondatrice et Directrice du Groupe Scolaire Paradis des Phénix, a exprimé sa reconnaissance pour cette initiative : « Nous sommes profondément touchés par cette action qui répond à des besoins concrets de notre établissement. La remise de vivres et de matériel est une aide précieuse pour nos élèves, et la formation sur l'hygiène apportera une amélioration durable dans nos pratiques quotidiennes. Nous espérons que ce type d'initiative se poursuivra dans le temps pour le bien-être de nos enfants. »

Cet engagement social illustre parfaitement comment la collaboration entre un organisme de certification et une ONG engagée dans la nutrition infantile peut avoir un impact significatif sur la vie des enfants. En associant des actions concrètes à des formations utiles, cette journée a permis non seulement de répondre à des besoins immédiats, mais aussi d'apporter une réelle valeur ajoutée sur le long terme. Dans le cadre de la célébration du 8 mars, cette initiative rappelle que l'amélioration des conditions de vie, la sensibilisation aux bonnes pratiques d'hygiène et la transmission des savoirs aux plus jeunes sont des leviers essentiels pour garantir un avenir meilleur aux générations futures.



Olga Kouassi - DG, BUREAU NORME AUDIT

J'y serai

FORUM ANNUEL DE PARTENARIAT DE LA FONDATION MONDIALE DU CACAO [WCF]

NOTRE AVENIR : LA RÉSILIENCE GRÂCE À LA DURABILITÉ

Les parties prenantes engagées à façonner un avenir durable pour la chaîne d'approvisionnement du cacao et du chocolat.

**São Paulo, Brésil
19 - 20 mars 2025**



**NORME
ARS 1000**

BNA YAMOUSSOKRO - un geste de cœur pour célébrer autrement la Journée des Droits de la Femme



Yamoussoukro, 7 mars 2025 - Une célébration différente pour la Journée Internationale des Droits de la Femme. À la veille de la Journée Internationale des Droits de la Femme, les femmes de la Direction des Audits Agricoles (DAA) du BNA, basées à Yamoussoukro, ont choisi de célébrer autrement. Loin des podiums traditionnels et des discours convenus, c'est au Centre MIE N'GOU qu'elles ont écrit une page inoubliable de solidarité féminine.

Dès les premières lueurs du jour, une atmosphère d'émotion et de fraternité enveloppait les lieux. Les femmes de la DAA, animées par une volonté commune, sont venues avec un seul objectif : apporter du réconfort aux mères qui, chaque jour, luttent aux côtés de leurs enfants malades.

La Directrice du Centre a ouvert la cérémonie par un mot de bienvenue chaleureux, empreint d'une vive gratitude : « Ce geste dépasse le simple don matériel. Il nous rappelle que nous ne sommes pas seules dans ce combat. Merci d'avoir pensé à nous. »

Prenant ensuite la parole, la représentante de la Direction Générale de BNA, partenaire de l'événement, a salué cet engagement solidaire : « Être ici aujourd'hui, c'est affirmer que la responsabilité sociétale est au cœur de notre mission. BNA s'engage à rester proche des communautés, surtout là où un geste peut raviver l'espoir. »

Mais c'est le témoignage d'une maman bénéficiaire qui a profondément ému l'assemblée : « Vous ne pouvez pas imaginer ce que cela représente pour nous. Savoir que nous ne sommes pas oubliées, que quelqu'un pense à nous... Cela donne la force de continuer. Il n'y a pas de petit don quand il est fait avec le cœur. »

Au-delà des dons remis, c'est une véritable chaîne de compassion et d'humanité qui s'est tissée entre les femmes de la DAA et ces mères courageuses.

Touchée par cette rencontre, l'équipe organisatrice a réaffirmé sa détermination à poursuivre et multiplier ces actions solidaires, convaincue que changer des vies commence parfois par un geste simple... mais porté par un immense élan du cœur.

Forum annuel de la WCF : la norme ARS1000 au cœur des discussions sur la durabilité du cacao

Le Forum annuel de partenariat de la Fondation mondiale du cacao (WCF) s'est tenu les 19 et 20 mars 2025 à São Paulo, au Brésil. Cet événement a pu réunir plus de 400 parties prenantes issues de plus de 40 pays afin de débattre des défis majeurs du secteur du cacao et d'explorer des solutions durables pour renforcer la résilience de la chaîne d'approvisionnement mondiale.

Un rendez-vous clé pour la résilience du secteur cacao

Sous le thème « *Notre avenir : la résilience grâce à la durabilité* », cette rencontre a mis en avant des solutions aux problématiques globales telles que le changement climatique, la baisse de la productivité, les maladies des plantations, ainsi que la volatilité des marchés du cacao.

La certification ARS1000, une norme développée par l'Organisation Africaine de Normalisation (ARSO) pour garantir un cacao durable et traçable en Afrique a été l'un des sujets majeurs abordés. Cette norme vise à structurer la filière en imposant des exigences strictes en matière de qualité, d'éthique sociale et de protection de l'environnement. En l'adoptant, les producteurs peuvent accéder à des marchés plus compétitifs tout en assurant une production responsable

Le rôle clé de Bureau Norme Audit (BNA) dans la mise en œuvre de l'ARS1000

Bureau Norme Audit (BNA), premier organisme ivoirien d'évaluation de la conformité accrédité ISO 17065 & ISO 17021, a joué un rôle central dans la mise en œuvre de cette norme. Grâce à ses activités d'évaluation, d'audit et de certification, il a développé des outils facilitant l'adoption de l'ARS1000 à grande échelle. Sa Directrice Générale, Mme Olga Kouassi, a représenté l'organisme de certification à cette édition du forum. Elle souligne l'importance de cette transition pour le secteur cacao en Afrique :

« Le secteur du cacao en Afrique, notamment en Côte d'Ivoire, est à un tournant décisif. Il est impératif que nous adoptions des pratiques durables et résilientes pour garantir un avenir prospère aux producteurs et à la chaîne d'approvisionnement », a-t-elle déclaré.

« À travers ma participation à cette rencontre, je souhaitais mettre en avant les défis mais aussi les solutions innovantes que nous développons en Afrique pour rendre la culture du cacao plus durable et équitable », a-t-elle ajouté.

Un forum tourné vers l'innovation et la coopération Sud-Sud

En perspectives, la réunion de partenariat de la WCF a servi de plateforme d'échange sur les pratiques agricoles innovantes, les mécanismes de traçabilité, les investissements à impact, et les stratégies pour répondre aux enjeux environnementaux, économiques et sociaux du secteur cacao. Ce sera également une opportunité pour les délégués africains de valoriser les initiatives développées sur le continent et de renforcer la coopération Sud-Sud en matière de durabilité et de certification agricole.

Mme Olga Kouassi : une pionnière de la certification en Afrique de l'Ouest

Ingénieure agronome de formation, Mme Olga Kouassi dirige le BNA, un acteur majeur de la certification en Afrique de l'Ouest. En 2014, elle a permis à BNA de devenir le premier bureau local à obtenir une accréditation en Afrique subsaharienne francophone, un jalon important pour l'expertise régionale dans ce domaine.

Consciente du besoin crucial d'un accès équitable aux certifications internationales, elle a développé des solutions adaptées aux producteurs africains, facilitant ainsi leur compétitivité sur les marchés mondiaux. Grâce à son leadership visionnaire, le BNA joue aujourd'hui un rôle clé dans la transition vers une agriculture plus durable et résiliente face aux défis climatiques.

