

DOSSIER

QUALITÉ & RESSOURCES HUMAINES



GRAND TÉMOIN

HERVÉ LOBE
DIRECTEUR EXÉCUTIF DE SNS RECRUTEMENT

ZOOM SUR

LE PARCOURS D'UN MÉDIA CERTIFIÉ :
JOURNAL INTEGRATION

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



ÉDITO



OLGA KOUASSI

Directrice Générale de Bureau Norme Audit

QUALITÉ ET RESSOURCES HUMAINES : un duo indissociable

Chers partenaires, chers acteurs de la qualité,

La qualité ne réside pas dans les procédures, mais dans l'engagement des femmes et des hommes qui les incarnent. Chaque collaborateur, qu'il soit manager, opérateur ou partenaire, contribue par ses gestes, ses choix et sa créativité à bâtir la confiance et la performance.

La qualité se construit dans les gestes et décisions de chacun : par le portage des managers qui impulsent la dynamique, par les opérateurs qui assurent le service au client, et par la « symétrie des attentions » qui aligne respect et considération en interne comme en externe. C'est le collectif qui façonne la qualité, car la transversalité des processus et l'interrelation avec les parties prenantes sont les véritables leviers de progrès.

Au-delà des normes, la qualité valorise l'humain. Les dispositifs de reconnaissance - prix, certifications, labels, certificats de compétences - en sont une expression visible. Mais ce sont aussi les démarches participatives, les ateliers de co-construction, les programmes de suggestions ou encore l'innovation collective qui mettent en lumière la richesse des équipes et renforcent leur implication.

Aujourd'hui, « CertInfo » place l'humain au cœur : santé et sécurité au travail, qualité de vie, responsabilité sociétale, bonnes pratiques agricoles, innovation collective. Ces dimensions traduisent une conviction forte : sans l'énergie des équipes, il n'y a pas de progrès durable.

En tant qu'organisme de certification, nous valorisons ces démarches en attestant leur fiabilité et leur crédibilité. Derrière chaque certificat, il y a une reconnaissance du travail collectif et de la volonté d'aller plus loin.

Faire de la qualité et des ressources humaines un duo stratégique, c'est préparer les organisations à relever les défis d'aujourd'hui et de demain avec rigueur, durabilité et confiance.

SOMMAIRE



LE DOSSIER

QUALITÉ & RESSOURCES HUMAINES

CONTEXTE

6 QUALITÉ & RESSOURCES HUMAINES

DOSSIER 1

7 QUALITÉ DE L'INFORMATION : VERS DES MÉDIAS RESPONSABLES

7 Qualité éditoriale et éthique journalistique : Quels indicateurs ?

GRAND TEMOIN

8 Zoom sur le parcours d'un média certifié avec **Achille OLAMA**, Chef de projet Certification au **Journal Intégration**

18 Entretien exclusif avec M. Gervé LOBE, Directeur exécutif de SNS

DOSSIER 2

11 PILOTER PAR LES SYSTÈMES : QUAND LA QUALITÉ DEVIENT UN LÉVIER STRATÉGIQUE

11 ISO 9001, 15001, 14001 : comment les systèmes de management transforment les organisations

12 3 Questions à

15 BNA VOCAB

DOSSIER 3

16 QUALITÉ ET RESSOURCES HUMAINES

16 Investir dans l'humain pour bâtir la qualité de demain

INTERVIEW

20 Sanou Lèye : l'alliance de la rigueur académique et de l'entrepreneuriat au service de la qualité

22 En coulisses avec le SERVICE ETUDE & PROJET

24 DOSSIER SPÉCIAL

QUALITÉ & AGRICULTURE DURABLE

24 Défis des entreprises et institutions dans les systèmes d'évaluation et de certification pour un développement économique et social durable

25 Parcours et expérience stage avec Olivia Djéfié

27 En coulisse avec la Direction des Audits Agricoles - INTERVIEW

Certification agricole : GGP ; RA ; ARS 1000 ; BIO ... que couvrent réellement ces certifications



LES ACTEURS DE LA QUALITÉ :



Poursuivez la lecture sur
www.bna-groupe.org

La seule norme internationale pour la transparence, le professionnalisme et la crédibilité des médias d'information

Journalism Trust Initiative (CWA 17493) est une norme conçue pour distinguer les médias qui respectent les principes journalistiques fondamentaux. Cette norme définit les exigences et formule des recommandations telles que : la pratique éthique du journalisme, les garanties d'indépendance éditoriale à travers des mécanismes de contrôle internes et externes, la gouvernance responsable, la transparence sur l'origine des financements, ou encore l'engagement avec le public.

La certification Journalism Trust Initiative permet aux médias de renforcer leur crédibilité auprès du public et de leurs partenaires, notamment l'écosystème numérique pour permettre un meilleur positionnement dans les algorithmes de recherche.

La création de Journalism Trust Initiative, en 2019, a été initiée par Reporters sans frontières (RSF) en collaboration avec un groupe de 130 experts en journalisme, médias d'informations, en régulation et autorégulation des médias, en politiques publiques ou encore en économie des médias.

Cette initiative s'inscrit directement dans le mandat de RSF en se donnant pour but de soutenir le droit, pour chaque être humain, d'avoir accès à une information libre et fiable. Ce droit est essentiel pour connaître, comprendre, se forger une opinion et agir en pleine conscience, individuellement et collectivement.

RSF REPORTERS
SANS FRONTIÈRES

**Scannez-
moi !**



Commencez dès
aujourd'hui
votre parcours
vers la
certification
Journalism Trust
Initiative !



A photograph of a group of people in a meeting, overlaid with a semi-transparent orange filter. The text is centered over the image.

QUALITÉ & RESSOURCES HUMAINES

► Contexte

Qualité & Ressources Humaines

En Afrique, et particulièrement en Côte d'Ivoire, les entreprises évoluent dans un environnement marqué par de profonds changements : mondialisation des marchés, transformation numérique, pression concurrentielle, attentes croissantes des consommateurs en matière de qualité et de sécurité, sans oublier les défis sociaux et environnementaux.

Dans ce contexte, la Qualité et les Ressources Humaines (RH) apparaissent comme deux leviers indissociables. Car si la qualité structure les processus, ce sont bien les femmes et les hommes qui la portent, par leur savoir-faire, leur créativité et leur engagement. Plus, nos réalités locales montrent que la performance durable ne peut être atteinte sans une attention particulière portée à l'humain.

La jeunesse africaine, de plus en plus formée et connectée, exprime des attentes nouvelles : un environnement de travail motivant, des perspectives de carrière claires, un management participatif et une reconnaissance du mérite. De leur côté, les entreprises, qu'elles soient grandes ou petites, cherchent à attirer, fidéliser et développer leurs talents tout en garantissant compétitivité et conformité aux standards internationaux.

C'est ici que la Qualité rejoint les Ressources Humaines. Les démarches qualité favorisent la rigueur et l'organisation, mais aussi la transversalité, l'esprit d'équipe et la responsabilisation. Les politiques RH, quant à elles, permettent de donner un sens au travail, de créer une culture partagée et de renforcer la cohésion interne. Ensemble, elles contribuent à bâtir des organisations plus solides, plus agiles et plus crédibles, capables de s'imposer aussi bien sur les marchés locaux qu'internationaux.