Le forum annuel de la WCF a été ainsi une occasion stratégique pour renforcer l'engagement du secteur cacao en faveur de la durabilité et de la traçabilité, tout en offrant aux acteurs africains une visibilité accrue sur la scène internationale.

Lancement officiel du label NORMALISS : remise de certificats aux entreprises labélisées



Le 3 avril 2025, un tournant majeur a été franchi pour la sécurité sanitaire des aliments en Côte d'Ivoire avec le lancement du label d'hygiène alimentaire Normaliss. Conçu pour garantir la conformité des entreprises aux bonnes pratiques d'hygiène, ce label représente un progrès significatif pour protéger les consommateurs contre les risques sanitaires.

Lancé par Bureau norme audit (BNA), un organisme de certification reconnu internationalement, Normaliss vise à instaurer des contrôles rigoureux au sein de divers secteurs, notamment la restauration, les cantines et les boulangeries. Mme Olga Kouassi, la directrice générale du BNA, a expliqué que ce label a été élaboré pour rassurer les consommateurs et inciter les entreprises à adopter des standards stricts de sécurité alimentaire. «Avec Normaliss, nous offrons aux entreprises un outil pour attester de leurs bonnes pratiques et, par conséquent, protéger la santé des consommateurs», a-t-elle souligné.

Le gouvernement ivoirien soutient pleinement cette initiative. Mme Deli Berthe Azoda, directrice de la promotion de la qualité et de la normalisation au ministère ivoirien du Commerce et de l'Industrie, a souligné l'importance du label dans le cadre de la stratégie nationale visant à promouvoir la qualité et la compétitivité des entreprises ivoiriennes. «Ce label est un outil adapté aux réalités des entreprises du secteur alimentaire et contribue directement à la protection des consommateurs contre les risques sanitaires», a-t-elle précisé.

À terme, après la labellisation des premières entreprises, une cohorte de 50 autres entreprises ivoiriennes s'engagera dans la mise en œuvre de ce label. Le rôle essentiel de BNA en tant qu'acteur clé de cette initiative est crucial pour le succès de Normaliss, qui s'impose comme un instrument précieux pour la santé publique.

Une opportunité d'extension au-delà des frontières ivoiriennes

Face à la recrudescence des scandales alimentaires, notamment dans les restaurants, gargotes et fast-food, Normaliss pourrait devenir un modèle à dupliquer dans d'autres pays de la région. Ces secteurs, souvent confrontés à des pratiques d'hygiène défailtantes, présentent un risque élevé pour la santé des consommateurs. En étendant ce label à d'autres pays africains, la BNA pourrait jouer un rôle central dans l'instauration de normes strictes en matière de sécurité alimentaire et contribuer à améliorer la santé publique à l'échelle régionale.

Ainsi, Normaliss pourrait s'étendre et devenir un levier stratégique pour l'harmonisation des standards alimentaires à travers la région. En renforçant les pratiques d'hygiène dans toute l'Afrique, il serait possible d'accroître la confiance des consommateurs et de soutenir les entreprises dans leur démarche de conformité, tout en prévenant les crises sanitaires liées à l'alimentation de rue.



FOCUS

LABEL NORMALISS

**UNE OPPORTUNITÉ VITALE
POUR LES PETITES
ENTREPRISES DU
SECTEUR ALIMENTAIRE**





Dans un contexte où la sécurité sanitaire et la qualité des aliments sont des préoccupations majeures, les petites entreprises du secteur alimentaire font face à des défis considérables pour garantir la conformité de leurs produits. Les intoxications alimentaires, les contaminations chimiques et physiques ainsi que les épidémies telles que le choléra ont renforcé la nécessité d'une certification adaptée à ces structures. C'est dans cette optique que le label Normaliss, mis en place par l'organisme de certification Bureau Norme Audit (BNA), se présente comme une solution essentielle pour ces acteurs économiques.

Création du Label Normaliss : un défi à relever

Le label Normaliss est né d'un constat alarmant : de nombreuses petites structures alimentaires ne disposaient pas des outils et des ressources nécessaires pour garantir une hygiène irréprochable. La phase pilote du label, menée sur une période de 12 mois, a permis de tester son efficacité dans divers environnements, allant des boulangeries artisanales aux petites unités de transformation agroalimentaire.

Les premiers audits ont révélé des lacunes importantes en matière de gestion des risques sanitaires : manque de formation, infrastructures inadaptées, absence de procédures de contrôle, ... autant de défis auxquels les équipes du BNA ont dû faire face en accompagnant ces entreprises vers la mise en conformité. Malgré ces obstacles, les résultats ont été encourageants : 80 % des entreprises ayant suivi le programme ont réussi à améliorer significativement leurs pratiques d'hygiène, prouvant ainsi que la labellisation Normaliss était non seulement nécessaire, mais aussi réalisable.

Un slogan révélateur : «Normaliss, l'œil du consommateur dans votre cuisine»

Ce slogan prend tout son sens dans l'histoire du label. Lors des premières inspections, un restaurateur sceptique affirmait que «les clients ne voient jamais ce qui se passe en cuisine, alors à quoi bon certifier ?». Cette réflexion a inspiré les fondateurs du programme à concevoir Normaliss comme un véritable garant de la transparence. Aujourd'hui, obtenir ce label revient à démontrer que l'on cuisine comme si chaque client pouvait voir derrière les fourneaux, assurant ainsi un engagement total envers la sécurité alimentaire.

Qu'est-ce que le label Normaliss ?

Le label Normaliss est conçu pour encadrer et structurer les pratiques des petites et moyennes entreprises (PME) du secteur agroalimentaire. Il sert de référence en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire, permettant aux petits exploitants (restaurants, boulangeries, pâtisseries, unités de transformation alimentaire, etc.) d'assurer la conformité de leurs opérations aux normes requises.

Contrairement aux certifications classiques souvent perçues comme complexes et coûteuses, Normaliss offre une approche plus accessible et flexible, tenant compte des réalités des PME tout en garantissant un niveau de sécurité alimentaire optimal.

Pourquoi Normaliss est un atout stratégique pour les petites entreprises ?

1. Un gage de confiance pour les consommateurs et les partenaires

Avec la multiplication des scandales alimentaires, les consommateurs sont de plus en plus exigeants sur la qualité et la traçabilité des produits qu'ils consomment.

En obtenant le label Normaliss, les entreprises renforcent leur crédibilité et démontrent leur engagement envers la sécurité sanitaire, ce qui accroît la confiance des clients et des partenaires commerciaux.

2. Un levier de compétitivité sur le marché

Le label Normaliss permet aux petites entreprises de se différencier en mettant en avant des pratiques rigoureuses en matière d'hygiène et de qualité.

Il constitue un véritable avantage concurrentiel pour accéder à de nouveaux marchés et nouer des partenariats stratégiques.

3. L'amélioration des conditions de travail et de la productivité

En instaurant des normes strictes en matière d'hygiène et de gestion des processus, Normaliss contribue à la création d'un environnement de travail plus sain et plus structuré.

Les entreprises certifiées constatent souvent une augmentation de la productivité et une meilleure gestion des ressources.

4. La prévention des risques sanitaires et la protection de la santé publique

Les pratiques d'hygiène alimentaire défectueuses sont à l'origine de nombreuses maladies et intoxications. En adoptant les exigences du label Normaliss, les entreprises réduisent les risques de contamination et participent activement à la préservation de la santé des consommateurs.

5. Une certification accessible et adaptée aux petites structures

L'un des principaux atouts du label Normaliss est son accessibilité. Conçu pour répondre aux besoins des PME, il propose un processus de certification simplifié et abordable, permettant ainsi à un plus grand nombre d'entreprises d'en bénéficier.

LE PROCESSUS DE CERTIFICATION NORMALISS : UNE APPROCHE PRAGMATIQUE

Contrairement aux labels traditionnels souvent considérés comme contraignants, Normaliss propose une démarche progressive et adaptée aux petites structures :

1. *Évaluation initiale : un diagnostic des pratiques en place est réalisé afin d'identifier les écarts à corriger.*
2. *Accompagnement et mise en conformité : des formations et des conseils sont proposés pour faciliter l'adoption des bonnes pratiques.*
3. *Audit de certification : une évaluation rigoureuse est menée par des experts indépendants.*
4. *Obtention du label : la certification est attribuée pour une durée déterminée avec des contrôles réguliers pour assurer le maintien des standards.*



Défis et engagements pour une certification réussie

Bien que le label Normaliss offre de nombreux avantages, son obtention nécessite une implication forte de la part des exploitants. Les principaux défis incluent :

- **La mise en place des exigences du label :** les entreprises doivent adapter leurs infrastructures et leurs processus pour respecter les normes en vigueur;
- **Le respect des exigences sur le long terme :** un suivi et des efforts continus sont nécessaires pour maintenir la certification;
- **L'implication du personnel :** la sensibilisation et la formation des employés aux bonnes pratiques d'hygiène sont essentielles pour garantir la conformité;

Témoignages d'Entreprises Certifiées : Des Résultats Concrets

De nombreuses PME ayant adopté le label Normaliss témoignent de ses effets positifs sur leur activité.



« Avant la certification, nous avions du mal à convaincre nos clients de la qualité de nos produits. Depuis l'obtention du label Normaliss, nous avons pu signer des contrats avec de grandes enseignes et nos ventes ont augmenté de 30 %. » — Mme KEITA, gérante de APINOV.



« Le processus de certification nous a permis d'identifier des axes d'amélioration dans nos méthodes de production. Aujourd'hui, nous avons un meilleur contrôle de nos matières premières et une gestion plus efficace de notre production. » — Mme Kassi clementine, PDG de SITAV SA, une entreprise de transformation.

Conclusion : un label pour un avenir durable

L'adoption du label Normaliss représente une opportunité majeure pour les petites entreprises du secteur alimentaire. En garantissant la mise en place de pratiques rigoureuses, en facilitant l'accès aux marchés et en renforçant la confiance des consommateurs, ce label s'impose comme un levier stratégique de développement et de pérennisation des activités agroalimentaires.

Normaliss : l'oeil du consommateur dans votre cuisine



Contrôler pour rassurer

Parole d'Experts



Victore ZOGBE

Accompagnateur - Horbite qualité

«Le secteur alimentaire est un véritable terrain de défis constants. Chaque journée, chaque accompagnement, chaque certification est une étape vers la perfection, mais aussi un pas vers la sécurité de milliers de consommateurs. Quand j'ai vu, pour la première fois, une petite entreprise de transformation alimentaire se transformer grâce à l'adoption du label Normaliss, j'ai compris à quel point ce processus ne se résume pas à un simple tampon ou une formalité administrative.

C'est un engagement. Il faut savoir lire entre les lignes de chaque inspection, comprendre les défis invisibles derrière les portes des cuisines et des ateliers de production, et surtout, savoir apporter des solutions concrètes et adaptées à ces petites structures.

Les petites entreprises alimentaires, comme une petite unité de transformation de produits laitiers ou un restaurant familial, n'ont pas toujours les ressources ou l'expertise pour répondre à des exigences sanitaires complexes. Pourtant, c'est là que Normaliss fait toute la différence : il met en place des normes compréhensibles et accessibles, mais surtout, il change réellement les pratiques.

À force de voir les transformations, je sais que Normaliss n'est pas juste un label sur un mur. C'est la garantie pour les consommateurs que ce qui est servi est digne de confiance. Plus qu'une simple formalité, obtenir cette certification est une vraie fierté.

C'est comme si l'on se disait : 'Ici, on fait bien les choses, et on peut le prouver.' Chaque entreprise labellisée que j'ai accompagnée a vu des changements dans son quotidien - que ce soit une meilleure organisation, une production plus efficace, ou une confiance accrue de ses clients.

La sécurité alimentaire n'est pas un sujet à traiter en surface. C'est un travail qui se construit au quotidien, avec rigueur et avec une attention constante. Mais au final, ce n'est pas juste une question de règles. C'est une question de respect pour chaque client qui entre dans un restaurant ou achète un produit transformé, sans jamais voir ce qui se passe en cuisine ou en atelier, mais qui mérite de pouvoir y avoir confiance.

Normaliss, pour moi, c'est bien plus qu'un label : c'est un moyen de garantir cette confiance, de rendre visible l'invisible.»





Donnons de la valeur à nos produits
locaux et la confiance aux consommateurs.

comme moi
Consomme
sain et sûr

Label Fruits Qualité Côte d'Ivoire



MARS, MOIS DES FEMMES ENGAGÉES POUR LA QUALITÉ

En ce mois dédié aux droits des femmes, nous mettons à l'honneur celles qui, par leur engagement, leur rigueur et leur expertise, font avancer le monde de la qualité et de la certification.

JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES

INCLUSION - LEADERSHIP FÉMININ

Nous sommes heureux de participer à créer un monde plus égalitaire dans lequel les femmes ont autant d'opportunités que les hommes.



ENGAGÉS POUR
L'ÉGALITÉ
DES CHANCES



JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES

INCLUSION - LEADERSHIP FÉMININ



Mme AVOCEVOU NORA
Responsable Qualité - LES JUS TILLOU, BENIN

POUR VOTRE
ENGAGEMENT
AU SERVICE
DE LA QUALITÉ



Premier. organisme de certification JTI en Afrique

JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES

INCLUSION - LEADERSHIP FÉMININ



Mme SO TRAORÉ
Directrice Générale - MATRACI, BURKINA FASO

POUR VOTRE
ENGAGEMENT
AU SERVICE
DE LA QUALITÉ



Premier. organisme de certification JTI en Afrique

JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES

INCLUSION - LEADERSHIP FÉMININ



Mme ANATO
Responsable Qualité (RQ) - PROMO FRUIT BENIN

POUR VOTRE
ENGAGEMENT
AU SERVICE
DE LA QUALITÉ



Premier organisme de certification JTI en Afrique

JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES

INCLUSION - LEADERSHIP FÉMININ



Fondation Hironde - Studio Kalangou au Niger

POUR VOTRE
ENGAGEMENT
AU SERVICE
DE LA QUALITÉ



Premier organisme de certification JTI en Afrique



Dr ASSAH
Directeur du Bureau régional de l'ONUDI au Togo

**POUR VOTRE
ENGAGEMENT
AU SERVICE
DE LA QUALITÉ**



Premier organisme de certification JTI en Afrique

Dr ASSAH Kossiwoa Lolonyo est une sociologue de nationalité togolaise. Depuis le 14 janvier 2025, elle occupe le poste de Directrice du Bureau national de l'Organisation des Nations Unies pour le développement industriel (ONUDI) au Togo. Elle est une figure clé dans le domaine du développement et de l'éducation

Docteure en sociologie du développement, elle a soutenu sa thèse en 2019 à l'Université de Lomé sur le thème « Influence des représentations sociales sur l'appréciation du leadership féminin au Togo et au Ghana ». Ses recherches portent sur des sujets cruciaux comme le genre, le leadership féminin, les représentations sociales, l'éducation et le développement rural. Elle s'intéresse particulièrement à l'impact des représentations sociales sur l'évolution du leadership féminin et aux obstacles qui freinent son émergence dans les sociétés africaines.