En Afrique, la véritable richesse des organisations n'est pas seulement dans leurs processus, mais dans les femmes et les hommes qui portent la Qualité au quotidien..

Aujourd'hui, il ne s'agit plus seulement de respecter des normes, mais de construire des entreprises performantes et humaines, où la Qualité valorise les compétences, et où les Ressources Humaines deviennent le moteur d'une véritable excellence collective.

Ce numéro de notre bulletin d'information met donc en lumière cette alliance stratégique, convaincus que nous sommes que l'avenir des organisations africaines repose sur cette synergie entre la Qualité et l'Humain.

Tenez-vous prêts !

L'équipe de Bureau Norme Audit - CertInfo, que je remercie chaleureusement pour sa participation, a choisi dans ce prolongement, de traiter les thématiques suivantes :

Ines TCHA KOUAKOU,
Journaliste, communicateur,
Directrice certification systèmes, services
& Communication



Ines TCHA KOUAKOU
DOUDOU N'DIAYE
FADEL OBOU



QUALITÉ DE L'INFORMATION : VERS DES MÉDIAS RESPONSABLES

► Qualité éditoriale et éthique journalistique : quels indicateurs ?

Dans un environnement médiatique africain en pleine recomposition, la quête de qualité éditoriale et d'éthique journalistique ne relève plus du luxe, mais de la nécessité. Face à la montée de la désinformation, à la pression des réseaux sociaux et à la fragilité économique des rédactions, les médias doivent réaffirmer leur rôle : informer avec rigueur, responsabilité et transparence.

La Journalism Trust Initiative (JTI), portée par Reporters Sans Frontières, propose une norme internationale inspirée des standards ISO. Elle repose sur des critères objectifs tels que : la transparence sur la propriété et les sources de revenus ; l'existence d'une ligne éditoriale claire ; des mécanismes de correction et de contrôle interne/externe ; la publication d'un rapport de transparence ; et surtout, la preuve du respect de garanties professionnelles.

Mais au-delà des normes, l'éthique journalistique est aussi une affaire de valeurs et de pratiques locales. En Afrique de l'Ouest, plusieurs médias montrent l'exemple. Au Sénégal, PressAfrik et Financial Afrik ont obtenu la certification JTI, rejoignant ainsi un réseau de médias engagés dans un journalisme de qualité. En Côte d'Ivoire, Gbêkê FM s'est également illustrée, tout comme Studio Kalangou au Niger, pionnier africain de la certification JTI. Ils rejoignent ainsi un réseau de médias au niveau mondial engagés dans un journalisme de qualité.

Ces médias s'engagent à publier des politiques éditoriales claires, corriger publiquement les erreurs, diversifier leurs sources, et garantir l'indépendance de leurs rédactions.

Comme le disait Chinua Achebe, « Chez les Igbo, l'art de la conversation est très apprécié, et les proverbes sont l'huile avec laquelle on mange les mots. » Cette sagesse africaine rappelle que le journalisme est aussi un art de la parole juste, du récit responsable.

Et Jean-Baptiste Gbamon Zebelamou ajoutait : « Si l'injustice et la corruption ne gangrenaient les sociétés africaines, l'Afrique serait le continent le plus puissant. » Le journalisme éthique est donc un outil de transformation sociale, un rempart contre les dérives, et un levier de souveraineté informationnelle.

Les indicateurs de qualité dans ce contexte incluent : le taux de correction post-publication ; la diversité des sources ; la formation continue des journalistes ; la publication des chartes éditoriales ; et la satisfaction du public, mesurée par des retours ou des sondages.

En définitive, la qualité éditoriale ne se mesure pas seulement à la beauté du style ou à la rapidité de diffusion, mais à la fiabilité du processus, à la cohérence des valeurs, et à la capacité du média à servir l'intérêt public.

Doudou NDIAYE,
*Journaliste, communicateur,
Auditeur JTI*



Grand Témoin

Achille OLAMA, Chef de projet Certification / Journal Intégration

Dans un paysage médiatique camerounais riche mais souvent critiqué pour l'inégale qualité de l'information, le journal Intégration se distingue par son engagement dans une démarche de certification.

Panafricain par vocation et enraciné au Cameroun, ce média a choisi de s'inscrire dans le projet Journalism Trust Initiative (JTI) de Reporters Sans Frontières, avec Bureau Norme Audit (BNA) pour la certification.

*Dans cet entretien, **Achille OLAMA**, Chef de projet Certification au Journal Intégration, revient sur :*

- l'identité et l'histoire du média,
- les raisons qui ont motivé son choix de la certification,
- les défis rencontrés et les transformations concrètes opérées,
- les perspectives pour consolider cette dynamique qualité,
- et son message aux autres médias du continent.

Un témoignage inspirant sur ce que la qualité et la certification peuvent apporter à un média africain, entre crédibilité, professionnalisation et confiance renforcée avec le public.



Présentez brièvement le journal *Intégration* ?

► L'identité

Intégration est un hebdomadaire en format tabloïd d'une vingtaine de pages. La version papier de notre publication est en bichromie, avec le vert en couleur de prédilection. Notre signature, « La tribune des communautés », renseigne à suffisance sur la vocation du journal et finalement sur sa ligne éditoriale. Mais au moins trois axes complémentaires permettent de mieux cerner celle-ci. Dans un premier temps, il faut considérer qu'il s'agit « d'offrir à l'Afrique une tribune pour faire entendre sa voix dans le concert des nations. De fait, il s'agit d'accompagner le mouvement panafricaniste, en donnant la possibilité au continent d'écrire son propre narratif.

Dans un second temps, « le journal s'appesantit sur les thématiques et problématiques d'intégration dans leur globalité ». D'où son nom, qu'il porte si bien. Dans un troisième temps, le journal traite de l'actualité camerounaise. Pour marquer son ancrage dans le pays de sa naissance et de sa fabrication. A partir du Cameroun, la locomotive économique de la CEMAC, notre journal rayonne sur l'Afrique centrale, en étendant ses tentacules en Afrique de l'Ouest et plus globalement sur l'ensemble du continent.

Grosso modo, l'hebdomadaire *Intégration* est un journal panafricain spécialisé dans les questions d'intégration en Afrique centrale, en Afrique en général et dans le monde entier. En outre, il accorde un espace de choix à l'actualité nationale du Cameroun, pays au cœur du continent et contribue grandement à son évolution au quotidien.

► L'histoire du média

Le journal *Intégration* voit le jour à la suite d'une idée de son promoteur, **Thierry NDONG OWONA**, qui en 2008, à partir d'un business plan, jette les bases d'un projet éditorial ayant pour finalité de mettre sur le marché, un hebdomadaire dénommé « La semaine ». Celui-ci ambitionne de comporter pas moins de quatre suppléments, dont le « supplément *Intégration* ». Mais le projet est étouffé dans l'œuf à cause du désistement des partenaires financiers. Fort heureusement l'entrepreneur médiatique a plus d'un tour dans sa poche. Il fait appel à feu **TOUNA Richard**, alors directeur de publication du journal *Repères*, qui lui permet d'encarter le supplément *Intégration* dans ce journal.

Le premier supplément *Intégration* de quatre pages est édité en juin 2008. Il est bimensuel. Le journal *Repères* va « encarter » *Intégration* jusqu'en décembre 2009. L'encart est rédigé par une équipe de jeunes journalistes, qui va également produire un magazine couleur portant le même nom. Suite au décès impromptu de **TOUNA Richard**, la collaboration devient frileuse avec le nouveau top management de *Repères*. *Intégration* va couper le cordon ombilical et se lancer en solo dès janvier 2010.

Qu'est-ce qui vous a motivé à engager Journal *Intégration* dans une démarche de certification ?

Le paysage médiatique au Cameroun est caractérisé par sa richesse et sa diversité. En effet plus d'un demi-millier de parutions (journaux) font le marché camerounais de la presse écrite. Malgré cette richesse et cette diversité, somme toute apparente, la qualité de l'information mise à disposition des lecteurs est questionnable.

En effet, à peine une cinquantaine de journaux se distinguent par une diffusion d'informations aux normes et standards universels. Ce qui a tendance à noyer les efforts de vrais professionnels, enrôlés malgré eux dans un environnement médiatique marqué au fer rouge par des imposteurs.

Séduit par le Projet de RSF, qui via JTI, s'active à créer des conditions favorables au retour de la confiance chez les consommateurs des produits médiatiques, le journal *Intégration* - après avoir renseigné le formulaire d'autoévaluation sur la plateforme de RSF - signe un accord de subvention avec Reporters Sans Frontières (RSF) le 15 avril 2024

Quels ont été les principaux défis rencontrés et comment les avez-vous surmontés ?

Le premier défi est financier. Mobiliser les fonds pour l'organisme de certification n'a pas été simple, dans une conjoncture économique très difficile. L'appui financier reçu de RSF.

Fort heureusement, la situation finit par se décanter une dizaine de mois plus tard. Dans la foulée, le cabinet BNA proposé par RSF au journal *Intégration* reçoit son virement. L'audit de l'entreprise de presse *INTEGRATION* est par conséquent programmé.

L'autre défi a été la codification des pratiques professionnelles en vigueur dans la rédaction et leur publicité.



Quels changements concrets la certification a-t-elle apportés à votre organisation et à vos équipes ?

La première transformation est structurelle. Nous avons documenté tout le fonctionnement de notre entreprise: Charte éditoriale et graphique ; Charte rédactionnelle ; Code éthique et déontologie ; Manuel des procédures ; Guide de l'employé ; Réclamations ; Contacts...

La conséquence directe de cette structuration est la mise au même niveau d'information de l'ensemble des équipes de travail ; le recours à des références clairement établies et admises (Charte éditoriale et graphique...) par tous dans le cadre du travail quotidien de la rédaction ; des pratiques transparentes envers les différents publics - cibles ; l'entreprise de presse est désormais une maison de verre, visible depuis l'extérieur, puisque toute la documentation citée supra est disponible dans la rubrique Votre Entreprise du journal en ligne (www.journalintegration.com) ; ce qui en appelle à davantage de professionnalisme teinté d'humilité et de remise en question quotidienne



Comment avez-vous trouvé la collaboration avec l'équipe de Bureau Norme Audit (BNA)?

L'audit de certification JTI s'est bien déroulé, à notre avis. Chez Intégration, ça a été un grand moment d'introspection et d'évaluation de nos pratiques professionnelles et du fonctionnement de notre entreprise de presse.



Quels sont vos projets et perspectives pour renforcer cette dynamique qualité dans les années à venir ?

- Des sessions régulières de formation et de renforcement des capacités des personnels (journalistes ou non) sur les bonnes pratiques professionnelles et les exigences de JTI.

- L'organisation en interne des concours primant les meilleures productions journalistiques, pour encourager l'excellence professionnelle en entreprise.

- La promotion de notre label auprès des différents publics - cibles de notre activité et des consommateurs de nos produits, à l'effet de conforter notre crédibilité et la confiance du grand public.

L'objectif est également d'élargir l'assiette des recettes de notre entreprise. Car la réputation et la viabilité économique sont des défis à relever au quotidien.



Quels conseils donneriez-vous à d'autres médias qui souhaitent se lancer dans une démarche de certification ?

Nous prêchons par le bon exemple. A travers notre façon de faire et d'être. Nous faisons également le plaidoyer auprès des confrères pour qu'ils s'engagent dans la certification.



Le Journalisme à l'Ère du Numérique : Entre Pratique et Certification

À l'heure du numérique et de l'Intelligence Artificielle (IA), le journalisme est confronté à des défis majeurs : préserver la fiabilité de l'information, respecter les principes éthiques et maintenir la confiance du public.

Pour y répondre, la **Journalism Trust Initiative (JTI)**, portée par Reporters Sans Frontières et validée selon le processus ISO, propose un cadre de certification visant à renforcer la transparence et la crédibilité des médias.

La démarche repose sur quatre piliers :

- pratique éthique (exactitude, indépendance, impartialité)
- gouvernance responsable (propriété et gestion transparentes)
- autorégulation (codes de conduite, traitement des plaintes)
- engagement avec le public (participation, retours, corrections).

Les bénéfices pour les médias certifiés :

- des procédures internes mieux structurées
- une transparence accrue
- une crédibilité renforcée
- la confiance du public consolidée
- une reconnaissance internationale.

En somme, la JTI constitue un levier stratégique pour un journalisme plus responsable, durable et compétitif, adapté aux réalités du XXI^e siècle.

Intégration

LA TRIBUNE DES COMMUNAUTÉS



jti
CERTIFIÉ

Le journal Intégration est certifié par le CENSI (Centre National de l'Édition de la Presse Imprimée) pour la qualité de son contenu et de son service client.



L'HEBDOMADAIRE DES COMMUNAUTÉS

en kiosque chaque **lundi**

- Toute l'actualité sur l'Afrique Centrale dans un Supplément;
- Toute l'actualité diplomatique et toute l'actualité camerounaise dans les pages spécialisées ;
- Des pages magazines dans la formule Panorama, découvertes, contre-enquête...]

Intégration c'est aussi l'actualité au quotidien :

Facebook : <https://www.facebook.com/journal-integration>.

Twitter : <https://twitter.com/integrationcm>

Lind : <https://linkedin.com/integrationcm>

Email : journalintegration@gmail.com

www.journalintegration.com

Tél. : (+237) 222 232 352 / 690 020 339 / 676 203 709





PILOTER PAR LES SYSTÈMES : QUAND LA QUALITÉ DEVIENT UN LEVIER STRATÉGIQUE

▶ ISO 9001, 14001, 45001...
Comment les systèmes de management transforment les organisations

totalément leur climat social en intégrant cette norme. Les accidents diminuent, la confiance des employés grandit, et les dirigeants découvrent que la performance économique et la sécurité des travailleurs ne sont pas opposées mais indissociables.