Dr ASSAH a été enseignante à l'Université de Lomé. Elle exerce également en tant que consultante en genre et environnement auprès des institutions nationales et internationales. Ses travaux de recherche se concentrent sur des enjeux d'autonomisation des femmes, d'innovation technologique et d'éducation, tout en explorant les conflits de leadership entre les femmes dans les organisations et les défis rencontrés par les femmes dans le monde académique.

Elle est membre du Conseil scientifique de l'École Supérieure des Affaires (ESA) au Togo et fait partie du Laboratoire Dynamique Sociale et Intégration Régionale (LaDySIR) de son université. Elle a été Vice-Présidente du Système Ouest Africain d'Accréditation (SOAC), et à cette position Dr ASSAH a contribué à des initiatives visant à renforcer la qualité et la conformité dans la région, en participant à la mise en place d'infrastructures de qualité et à la création de normes régionales pour améliorer la compétitivité des entreprises locales.

Ancienne Directrice du développement des petites et moyennes industries, elle a accompagné les entreprises industrielles dans le cadre des échanges communautaires UEMOA et CEDEAO et a fourni des appuis en matière d'implantation des unités industrielles. Elle a également participé à l'élaboration des documents de politique et stratégie de développement industriel et de la promotion de la qualité.

Dr ASSAH a été la gestionnaire du Prix Togolais de la Qualité et a œuvré auprès de la Haute Autorité de la Qualité et de l'Environnement (HAUQE) pour l'engagement des entreprises dans la démarche qualité.

Consultante en genre et leadership des femmes, elle mène des consultations pour plusieurs organisations nationales et internationales dans des domaines tels que l'environnement et le genre, et l'intégration du genre dans les politiques publiques.

Elle est également auteure de plusieurs publications scientifiques qui explorent des questions liées à la participation politique des femmes, à leur autonomisation financière et à leur rôle dans le système éducatif. Ces travaux sont des ressources importantes pour les politiques de développement et de genre dans la région.

JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES

INCLUSION - LEADERSHIP FÉMININ



Eugénie GADEDJISSO TOSSOU
Journaliste, Directrice de Publication d'AfrikElles Média

POUR VOTRE
ENGAGEMENT
AU SERVICE
DE LA QUALITÉ



jti Journalism Trust Initiative



Premier, organisme de certification JTI en Afrique

JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES

INCLUSION - LEADERSHIP FÉMININ



Mme Massandjé Touré-Litsé
Commissaire CEDEAO

POUR VOTRE
ENGAGEMENT
AU SERVICE
DE LA QUALITÉ



Premier, organisme de certification JTI en Afrique

GRANDE INTERVIEW

ACTEURS DE LA QUALITÉ : RÔLES, ENJEUX & DÉFIS

Dans l'ombre mais au cœur de chaque processus, ils veillent à l'excellence, à la sécurité et inspire la confiance. Qui sont ces acteurs de la qualité qui, jour après jour, façonnent des standards rigoureux et relèvent des défis complexes pour garantir des produits et services irréprochables ?

À travers cette série d'interviews, nous leur donnons la parole pour mieux comprendre leur engagement, les enjeux auxquels ils font face et l'impact de leur travail sur notre quotidien. Un hommage à ces professionnels passionnés, véritables garants de la performance et de la transparence.



ORGANISME DE CERTIFICATION : RÔLES, ENJEUX & DÉFIS

WILFRIED KOUAMÉ

Directeur Qualité et Développement

Dans un environnement économique en constante évolution, la certification joue un rôle essentiel en garantissant la conformité, la qualité et la fiabilité des produits, services et systèmes de management. Bureau Norme Audit (BNA), premier organisme de certification local accrédité en Côte d'Ivoire, fait la mise en conformité des entreprises dans leur quête d'excellence et d'accès aux marchés internationaux. À travers une approche rigoureuse et impartiale, BNA s'engage à renforcer la confiance des consommateurs et des partenaires en assurant des évaluations conformes aux standards internationaux.

« La certification n'est pas une simple validation, c'est un engagement envers l'excellence, la transparence et la confiance, garantissant aux entreprises une reconnaissance durable sur le marché »

BNA, joue un rôle clé dans l'évaluation et la validation des entreprises, des produits et des services, en s'assurant qu'ils respectent des normes rigoureuses en matière de qualité, de sécurité et de conformité réglementaire. Créé en novembre 2006 en Côte d'Ivoire, BNA avait pour objectif initial d'accompagner les entreprises de la sous-région ouest-africaine et centrale dans leur mise en conformité avec les normes internationales. Aujourd'hui, nous sommes le premier organisme de certification local accrédité ISO 17065 par DAKKS pour l'évaluation de la conformité des produits agricoles et accrédité ISO 17021-1 par le SOAC pour la certification des systèmes de management.

Nous intervenons dans plusieurs secteurs, notamment l'agroalimentaire, la construction, la chimie et l'imprimerie. Nos certifications couvrent les systèmes de management comme l'ISO 9001, l'ISO 22000 et le HACCP. Nous certifions également des services, tels que le JTI, ainsi que des domaines agricoles comme le RA, le GGP, l'ARS1000 et le Bittle Coton. En parallèle, nous développons de nouvelles certifications, notamment dans le domaine du bio, et proposons des programmes de labellisation tels que Normaliss, GECE et le Label Or Vert.

Il est essentiel de différencier trois notions clés : l'accréditation, la certification et la normalisation. L'accréditation consiste à reconnaître la compétence d'un organisme de certification par une entité spécialisée. La certification, quant à elle, est le résultat d'un processus d'évaluation démontrant la conformité d'une organisation à un référentiel donné. Enfin, la normalisation repose sur l'élaboration de normes par des comités techniques rassemblant divers experts et parties prenantes.

La certification est un véritable gage de confiance pour les entreprises et les consommateurs. Elle repose sur un audit réalisé par un organisme tiers indépendant, garantissant la conformité aux exigences normatives et réglementaires. Pour assurer la fiabilité et la crédibilité de ce processus, nous sommes soumis à des évaluations régulières de la part des organismes d'accréditation.



Cela nous permet de garantir un haut niveau d'exigence et de maintenir un système robuste et impartial.

Plusieurs critères sont pris en compte lors d'un processus de certification. Nous analysons notamment le respect des exigences normatives et légales, la compétence du personnel, l'efficacité des processus internes, ainsi que l'engagement de l'entreprise en faveur de l'amélioration continue. Pour garantir l'impartialité, nous séparons strictement les activités d'audit et de conseil, nous mettons en place des comités d'impartialité et nous investissons dans la formation continue de nos auditeurs.

Aujourd'hui, le secteur de la certification est influencé par plusieurs tendances. Les exigences réglementaires et normatives sont de plus en plus strictes, les entreprises intègrent davantage les critères de développement durable et de responsabilité sociétale, et la digitalisation transforme progressivement les audits et les processus de certification. Pour répondre à ces évolutions, nous restons en veille constante et collaborons avec les parties prenantes afin d'anticiper les changements et d'adapter nos référentiels.