Et permettez-moi d'insister sur un point : la valeur ajoutée d'un organisme de certification reconnu. Dans notre contexte, où le marché est parfois inondé d'offres peu crédibles travailler avec un organisme sérieux change tout. La certification devient un gage de confiance non seulement pour les clients internationaux, mais aussi pour les institutions, les bailleurs et même les consommateurs locaux de plus en plus exigeants.

En Afrique, adopter ces normes n'est donc pas un luxe, c'est un acte stratégique, presque vital. Elles offrent une structure à nos organisations, elles renforcent notre compétitivité, et elles prouvent que nous sommes capables de répondre aux standards mondiaux tout en tenant compte de nos spécificités.

Au fil des missions, j'ai appris que l'ISO n'est pas une simple formalité documentaire. C'est une école de discipline, d'excellence et de durabilité. Et quand elle est portée avec conviction, elle transforme profondément nos entreprises et, à travers elles, nos sociétés.



Yéssépoho sériba Soro,
DG du cabinet GLORIS CONSEIL, Lead Auditor
QSE MSECB, Expert en biomasse énergie, Expert
en développement durable



Grand Témoign

3 QUESTIONS À



Diomandé Vassiriki, Responsable système de management



Quel est votre rôle en tant que responsable qualité ?

« Mon rôle dépasse largement la vérification des normes. Je me considère un peu comme un chef d'orchestre. Chaque jour, je veille à ce que toutes les équipes — production, logistique, marketing — avancent dans la même direction. Je me souviens d'un projet où nous devions lancer un nouveau produit laitier pour l'export. Sur le papier, tout semblait simple, mais dès les premières semaines, des écarts dans la chaîne de production auraient pu retarder la livraison et compromettre nos contrats. Grâce à notre système qualité ISO 9001, nous avons pu identifier les points critiques, réajuster les processus et livrer le produit dans les délais, avec zéro non-conformité. »



Comment la qualité contribue-t-elle à la stratégie de l'entreprise ?

« La qualité est le moteur de notre stratégie. Elle structure nos décisions, réduit les risques et renforce notre crédibilité. Chaque amélioration que nous faisons n'est pas juste un gain technique, elle a un impact sur la satisfaction client, sur notre image et même sur notre chiffre d'affaires. Les clients internationaux regardent nos certifications comme un gage de fiabilité : cela nous ouvre des marchés qu'une entreprise sans cadre qualité n'aurait jamais pu atteindre. »



Quel rôle joue la qualité dans la stratégie globale de votre entreprise ?

« La qualité est le moteur de notre stratégie. Elle structure nos décisions, réduit les risques et renforce notre crédibilité. Chaque amélioration que nous faisons n'est pas juste un gain technique, elle a un impact sur la satisfaction client, sur notre image et même sur notre chiffre d'affaires. Les clients internationaux regardent nos certifications comme un gage de fiabilité : cela nous ouvre des marchés qu'une entreprise sans cadre qualité n'aurait jamais pu atteindre. »



Pour vous, qu'est-ce que la qualité au-delà de la simple conformité aux normes ?

« Que la qualité ne s'arrête jamais à la conformité. C'est une culture à diffuser. Quand toute l'entreprise intègre cette discipline, on voit l'enthousiasme croître, les erreurs diminuer et la performance augmenter. C'est comme voir une entreprise se transformer de l'intérieur. »



QUAND L'ÉGALITÉ DEVIENT UN FACTEUR DE CROISSANCE

GECE, LE GENRE AU SERVICE DE LA COMPÉTITIVITÉ.

***levier stratégique pour
des entreprises plus
justes et plus fortes.***



Quel est l'impact de votre rôle sur la stratégie de l'imprimerie ?

« Dans notre secteur, tout va très vite. Un client peut changer ses spécifications du jour au lendemain. Mon rôle est de m'assurer que nous restons alignés sur nos objectifs stratégiques tout en respectant les délais et la qualité. Je me souviens d'un projet pour un gros client publicitaire : nous devions imprimer 50 000 brochures en 48 heures. Grâce au suivi ISO et aux procédures que nous avons mises en place, nous avons réussi à livrer sans erreurs, et le client nous a renouvelé immédiatement sa confiance pour des campagnes futures. »



Comment la qualité guide les décisions quotidiennes ?

« Chaque décision, qu'elle concerne la production, l'achat de papier ou la planification des équipes, est influencée par notre démarche qualité. Cela crée une cohérence. Les équipes savent que respecter les standards n'est pas un caprice, mais un moyen d'atteindre nos objectifs commerciaux et de satisfaire le client. La qualité devient un langage commun qui relie toutes les fonctions de l'entreprise. »



Quelle leçon retenez-vous ?

« La qualité n'est pas un simple outil technique, c'est une façon de penser. Elle transforme la manière dont l'entreprise fonctionne, réduit les erreurs, améliore la satisfaction client et, surtout, permet à l'entreprise de se développer de façon durable. Quand les équipes comprennent que performance et qualité vont de pair, on obtient des résultats extraordinaires. »

Zakouri Bi Goré,
Responsable qualité de OUDA GRAPHIQUE

BNV VOCAB

Cette rubrique vise à clarifier des notions souvent utilisées, mais parfois méconnues, afin d'en faciliter la compréhension et l'appropriation par tous

Cynthia EHUI,
Chargée de certification système et services

*Dans le monde du management de la qualité, les audits ne sont pas de simples contrôles : ce sont des instruments stratégiques qui accompagnent la transformation des organisations. Les notions **d'audit croisé**, **d'audit combiné** et **d'audit de système intégré** sont souvent confondues, alors qu'elles s'inscrivent en réalité dans une progression logique et corrélée.*

L'audit croisé est un exercice d'ouverture. Il permet de solliciter un regard extérieur, venu d'un autre secteur, pour identifier des pistes d'amélioration inédites. C'est un outil précieux pour stimuler l'innovation interne et confronter ses pratiques à d'autres cultures professionnelles.

L'audit combiné représente une recherche d'efficacité. Il consiste à auditer simultanément plusieurs systèmes de management distincts (qualité, sécurité, environnement...), afin de réduire la charge et de gagner en cohérence. C'est une étape intermédiaire où l'on apprend à harmoniser différents référentiels, même s'ils restent séparés.

Enfin, **l'audit de système intégré** est le stade de maturité le plus avancé. Ici, l'entreprise a choisi d'unir plusieurs référentiels dans un système unique et global. L'audit ne porte plus sur des blocs séparés mais sur la performance et la conformité de l'ensemble. Cette approche favorise la synergie, réduit les redondances et renforce l'efficacité stratégique.

En Côte d'Ivoire, le modèle QSE (Qualité, Sécurité, Environnement) illustre parfaitement cette évolution, de plus en plus adoptée par les organisations soucieuses de performance et de responsabilité sociétale.

« L'audit n'est pas un simple contrôle : il suit une trajectoire de maturité qui va de l'ouverture à l'innovation (croisé), vers l'efficacité (combiné), puis vers l'excellence systémique (intégré). »





QUALITÉ & RESSOURCES HUMAINES

► Investir dans l'humain pour bâtir la qualité de demain

« Investir dans l'humain pour bâtir la qualité de demain » n'est pas un slogan, mais un choix stratégique et éthique : celui de reconnaître que la performance durable se construit non pas malgré l'humain, mais grâce à lui. »

Eliane N'douba N'GORAN
Assistante Ressources Humaines



À l'heure où les organisations traversent de profondes mutations technologiques, économiques et environnementales, une certitude demeure : le facteur humain reste le socle de toute performance durable.

Le thème « Investir dans l'humain pour bâtir la qualité de demain » traduit cette conviction avec force : **la qualité d'un produit, d'un service ou d'un système est indissociable de la valeur, des compétences et de l'engagement de celles et ceux qui les portent.**

L'humain est bien plus qu'une ressource : il est un levier stratégique, un capital vivant. Miser sur les femmes et les hommes, c'est développer leurs savoir-faire et leurs savoir-être, nourrir leur motivation, protéger leur santé et leur bien-être. Une organisation qui valorise la formation, l'écoute et l'épanouissement instaure un climat où la responsabilisation, l'innovation et la confiance deviennent naturelles. La qualité n'est donc pas seulement le résultat de procédures normées, mais l'expression d'équipes formées, impliquées et reconnues.

C'est aussi **une vision durable**. Les entreprises qui placent l'humain au centre de leurs décisions construisent des cultures managériales inclusives, équitables et éthiques. À l'inverse, celles qui privilégient le court terme et négligent les attentes de leurs collaborateurs s'exposent à la **perte d'engagement, à la fuite des talents et à l'érosion progressive de leur réputation.**

Enfin, investir dans l'humain, c'est **investir dans l'excellence collective**. C'est renforcer la cohésion, stimuler l'intelligence collective et encourager la créativité. C'est aussi bâtir des structures **résilientes, capables de s'adapter aux crises, aux mutations du marché et aux nouveaux enjeux sociétaux**, tout en garantissant une qualité toujours plus élevée.

En somme, **l'humain n'est pas seulement au cœur de la qualité : il en est la condition première et la finalité.**



**La seule norme internationale
pour le professionnalisme, la
transparence, et la crédibilité
des médias d'information**



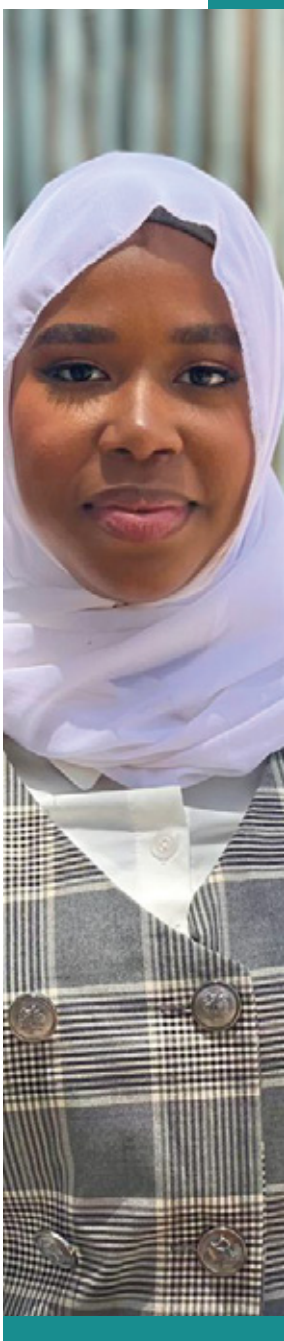
**La confiance
dans les
sources fiables**

Norme initiée par Reporters
sans frontières (RSF) qui
s'inscrit dans le mandat de
l'ONG : soutenir le droit, pour
chaque être humain, d'avoir
accès à une information libre
et fiable.

RSF REPORTERS
SANS FRONTIÈRES

INTERVIEW

► Sanou Lèye : l'alliance de la rigueur académique et de l'entrepreneuriat au service de la qualité



Sanou Lèye, étudiante en Master 2 Gestion des Ressources Humaines à l'École Supérieure Polytechnique de l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar, incarne une nouvelle génération de professionnels qui allient rigueur académique et esprit entrepreneurial. À la tête de BrandStage Africa, une startup spécialisée dans la communication, elle applique au quotidien les principes du management de la qualité pour structurer ses équipes, améliorer ses processus et garantir la satisfaction de ses clients.

Dans cette interview, elle partage sa vision de la qualité en entreprise, en lien avec les standards ISO, et explique comment les RH peuvent être des acteurs clés dans la mise en œuvre d'une démarche qualité.

Pour vous, c'est quoi la "qualité" dans une entreprise ?

La qualité, dans le contexte organisationnel, représente la capacité d'une entreprise à répondre de manière constante aux exigences explicites et implicites de ses clients. Cela passe par la conformité aux normes (ISO 9001 notamment), la fiabilité des produits ou services, et la satisfaction durable des parties intéressées. Elle repose sur des processus maîtrisés, une orientation client forte, et une dynamique d'amélioration continue. En somme, la qualité est un levier stratégique qui aligne les objectifs opérationnels avec les attentes du marché.

Comment pensez-vous que le service des ressources humaines peut aider une entreprise à obtenir un certificat de qualité ?

Le département RH joue un rôle transversal dans la mise en œuvre d'un système de management de la qualité. Il contribue à :

- la gestion des compétences : en identifiant les besoins en formation liés aux exigences normatives et en assurant le développement des compétences clés.

- la culture qualité : en instaurant des pratiques RH qui valorisent l'engagement, la responsabilisation et la reconnaissance des efforts liés à la qualité.

- le recrutement ciblé : en intégrant des critères liés à la qualité dans les profils recherchés (expérience en SMQ, sens du détail, rigueur).

- l'alignement stratégique : en veillant à ce que les objectifs individuels et collectifs soient cohérents avec les exigences du référentiel ISO.

- la communication interne : en facilitant la diffusion des politiques qualité, des procédures et des retours d'audit.

Avez-vous déjà appris ou vu en stage un exemple où la formation des employés a amélioré la qualité du travail ?

Oui, lors d'un stage dans une entreprise agroalimentaire en cours de certification ISO 22000, j'ai observé que la formation sur les bonnes pratiques d'hygiène et de traçabilité avait significativement réduit les non-conformités. Les opérateurs, mieux informés, ont adopté des comportements plus rigoureux, ce qui a permis une amélioration des indicateurs qualité. Cela illustre bien le lien entre développement des compétences et performance qualité, un principe fondamental dans les systèmes ISO.

 D'après vous, qu'est-ce qui change dans la façon de travailler quand une entreprise veut avoir ou garder une certification ?

La certification induit une transformation culturelle et organisationnelle. On observe :

- **La formalisation des processus** : chaque activité est documentée, suivie et évaluée.
- **La responsabilisation des acteurs** : chacun connaît son rôle dans la chaîne qualité.
- **La traçabilité et la preuve** : les actions doivent être justifiables, ce qui renforce la rigueur.
- **L'auditabilité** : les pratiques doivent être conformes et vérifiables à tout moment.
- **L'amélioration continue** : les dysfonctionnements sont analysés et corrigés de manière systématique (PDCA).