Dans un contexte de transition écologique et sociétale, la certification joue un rôle clé en encourageant des pratiques durables et responsables. Nos certifications incitent les entreprises à réduire leur empreinte environnementale et à intégrer des principes de responsabilité sociétale dans leur fonctionnement. De plus, la digitalisation nous permet d'optimiser les audits, de renforcer la traçabilité et d'améliorer l'efficacité des processus d'évaluation.

Toutefois, notre domaine rencontre plusieurs défis. La reconnaissance internationale des certifications doit être renforcée, les exigences normatives deviennent de plus en plus complexes et il est nécessaire d'accompagner les entreprises tout au long de leur démarche de certification. Par ailleurs, les entreprises candidates font face à des obstacles tels que le coût financier du processus, le manque de ressources internes et la difficulté d'interprétation des exigences normatives.

Pour garantir la qualité de nos évaluations, nous investissons continuellement dans la formation de nos auditeurs et experts. Leur expertise est essentielle pour assurer des audits fiables et conformes aux dernières évolutions réglementaires et normatives.

Nos champs d'intervention couvrent quatre domaines principaux : l'audit et la certification, le développement et la conception de labels, les séminaires de formation ainsi que les études et projets.

Dans les années à venir, les organismes de certification joueront un rôle encore plus central face aux enjeux économiques et environnementaux. Nous devons accompagner les entreprises dans leur transition vers des modèles plus durables, nous adapter aux nouvelles réglementations et continuer à développer des certifications innovantes qui répondront aux attentes des marchés et des consommateurs. En somme, la certification restera un levier essentiel pour garantir la conformité, renforcer la confiance des parties prenantes et assurer une compétitivité durable sur le marché.

GRANDE INTERVIEW

ROLE DU COMITÉ DE CERTIFICATION OU CERTIFICATEUR : ENJEUX ET DÉFIS

ANDRÉE ALLOU

Certificatrice à Bureau Norme Audit



Je suis Madame Andrée ALLOU, ingénieur agroalimentaire avec plus de 34 ans d'expérience dans le secteur. J'ai occupé divers postes liés à la production et au management de la qualité, ce qui m'a permis d'acquérir une expertise approfondie dans l'amélioration des processus et la conformité aux normes.

En tant que membre du comité de certification, mon rôle consiste à examiner les rapports d'audit tiers, à évaluer la conformité des entreprises aux référentiels applicables et à prendre des décisions de certification sur la base d'analyses rigoureuses.

Mon engagement au sein du comité de certification de BNA repose sur la volonté de partager mon savoir-faire et d'accompagner l'évolution et le développement du processus de certification.

Enjeux de la Certification

Dans l'industrie agroalimentaire, les entreprises font face à des exigences croissantes en matière de rentabilité, d'innovation technologique et de qualité des produits. La certification se positionne alors comme un outil stratégique permettant aux entreprises de transformer ces contraintes en opportunités.

L'un des enjeux fondamentaux est la mise en place d'un système de management performant, adapté aux réalités spécifiques de chaque entreprise. Une démarche structurée et intégrée de gestion de la qualité permet non seulement d'assurer la conformité aux exigences réglementaires, mais aussi d'améliorer la performance globale et de garantir un développement durable et responsable.

Les certifications apportent également une valeur ajoutée en renforçant la crédibilité et la confiance des consommateurs. Elles permettent aux entreprises de se démarquer par rapport à la concurrence en attestant du respect de normes reconnues à l'international. Au-delà de la simple conformité, elles favorisent une dynamique d'amélioration continue, essentielle pour répondre aux attentes du marché et anticiper les évolutions sectorielles.

En effet, l'intégration d'un système de gestion de la qualité contribue directement à l'optimisation des processus internes, à la réduction des risques et à une meilleure maîtrise des coûts. Une entreprise certifiée bénéficie d'une reconnaissance accrue, ce qui facilite son accès à de nouveaux marchés et partenaires économiques.

Défis du Processus de Certification

Le processus de certification n'est pas exempt de défis. L'un des principaux enjeux réside dans l'évaluation objective des entreprises tout en prenant en compte leurs spécificités et contraintes opérationnelles. Chaque audit nécessite une analyse rigoureuse pour garantir que la certification ne soit pas un simple label, mais un véritable levier d'amélioration.

Un défi majeur est également la gestion des non-conformités. Lorsqu'une entreprise ne satisfait pas aux exigences requises, elle doit engager des actions correctives avant d'obtenir la certification. Notre rôle, en tant que certificateurs, est d'accompagner ces entreprises en leur fournissant un cadre précis pour corriger ces écarts tout en restant impartiaux et exigeants.

Par ailleurs, la digitalisation du processus de certification représente une avancée importante. L'utilisation d'outils numériques, d'audits à distance et de solutions basées sur l'intelligence artificielle permet d'améliorer l'efficacité et la transparence du processus. Cependant, cette transformation nécessite une adaptation des méthodes d'évaluation et une formation continue des auditeurs pour maintenir la qualité et la fiabilité des décisions.

Enfin, un obstacle souvent rencontré est la perception de la certification comme une contrainte administrative plutôt qu'un atout stratégique. Sensibiliser les entreprises aux bénéfices concrets de la certification, notamment en termes de compétitivité et de performance, reste un défi majeur.

L'avenir de la certification repose sur son évolution continue pour répondre aux nouvelles exigences économiques, environnementales et sociétales. L'intégration de technologies innovantes, telles que la blockchain, pourrait révolutionner la traçabilité et la fiabilité des certifications. De plus, l'adoption de normes plus exigeantes en matière de responsabilité sociétale et environnementale est une nécessité pour garantir une croissance durable des entreprises. En définitive, la certification ne doit pas être vue comme une simple validation administrative, mais comme un processus structurant permettant aux entreprises d'innover, d'optimiser leur gestion et d'accroître leur résilience face aux défis du marché.



La certification est un levier puissant pour garantir l'excellence, la confiance et la pérennité des entreprises dans un environnement en constante évolution.

GRANDE INTERVIEW

ROLE DE L'ASSOCIATION IVOIRIENNE DES ORGANISMES D'ÉVALUATION DE LA CONFORMITÉ (AIOEC) : ENJEUX ET DÉFIS



OLGA KOUASSI

Présidente de l'Association Ivoirienne des Organismes d'Évaluation de la Conformité (AI-OEC)



L'évaluation de la conformité est un enjeu majeur pour garantir la qualité, la sécurité et la compétitivité des entreprises sur le marché ivoirien. Dans un contexte où les exigences normatives deviennent de plus en plus strictes, l'Association Ivoirienne des Organismes d'Évaluation de la Conformité (AIOEC) s'engage à structurer et promouvoir un cadre rigoureux et harmonisé pour les activités de certification, d'audit et d'inspection. À travers cette interview, nous explorons les missions, les défis et les perspectives de l'évaluation de la conformité en Côte d'Ivoire.

« La conformité n'est pas une contrainte, mais un levier stratégique pour l'excellence et la compétitivité sur le marché mondial »

Veillez présenter brièvement votre association et ses principales missions ?

L'Association Ivoirienne des Organismes d'Évaluation de la Conformité (AIOEC) est une organisation professionnelle regroupant les acteurs clés de l'évaluation de la conformité en Côte d'Ivoire. Créée lors de l'Assemblée Générale du 4 juillet 2024 à Abidjan, elle vise à structurer et promouvoir un cadre rigoureux et harmonisé pour les activités d'audits, de certification, d'inspection et de tests en Côte d'Ivoire.

Nos principales missions sont :

- **Défendre les intérêts des Organismes d'Évaluation de la Conformité (OEC)** afin de leur garantir un environnement de travail propice au développement et à la reconnaissance de leurs certifications.
- **Accompagner les OEC dans leurs démarches d'accréditation.**
- **Renforcer la qualité des produits et services sur le marché ivoirien** grâce à un système d'évaluation de la conformité crédible et rigoureux.
- **Promouvoir la reconnaissance des certifications ivoiriennes** sur la scène régionale et internationale afin de faciliter l'intégration des entreprises locales dans les chaînes de valeur mondiales.
- **Encourager la formation et le partage des meilleures pratiques** en matière de contrôle qualité et de certification.

Quelles sont les catégories d'organismes que vous regroupez et représentez ?

- **Les organismes de certification**, qui évaluent et certifient la conformité des produits, services, systèmes de management et processus aux normes applicables.
- **Les laboratoires d'essais et d'analyses**, spécialisés dans les tests de conformité des produits alimentaires, pharmaceutiques, industriels, etc.
- **Les organismes d'inspection**, chargés de vérifier le respect des normes dans des secteurs clés comme l'industrie, le bâtiment et l'environnement.
- **Les organismes de normalisation**, qui élaborent et diffusent les normes applicables aux produits et services en Côte d'Ivoire.
- **Les auditeurs et consultants spécialisés**, qui accompagnent les entreprises dans l'amélioration continue de leur conformité réglementaire.

Quels sont les principaux services et actions que vous menez pour accompagner les organismes d'évaluation de la conformité ?

Pour assurer le développement et la reconnaissance des OEC en Côte d'Ivoire, l'AIOEC envisage mettre en place plusieurs initiatives parmi lesquelles :

- L'appui technique et l'accompagnement vers l'accréditation.
- l'organisation de formations et d'ateliers pour renforcer les compétences des professionnels du secteur.
- le plaidoyer auprès des autorités nationales et internationales pour promouvoir un cadre réglementaire favorable aux activités des OEC de la Côte d'Ivoire.
- la mise en réseau et la collaboration avec des acteurs internationaux pour renforcer la notoriété des OEC ivoiriens.
- La sensibilisation des entreprises et des consommateurs sur l'importance de l'évaluation de la conformité pour assurer la qualité et la sécurité des produits et services.

Quels sont, selon vous, les principaux défis rencontrés par les organismes d'évaluation de la conformité dans le cadre de la certification en Côte d'Ivoire ?

- La faible notoriété des services offerts par les OEC ivoiriens par les acteurs économiques et les consommateurs ;
- Les coûts élevés liés aux processus de certification et d'accréditation, rendant difficile l'accès aux PM ;
- Une déficience de culture qualité des opérateurs ivoiriens qui font rarement recours à la démarche qualité, freinant ainsi l'exportation des produits ivoiriens ;

Comment l'évaluation de la conformité contribue à garantir la qualité et la sécurité des produits et services sur le marché ivoirien ?

- Assurer la conformité des produits et services aux normes nationales et internationales ;
- Protéger les consommateurs contre les produits de mauvaise qualité ou dangereux ;
- Renforcer la compétitivité des entreprises ivoiriennes, en facilitant leur accès aux marchés régionaux et internationaux ;
- Réduire les risques sanitaires et environnementaux liés à la production et à la consommation.

Comment votre association œuvre-t-elle pour harmoniser les pratiques d'évaluation de la conformité aux niveaux national, régional et international ?

L'AIOEC travaille à :

- aligner les réglementations ivoiriennes sur les normes internationales telles que l'ISO et les standards de l'Union africaine ;
- développer des accords de reconnaissance mutuelle avec d'autres pays ;
- Renforcer la coopération avec des organismes internationaux comme l'ONUDI.



Quel est l'impact de la transformation numérique sur l'évaluation de la conformité et la certification en Côte d'Ivoire ?

Les nouvelles technologies jouent un rôle clé dans l'amélioration des processus d'évaluation de la conformité, en offrant des solutions innovantes pour augmenter l'efficacité et la transparence. Parmi les principales améliorations, on peut citer :

- l'intelligence artificielle pour automatiser l'analyse des données de conformité ;
- la blockchain pour garantir l'authenticité et la traçabilité des certificats ;
- les audits virtuels pour renforcer l'efficacité des contrôles.

Quels leviers peuvent être actionnés pour renforcer la crédibilité et la valeur des certifications ?

Pour renforcer la crédibilité et la valeur des certifications, plusieurs leviers peuvent être actionnés, permettant de garantir leur authenticité et leur impact sur le marché. Parmi ces leviers, on peut citer :

- la mise en place de campagnes de sensibilisation ;
- des incitations financières et fiscales pour les entreprises engagées dans la certification ;
- le renforcement des contrôles et sanctions contre les certifications frauduleuses.

Comment voyez-vous l'évolution des normes et des exigences en matière d'évaluation de la conformité ?

L'évolution des normes et des exigences en matière d'évaluation de la conformité semble se diriger vers une plus grande rigueur et une meilleure intégration des nouvelles technologies. À cet égard, plusieurs tendances peuvent être observées :

- un alignement progressif sur les référentiels internationaux ;
- un renforcement des exigences réglementaires pour assurer la qualité et la sécurité ;
- l'intégration croissante des technologies numériques.

Quel message souhaitez-vous adresser aux parties prenantes ?

« L'évaluation de la conformité est un levier stratégique pour garantir la qualité, la sécurité et la compétitivité. Aux régulateurs, je leur demande de continuer à soutenir et à renforcer ces processus essentiels. Aux entreprises, je leur demande d'adopter la conformité comme un véritable atout pour leur développement et leur compétitivité. Quant aux consommateurs, je les exhorte à être plus exigeants dans leurs choix, afin de favoriser des normes élevées. »

Ensemble, faisons de la conformité un moteur de développement durable et de prospérité pour la Côte d'Ivoire ! »

GRANDE INTERVIEW

RÔLE DE L'ADMINISTRATEUR DE GROUPE (ADG) : ENJEUX & DÉFIS DE LA CERTIFICATION

La certification des coopératives agricoles constitue un enjeu majeur pour assurer la durabilité, la compétitivité et l'accès aux marchés. À travers les témoignages de Manizan Jean Paul et Daouda Allassan, Administrateurs de Groupe (ADG), nous découvrons le rôle essentiel qu'ils jouent dans l'implémentation des normes de certification, notamment Rainforest Alliance. Leur expérience met en lumière les bénéfices, les défis et les perspectives d'amélioration du processus de certification, tout en soulignant l'importance de la sensibilisation, du suivi des producteurs et de l'application des bonnes pratiques agricoles et environnementales.



RÔLE ET EXPÉRIENCE DE DEUX (2) ADMINISTRATEURS DE GROUPES (ADG) DANS LA CERTIFICATION RAINFOREST ALLIANCE

DAOUDA ALLASSAN

Administrateur de Groupe (ADG) de la coopérative NEEB NONMA

Daouda Allassan, spécialiste en agroécologie, possède une riche expérience dans le secteur agricole, particulièrement dans la culture du cacao. Son parcours professionnel l'a conduit à travailler comme agent de terrain pour la société SACO et plus récemment en tant qu'ADG de la coopérative NEEB NONMA. En tant qu'ADG, son rôle consiste à garantir la conformité de la coopérative avec les exigences de la certification Rainforest Alliance, en pilotant, coordonnant et assurant l'exécution des activités liées à la durabilité.