 Quels comportements ou attitudes des employés sont, selon vous, importants pour la qualité ?

Les comportements clés incluent :

- **L'engagement** : adhérer aux objectifs qualité et respecter les procédures.
- **La vigilance** : détecter les anomalies et les signaler sans attendre.
- **La coopération** : travailler en synergie pour résoudre les problèmes et améliorer les processus.
- **La réceptivité au changement** : accepter les ajustements et les formations comme des opportunités d'évolution.
- **La responsabilisation** : comprendre que chacun contribue à la qualité globale, quel que soit son poste.

À travers ses réponses, Sanou Lèye démontre que la qualité n'est pas seulement une affaire de procédures, mais également de culture organisationnelle, de leadership RH et de comportements individuels. Son parcours illustre comment les enseignements académiques en GRH peuvent être traduits en pratiques concrètes dans le monde entrepreneurial, notamment dans un secteur aussi dynamique que la communication. Son expérience avec BrandStage Africa montre que la qualité, lorsqu'elle est bien intégrée, devient un véritable levier de performance et de différenciation.



SAVIEZ-VOUS?

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

**Développement
& conception de
labels**



INTERVIEW

► En coulisse avec le service étude et projet

Quels sont les principaux domaines d'intervention et types de projets que BNA pilote ?

BNA, à travers son Service Études et Projets, intervient dans plusieurs domaines stratégiques, incluant la qualité, la certification, la sécurité sanitaire, l'audit et la formation. Nos projets vont du diagnostic de systèmes de contrôle sanitaire, phytosanitaire et vétérinaire, à la conception de labels qualité comme « Normaliss » pour les bonnes pratiques d'hygiène, « Cacao Durable » pour la traçabilité durable du cacao, « GECE » pour l'intégration de la dimension genre dans les entreprises, ou encore « Fruit Qualité Côte d'Ivoire » pour la filière ananas et mangues.

Nous pilotons également des formations et audits selon des référentiels internationaux tels que ISO 9001, ISO 22000, IFS, BRC, GLOBALG.A.P., HACCP, Rainforest Alliance et Fairtrade

Comment vos activités contribuent-elles à la démarche qualité de BNA ?

Nos activités permettent de renforcer la crédibilité et la fiabilité des certifications délivrées. Nous menons des études d'efficacité des processus, développons des projets d'amélioration continue, digitalisons et optimisons les procédures, et proposons de nouvelles prestations conformes aux standards internationaux. Cela fournit des indicateurs fiables pour le suivi qualité et les revues de direction, tout en garantissant la conformité aux normes d'accréditation et la reconnaissance internationale de notre organisme.

Quelles sont les expertises clés de votre équipe et en quoi constituent-elles un atout ?

Notre équipe possède une expertise approfondie des normes et référentiels internationaux (ISO 9001, ISO IOEC 17025, ISO IOEC 17021, GLOBALG.A.P., HACCP...). Nous avons également une solide expérience en gestion de projets, garantissant rigueur, impartialité et amélioration continue. La diversité de nos profils et

compétences techniques nous permet d'adopter une approche pluridisciplinaire, couvrant de nombreux secteurs. Enfin, notre capacité d'écoute, de formation et d'accompagnement renforce la confiance de nos clients et partenaires.

Pouvez-vous citer quelques projets récents et les résultats obtenus ?

Récemment, nous avons conduit plusieurs projets structurants :

- formation HACCP et bonnes pratiques d'hygiène à l'hôtel LEPIC ;
- renforcement de capacité sur le Food Fraud et le Food Defense pour SACO dans le secteur du cacao ;
- formation sur l'agriculture climato-intelligente et statistiques expérimentales pour SUCAF ;
- projet d'élaboration des risques sanitaires et phytosanitaires des produits maraîchers et du manioc (PDC2V) à 80 % d'avancement ;
- digitalisation de la check-list d'audit ARS et formation des auditeurs, avec un taux de satisfaction client de 90 %.

Quels sont les principaux défis rencontrés et comment les surmontez-vous ?

Les défis principaux concernent la disponibilité et la fiabilité des données, la mobilisation des ressources, le respect des délais et la coordination entre parties prenantes.

Nous les surmontons grâce à des outils de collecte rigoureux, une planification et un suivi renforcés, une communication transparente et une collaboration étroite avec nos partenaires. Nous privilégions également l'adaptabilité et l'innovation pour proposer des solutions pertinentes face aux contraintes du terrain.



Comment collaborez-vous avec les autres services et partenaires stratégiques ?

En interne, nous coordonnons étroitement avec les services communication, logistique et autres équipes techniques via des outils collaboratifs. En externe, nous entretenons des partenariats institutionnels, techniques et privés basés sur la complémentarité et la confiance, permettant de mobiliser des ressources, garantir la conformité réglementaire et offrir des solutions globales aux clients.

Quels bénéfices vos actions apportent-elles directement aux clients ou bénéficiaires ?

Nos actions garantissent la fiabilité et la reconnaissance internationale des certifications, réduisent les délais et améliorent la transparence grâce à la digitalisation, renforcent la compréhension et l'application des normes via la formation et l'accompagnement, et offrent aux bénéficiaires de nouvelles opportunités de marché, faisant de nos services un levier de compétitivité durable.

Quels sont vos projets ou ambitions prioritaires pour les mois/années à venir ?

Nous envisageons la réalisation d'une deuxième session de formation Lead Auditor ISO, l'analyse approfondie de nouveaux marchés potentiels, le renforcement et la structuration de l'équipe Études et Projets, la digitalisation des études et projets, la standardisation des méthodes d'exécution, le développement d'études d'impacts environnementaux, la sécurisation de l'archivage et un projet sous-régional avec l'association africaine des RH pour GECE.

En un mot, qu'est-ce qui définit le mieux l'esprit et la valeur ajoutée du Service Études et Projets

Innovation et rigueur. Nous transformons des idées en projets concrets à fort impact, favorisons la collaboration et la performance pour atteindre des résultats durables et mesurables.

FORMATION

ISO 9001 LEAD AUDITOR

formation@bna-ci.com
projet@bna-ci.com

WWW.BNA-GROUPE.ORG

DEC
2025

16 au 19

BULLETIN TRIMESTRIEL - SEPT. 2025 - #9



► Défis des entreprises et institutions dans les systèmes d'évaluation et de certification pour un développement économique et social durable

Les TPME sont un pilier essentiel du développement économique et social de nos Etats. Leurs contributions sont multiples et leurs rôles sont importants pour la croissance, l'emploi, l'innovation et le développement de l'intelligence territoriale en apportant des produits et des services adaptés aux besoins des collectivités territoriales. Moteur de la croissance économique et sociale les emplois que génèrent les TPME présentent à l'échelle mondiale des taux encourageant.