La certification Rainforest Alliance présente plusieurs avantages significatifs pour la coopérative et ses producteurs. Elle crée des incitations financières, renforce la capacité organisationnelle, économique et environnementale de la coopérative, et ouvre l'accès à de nouveaux marchés, tant au niveau national qu'international. Cette certification permet également à la coopérative de participer à des forums et des conférences, augmentant ainsi sa visibilité.

Cependant, le processus de certification n'est pas sans défis. Daouda Allassan identifie le non-respect de certaines exigences, telles que la déforestation, l'utilisation abusive des pesticides et les impacts du changement climatique, comme des obstacles majeurs. Pour surmonter ces difficultés, il met en place des programmes de formation et de sensibilisation, utilisant des notes de service, des formations sur le terrain et des suivis dans les plantations agricoles pour s'assurer de l'application correcte des normes.

Les paysans relais jouent un rôle clé dans ce processus, notamment en collectant des données, en formant et en suivant les producteurs pour garantir le respect des normes de Rainforest Alliance. Daouda Allassan collabore étroitement avec eux à travers un programme mensuel, s'assurant ainsi que les pratiques agricoles durables sont bien respectées.

En ce qui concerne les audits, la préparation est un processus détaillé qui inclut l'envoi de documents, la signature d'un contrat avec l'organisme de certification et la programmation de l'audit lui-même. Toutefois, Daouda fait face à des difficultés liées au non-respect des exigences par certains membres du groupe et à l'adaptation aux critères spécifiques de la certification.

Pour rendre le processus de certification plus accessible et efficace, Daouda propose d'interroger les coopératives sur certains éléments de durabilité lors de la rédaction des normes Rainforest Alliance. Il imagine un avenir où la certification devient un outil incontournable de l'agriculture durable, facilement applicable à tous les secteurs agricoles.

En conclusion, Daouda conseille à ses collègues ADG et aux coopératives de s'impliquer pleinement dans le processus de certification, soulignant que son rôle d'ADG est essentiel pour le développement durable et la compétitivité de la coopérative. Il se considère comme le point focal de la responsabilité de l'agriculture durable, un rôle qu'il prend très au sérieux.

MANIZAN JEAN-PAUL

Administrateur de Groupe (ADG) de la coopérative COOPAC

Manizan Jean Paul, Administrateur de Groupe (ADG) de COOPACC depuis 2014, est un acteur clé dans le processus de certification des coopératives agricoles. Fort d'une certification UTZ et d'une expérience avec des programmes comme NESCAFE PLAN et ICI, il occupe un rôle essentiel dans la sensibilisation et la formation des membres des coopératives sur les exigences des certifications. Son approche consiste à créer des liens de confiance grâce à des formations adaptées, permettant ainsi une meilleure compréhension des normes et la mise en œuvre de pratiques conformes.

Les principaux avantages de la certification, selon Manizan, incluent des innovations telles que les activités génératrices de revenus, la création d'AVEC (Associations Villageoises d'Épargne et de Crédit), et l'octroi de prêts scolaires, qui renforcent la compétitivité des coopératives. Ces initiatives rendent les coopératives plus attractives et ouvrent de nouveaux marchés. Cependant, il souligne que la certification présente aussi des défis, notamment l'adaptation des producteurs aux exigences strictes et le taux d'analphabétisme élevé dans certaines régions. La collecte et la gestion des données nécessaires à la conformité représentent également un défi, principalement en raison de la disponibilité des producteurs.

Les paysans relais jouent un rôle clé dans le suivi des pratiques agricoles et environnementales, en assurant des visites régulières pour vérifier la conformité. Manizan utilise des outils tels que des pictogrammes, des jeux de rôle et des exemples concrets pour rendre les formations accessibles.

L'organisation et la préparation d'audits de certification impliquent plusieurs étapes clés : sensibilisation, inspections internes, collecte de données, et demande d'audit. Toutefois, le financement reste un obstacle majeur, notamment pour la mise en œuvre des activités du plan de gestion et le paiement des frais d'audit.

Concernant les améliorations possibles, Manizan recommande d'augmenter les fonds pour le développement durable et de réduire les frais d'audit afin de rendre le processus plus accessible et efficace. Il envisage un avenir prometteur pour la certification dans le secteur agricole, à condition de résoudre les défis liés au changement climatique et à certaines maladies affectant la production.

En conclusion, Manizan conseille aux autres ADG de maintenir un contact constant avec les producteurs pour assurer la bonne mise en œuvre des formations et de veiller à satisfaire les besoins vitaux des producteurs. Il estime que le rôle de l'ADG est central dans le processus de certification et dans le développement durable des coopératives.



GRANDE INTERVIEW

RÔLE DE L'AUDITEUR : ENJEUX & DÉFIS DE LA CERTIFICATION



Arnaud Koffi

Audit permanent - Groupe BNA

DANS LES COULISSES DE L'AUDIT

Expliquez-nous en quoi consiste précisément le processus de certification en agriculture et quels en sont les objectifs ?

La certification en agriculture est un processus d'évaluation rigoureux qui permet de garantir que les pratiques agricoles respectent un ensemble d'exigences bien définies. L'objectif est simple : assurer que la production est durable, traçable et conforme aux attentes des consommateurs et des régulateurs. Cela passe par un contrôle approfondi des pratiques, des infrastructures et de la documentation des producteurs. En obtenant une certification, une entreprise prouve qu'elle respecte ces normes et se démarque sur le marché.

Quels sont les principaux référentiels et normes sur lesquels repose la certification dans le secteur agricole ?

Nous travaillons avec plusieurs référentiels de certification. Certains, comme Rainforest Alliance, mettent l'accent sur la durabilité et la protection de l'environnement. D'autres, comme GLOBALG.A.P., garantissent la sécurité alimentaire et les bonnes pratiques agricoles. Il y a aussi Fairtrade, qui promeut le commerce équitable, et ISO 22000, qui se concentre sur la sécurité des denrées alimentaires. Chaque référentiel a ses spécificités, et c'est notre rôle d'aider les entreprises à s'y conformer.

Pourquoi la certification est-elle devenue un enjeu stratégique pour les entreprises et les producteurs ?

Aujourd'hui, la certification est bien plus qu'un simple label. C'est un passeport pour accéder aux marchés internationaux, répondre aux attentes des consommateurs en matière de transparence et garantir une production responsable. Pour les entreprises, c'est aussi un moyen d'améliorer leurs pratiques, de gérer leurs risques et d'optimiser leur performance globale.

Quelles sont les différentes étapes du processus de certification chez BNA ?

Au niveau de BNA, la certification suit un parcours structuré en plusieurs étapes. D'abord, la contractualisation, où nous définissons le cadre de la certification avec le client. Ensuite, nous réalisons un audit initial pour évaluer les pratiques sur le terrain. Puis, une fois l'audit terminé, nous passons à la phase de revue et de décision. Si toutes les exigences sont remplies, nous délivrons la certification. Mais ce n'est pas terminé : un suivi annuel est mis en place avec des audits de renouvellement et, si nécessaire, des audits de surveillance pour garantir le respect des engagements.

À quel moment intervient l'audit et comment est-il préparé en amont ?

L'audit intervient après la contractualisation. En amont, l'auditeur analyse tous les documents fournis par l'entreprise, s'informe sur ses pratiques et identifie les points sensibles. C'est une phase essentielle, car un audit bien préparé est un audit efficace.





Quel est le rôle du certificateur après l'audit et sur quels critères s'appuie-t-il pour rendre une décision ?

Le certificateur joue un rôle clé. Il examine le rapport d'audit, vérifie si toutes les exigences du référentiel sont respectées et analyse les éventuelles non-conformités. Si tout est en ordre, il délivre la certification. Dans le cas contraire, il peut demander des actions correctives avant de prendre une décision définitive.

Quelles sont les principales missions d'un auditeur dans le cadre de la certification ?

L'auditeur est l'œil du certificateur sur le terrain. Il évalue la conformité des pratiques, identifie les écarts par rapport aux exigences du référentiel et fournit des recommandations pour améliorer les processus. Son rôle est à la fois technique et pédagogique.

Comment l'auditeur s'assure-t-il de la conformité des pratiques d'une entreprise aux exigences du référentiel ?

Il utilise une approche basée sur des preuves. Il consulte les documents, interroge les responsables, observe les processus en place et visite les installations. L'objectif est d'obtenir une vision complète et objective de la situation.

Quelles sont les qualités essentielles qu'un bon auditeur doit posséder ?

Un bon auditeur doit être rigoureux, méthodique et impartial. Il doit également avoir un bon sens de l'observation, une capacité d'analyse et des compétences en communication pour dialoguer efficacement avec les clients.

Quels sont les défis majeurs rencontrés lors des audits sur le terrain ?

Les défis sont nombreux. Il peut y avoir une réticence de la part des producteurs à partager certaines informations, des difficultés logistiques pour accéder aux exploitations ou encore des contraintes liées aux conditions climatiques. Il faut aussi être vigilant aux tentatives de falsification de documents.

Comment gérez-vous les cas de non-conformité et quelles sont les conséquences pour le client ?

Lorsqu'on identifie une non-conformité, nous en discutons avec le client et lui donnons un délai pour la corriger. Certaines non-conformités mineures peuvent être rectifiées rapidement, tandis que des non-conformités majeures peuvent entraîner la suspension ou le refus de la certification.

Pourquoi le processus de certification est-il un cycle et non un événement ponctuel ?

Une certification n'a de valeur que si elle est maintenue dans le temps. C'est pourquoi nous effectuons des audits de renouvellement chaque année. Cela permet de s'assurer que les entreprises continuent de respecter les engagements pris au moment de la certification initiale.

Dans quels cas un audit inopiné est-il réalisé ?

Nous menons des audits inopinés lorsque nous avons des doutes sur la conformité d'une entreprise ou lorsque des risques spécifiques sont identifiés. Cela permet de vérifier que les pratiques respectent réellement les normes au quotidien, et pas seulement lors des audits planifiés.

Comment la certification influence-t-elle la compétitivité et la crédibilité des entreprises certifiées ?

Elle leur permet de se démarquer sur le marché, d'accéder à des clients plus exigeants et d'améliorer leur image. Une entreprise certifiée inspire confiance et attire plus de partenaires et d'investisseurs.

Comment voyez-vous l'évolution du métier d'auditeur dans les années à venir ?

Le métier va évoluer avec la digitalisation et l'intelligence artificielle. On voit déjà apparaître des outils de traçabilité plus avancés et des méthodes d'audit à distance. De plus, les exigences environnementales vont devenir encore plus strictes.

Quels conseils donneriez-vous aux entreprises et producteurs qui souhaitent obtenir une certification ?

D'abord, bien comprendre les exigences du référentiel. Ensuite, mettre en place un suivi rigoureux de leurs pratiques. Et enfin, ne pas attendre l'audit pour se préparer, mais intégrer ces exigences dans leur fonctionnement quotidien.

Pouvez-vous partager quelques chiffres clés sur le travail de BNA en matière de certification ?

Au niveau de BNA, nous réalisons environ 200 audits par an avec une équipe de 50 auditeurs répartis dans toute la sous-région.

Quel message souhaitez-vous transmettre sur l'importance du rôle de l'auditeur ?

L'auditeur est bien plus qu'un simple contrôleur. Il est un partenaire qui aide les entreprises à s'améliorer et à répondre aux enjeux de durabilité. Son travail permet d'assurer la crédibilité de la certification et de garantir aux consommateurs que les produits qu'ils achètent respectent des normes strictes.





Marie-Hélène Komelan
Responsable Qualité chez BNA

Intégrer la qualité pour bien démarrer l'année : un levier de performance et d'excellence

L'adoption d'une démarche qualité dès le début de l'année est un facteur clé de succès pour toute organisation. Elle structure les actions, favorise l'innovation et garantit un développement durable. Voici comment la qualité peut être un moteur de performance :

1. Clarifier les objectifs et renforcer la vision

La qualité permet de définir des objectifs précis et mesurables, assurant ainsi une direction claire pour l'année à venir. Ceux-ci doivent être spécifiques, mesurables, atteignables, pertinents et temporels (SMART). En s'appuyant sur des normes et des indicateurs de performance, les organisations alignent efficacement leurs objectifs avec leurs ambitions stratégiques.

2. Encourager l'innovation et l'amélioration continue

L'approche qualité incite à remettre en question les processus existants et à rechercher des solutions plus performantes. L'amélioration continue devient ainsi un moteur de croissance et de compétitivité, permettant à l'organisation de s'adapter aux évolutions du marché et aux nouvelles exigences.

3. Renforcer la confiance et la collaboration

Les standards de qualité instaurent un climat de confiance entre les collaborateurs, les partenaires et les clients. En garantissant la fiabilité des produits et services, ils favorisent des relations durables et une meilleure coopération, essentielles au succès collectif.

4. Optimiser les processus et l'efficacité opérationnelle

L'intégration de la démarche qualité dès le début de l'année permet d'identifier les axes d'amélioration et d'optimiser l'utilisation des ressources. Définir des objectifs précis pour chaque processus oriente les efforts vers des résultats concrets. L'utilisation d'indicateurs clés de performance (KPI) dans des tableaux de bord offre une visualisation claire et facilite le suivi des progrès.

5. Investir dans la formation et le développement des compétences

Maintenir un haut niveau de qualité passe par le développement continu des compétences des employés. Former les équipes aux nouvelles méthodes et technologies améliore l'efficacité et garantit des prestations en phase avec les standards les plus récents.

6. Placer la satisfaction client au cœur de la démarche

Une stratégie qualité centrée sur le client garantit que les produits et services répondent voire dépassent leurs attentes. L'écoute active des retours clients et l'adaptation des processus permettent d'accroître la fidélisation et d'attirer de nouveaux consommateurs.

7. Anticiper et gérer les risques

Identifier et analyser les risques dès le début de l'année permet de mettre en place des plans de prévention et de gestion efficaces. Cette anticipation réduit l'impact des incidents potentiels et renforce la résilience de l'organisation.

8. Valoriser l'engagement des équipes

Un environnement de travail sain et l'implication de tous axé sur la qualité motive les collaborateurs en reconnaissant leur rôle central dans la réussite des objectifs. La fierté d'appartenance et l'esprit d'équipe sont renforcés, créant ainsi un climat de travail positif et productif.

Un levier stratégique pour une année réussie

En somme, intégrer une démarche qualité dès le début de l'année offre une structure solide pour atteindre l'excellence. C'est un véritable moteur de performance qui favorise l'innovation, l'efficacité et la satisfaction des parties prenantes. Une année placée sous le signe de la qualité est une année orientée vers la réussite durable.

ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE



BNA, votre organisme de certification
DOUBLEMENT ACCRÉDITÉ

ISO 17065

par SOAC,
N° CE23001

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