Cependant elles font face à des défis importants pour intégrer l'évaluation et la certification dans leurs processus de management parmi lesquels, l'accès aux marchés internationaux, les stratégies d'évaluation, de mise en conformité et de certification pour faciliter leur intégration dans les chaînes de valeur mondiales, les politiques commerciales et les mécanismes d'accompagnement pour faciliter l'accès aux marchés et l'identification de l'évaluation et de la certification comme opportunités pour soutenir la compétitivité.

► Accès aux marchés internationaux

Plusieurs facteurs freinent l'accès des TPME aux marchés internationaux tels que l'environnement réglementaire défavorable, les faibles capacités institutionnelles et humaines, les difficultés d'accès aux financements, l'absence de ressources pour le développement et la pérennité des entreprises, le manque d'information sur l'importance des

normes de qualité, les coûts d'évaluation, de mise en conformité aux normes et de certification, les instabilités politiques, la corruption et le manque de véritable soutien des gouvernements et partenaires.

► Stratégies d'évaluation de mise en conformité et de certification pour l'intégration dans les chaînes de valeur mondiales.

Pour intégrer les TPME dans les chaînes de valeur mondiales, des stratégies d'évaluation de mise en conformité et de certification sont des leviers essentiels. L'intégration est facilitée par plusieurs stratégies à savoir, l'adoption des technologies numériques, la réalisation des évaluations, des certifications groupées et des micros certifications, la budgétisation de la conformité aux normes et l'obtention de certifications pour renforcer la confiance des partenaires commerciaux et ouvrir les portes à de nouvelles opportunités d'affaires, la participation aux événements de réseautage et de renforcement des capacités sur les normes (ITC organise des événements pour connecter les entreprises des pays en développement aux chaînes de valeur.

« Évaluer et certifier, c'est bâtir la crédibilité nécessaire pour un développement économique et social durable. »

► Mécanismes de mise en œuvre des politiques d'évaluation et de certification

La démarche d'évaluation, de mise en conformité et de certification étant volontaire, la mise en œuvre effective des politiques est essentielle pour un développement inclusif, efficace, efficient et durable. Face aux engagements des gouvernements vis à vis de leurs peuples, la mise en œuvre effective des politiques de promotion des normes dans la gouvernance pourra faciliter la production des biens et services conforme.

Elle va favoriser dans l'agriculture la production des intrants en semences et engrais, produits phytosanitaires conforme, le développement de l'Appui-Conseil, le système de stockage et conservation des productions, des matières premières et produits finis, la transformation des produits conforme aux exigences de protection des consommateurs et les initiatives de certification et de mise en conformité guidé à travers de Microprogrammes.



Nanika Sambigou Kossi
Spécialiste en Compétitivité
et Accès aux Marchés
Expert Evalueur Certifié
IRCA

► Identification des opportunités de l'évaluation et de la certification

L'évaluation, la mise en conformité et la certification sont devenues des critères importants pour de nombreux marchés, tant au niveau national, régional et international. De nombreuses entreprises, gouvernements, organisations et partenaires exigent désormais que leurs fournisseurs soient certifiés afin de garantir un niveau de qualité et de fiabilité élevé dans les produits et services qu'ils achètent. L'évaluation et la certification sont non seulement des leviers d'opportunités pour démontrer et soutenir la compétitivité et l'accès aux marchés des entreprises, des institutions gouvernementales et non gouvernementales africaines mais également de protection des données sensibles et personnelles. Ainsi elles permettent d'améliorer la crédibilité, d'augmenter la transparence qui permet de se positionner comme des partenaires fiables, l'accès à de nouveaux marchés, l'amélioration continue de la Qualité des Produits et Services puis le renforcement des capacités des ressources humaines.

L'évaluation et la certification sont de nos jours des outils essentiels de management. Ainsi une plus forte implication des gouvernements est nécessaire pour faciliter l'accès aux marchés internationaux, les stratégies d'évaluation, de mise en conformité et de certification pour faciliter leur intégration dans les chaînes de valeur mondiales, les politiques commerciales et les mécanismes d'accompagnement pour faciliter l'accès aux marchés et l'identification de l'évaluation et de la certification comme opportunités pour soutenir la compétitivité et favoriser un développement économique et social durable.

TEMOIGNAGE

Parcours et expérience de stage de Roxane Djéfié

Dans un contexte où la **qualité** et la **certification** deviennent des leviers incontournables pour l'agriculture africaine, l'expérience des jeunes talents apporte un regard nouveau. C'est le cas de **Roxane Djéfié**, élève ingénieure en agroéconomie à l'INP-HB, qui a choisi le Bureau Norme Audit (BNA) pour son stage de fin d'études.

Entre immersion dans les réglementations internationales, participation à des missions de terrain et rencontres avec des acteurs clés, elle témoigne d'un apprentissage à la fois exigeant et enrichissant.



Bonjour, je m'appelle Akéhighba Roxane Olivia Simone Djéfié et je suis élève ingénieure en 3^e année à l'École Supérieure d'Agronomie (ESA) de l'INP-HB, en spécialité agroéconomie. Actuellement, je réalise mon stage de fin d'études au Bureau Norme Audit (BNA), au sein du département des Audits Agricoles (DAA).

Si j'ai choisi cette direction pour mon stage, c'est parce que, dès mes cours du cycle ingénieur, j'ai développé un intérêt particulier pour les questions liées à la durabilité et à la valorisation des produits agronomiques. Je voulais un stage qui me permettrait de contribuer à ces enjeux.

Lorsque l'école a reçu une offre du BNA portant sur le Règlement sur la Déforestation de l'Union Européenne (RDUE), j'y ai vu une opportunité en parfaite cohérence avec mes aspirations. Le fait que le BNA soit déjà reconnu comme un organisme de certification engagé dans la durabilité (à travers des certifications comme GlobalG.A.P. ou Bio) a renforcé ma motivation.

Pendant mon stage, mes missions ont surtout porté sur le RDUE. L'idée était de comprendre dans quelle mesure les acteurs des filières palmier à huile et hévéa en Côte d'Ivoire se préparaient déjà à cette nouvelle réglementation.

J'ai donc pris contact avec plusieurs parties prenantes, recueilli des informations, puis contribué à la mise en place d'outils d'évaluation de conformité adaptés au contexte local.

Cette expérience m'a permis de découvrir de l'intérieur le fonctionnement d'un organisme de certification. J'ai compris qu'il repose sur deux piliers essentiels : l'impartialité et la rigueur organisationnelle. J'ai aussi constaté que, dans un contexte comme celui du RDUE, il est indispensable pour un organisme comme le BNA de rester à l'écoute du marché et des évolutions réglementaires afin de proposer des solutions crédibles et adaptées.

Ce qui m'a également marquée, c'est l'accueil chaleureux que j'ai reçu. L'équipe allie rigueur et convivialité, et j'ai toujours eu la possibilité d'interagir facilement avec chacun. Cela m'a permis d'évoluer dans un cadre à la fois exigeant et bienveillant.

Sur le plan des compétences, j'ai beaucoup progressé en analyse réglementaire et en études de marché. J'ai aussi acquis de l'expérience dans la rédaction de documents techniques et dans l'élaboration de checklists d'évaluation. Par ailleurs, ce stage m'a permis de me familiariser avec d'autres certifications et labels du BNA, comme HACCP, JTI, GECE, Normaliss ou encore le Label Fruits Qualité.

Un moment marquant de mon stage a été ma participation au Salon International de l'Industrie Agroalimentaire en Afrique, en août dernier au Sofitel Hôtel Ivoire. J'y ai tenu le stand du BNA, en présentant nos activités et en répondant aux questions des visiteurs. C'était une expérience enrichissante qui m'a permis de développer mes aptitudes en communication et en vulgarisation technique.

Au final, ce stage m'a aidée à voir la certification agricole autrement : non pas seulement comme une contrainte ou un contrôle, mais comme un levier de progrès et de compétitivité pour les filières agricoles. Elle structure les pratiques, protège l'environnement, inspire confiance aux partenaires commerciaux et ouvre les portes de nouveaux marchés.

Si je devais donner un conseil à un futur stagiaire de la Direction des Audits Agricoles, je lui dirais d'arriver avec un esprit ouvert, une grande capacité d'adaptation et surtout d'être proactif : poser des questions, chercher des informations, solliciter les conseils de l'équipe. Ce stage est une véritable opportunité, non seulement pour comprendre le fonctionnement d'un organisme de certification, mais aussi pour mieux appréhender les enjeux agricoles actuels de la Côte d'Ivoire et de la sous-région.



► Certification agricole : GGP ; RA ; ARS 1000 ; BIO ... que couvrent réellement ces certifications ?



Questions à Marina Ouga, Directrice Adjointe des Audits Agricoles à Bureau Norme Audit (BNA)



Pouvez-vous présenter brièvement la Direction des Audits Agricoles ?



MARINA OUGA

La Direction des Audits Agricoles (DAA) est le département de Bureau Norme Audit (BNA) spécialisé dans la certification et l'évaluation de conformité du secteur agricole.

- **Nos missions** : évaluer la conformité des producteurs, coopératives et agro-industries dans la mise en œuvre de pratiques agricoles responsables, respectueuses des normes internationales et adaptées aux réalités locales.
- **Notre rôle** : garantir l'impartialité et la rigueur des audits, tout en servant de levier de compétitivité et de transformation pour les filières agricoles africaines.
- **Notre vision** : faire de la certification un outil stratégique de durabilité, de valorisation et d'accès aux marchés locaux et internationaux.

En somme, la DAA se positionne comme un partenaire clé pour un développement agricole inclusif et durable.



Quelle est la composition et l'expertise clé de votre équipe et en quoi constitue-t-elle une force pour votre département?

Notre équipe est composée d'**auditeurs certifiés, d'ingénieurs agronomes, d'experts en agroéconomie, en sécurité sanitaire des aliments, en qualité et en environnement.**

- Cette diversité nous permet de couvrir de multiples filières : cacao, mangue, palmier à huile, coton, fruits & légumes, hévéa, etc.

- Nous maîtrisons les référentiels internationaux (Global GAP, Rainforest Alliance, BIO, ARS 1000...) ainsi que des labels africains en pleine expansion.

- Notre force réside dans la **pluridisciplinarité et le renforcement** continu des compétences pour rester à jour sur les normes et les évolutions du marché.

Grâce à cette expertise, nous sommes capables d'évaluer efficacement aussi bien les petits producteurs que les grandes agro-industries.

Dans quels pays, régions ou continents intervenez-vous et quels sont vos principaux publics cibles ?

Nous avons **une portée africaine** grâce à nos accréditations.

- Actuellement, nous intervenons principalement en **Afrique de l'Ouest** : Côte d'Ivoire, Sénégal, Mali, Burkina Faso, Bénin, Cameroun et l'Afrique centrale

- Progressivement, nous nous ouvrons aussi à **l'Afrique du Nord.**

Nos principaux publics sont :

- Les **producteurs agricoles individuels,**
- Les **coopératives et unions de producteurs,**
- Les **agro-industries et transformateurs** engagés dans les chaînes de valeur (cacao, fruits & légumes, coton, palmier à huile, etc.).

« Une agriculture certifiée, c'est une agriculture qui protège l'environnement, rassure les marchés et valorise le travail des producteurs. »

Que recouvrent concrètement les certifications GGP, RA, ARS 1000 et BIO, et quelles valeurs promeuvent-elles ?

Ces certifications sont bien plus que des labels : elles sont des **cadres normatifs** qui garantissent qualité, durabilité et responsabilité.

- **Global GAP (GGP)** : met l'accent sur les bonnes pratiques agricoles, la sécurité sanitaire, l'environnement, la sécurité au travail, la traçabilité.

- **Rainforest Alliance (RA)** : promeut la durabilité environnementale et sociale, la préservation des écosystèmes et le respect des droits des travailleurs.

- **ARS 1000** : norme africaine qui valorise la responsabilité sociétale et la conformité régionale.

- **BIO** : certifie une production respectueuse de l'environnement, sans intrants chimiques, et garantit des produits plus sains pour les consommateurs.

Toutes ces certifications ont en commun de valoriser la durabilité, la transparence et la compétitivité.

Quels sont les critères essentiels et les principales étapes du processus de certification agricole ?

Le processus de certification repose sur **la rigueur et la transparence.**

1. **Demande d'audit** par l'organisation ou l'entreprise.

2. **Pré-audit ou audit initial** pour évaluer la conformité aux exigences du référentiel choisi.

3. **Traitement post-audit** avec recommandations et actions correctives si nécessaire.

4. **Décision de certification** prise en toute impartialité.

5. **Suivi et audits périodiques** pour s'assurer du maintien de la conformité.

Quels défis majeurs que rencontrent les acteurs agricoles dans la démarche de certification ?

Les acteurs agricoles font face à plusieurs défis dans leur démarche de certification. Ces difficultés se manifestent souvent à travers un manque de structuration organisationnelle et de bonne gouvernance, un déficit de compétences et de formations adaptées, ainsi que des contraintes liées à l'adaptation aux bonnes pratiques agricoles.

La gestion de la traçabilité et des systèmes d'information constitue également un défi majeur, en particulier pour les petites exploitations et les organisations en croissance. Ces contraintes peuvent freiner la certification, mais elles représentent aussi des leviers d'amélioration.

Quels changements tangibles avez-vous constatés chez les producteurs ou organisations certifiées ?

Les résultats constatés auprès des organisations certifiées sont significatifs et encourageants. Les producteurs adoptent davantage de bonnes pratiques agricoles, notamment en matière de protection de l'environnement et de gestion durable des ressources.

Les coopératives et organisations bénéficient d'une meilleure structuration, tant au niveau de la gouvernance que dans la gestion des ressources humaines, matérielles et financières. La certification contribue aussi à améliorer la qualité des produits, à renforcer l'image de marque des organisations et à faciliter l'accès à de nouveaux marchés internationaux, ce qui accroît leur compétitivité.

Pouvez-vous présenter brièvement la Direction des Audits Agricoles ?

Nos partenaires stratégiques sont des acteurs publics, privés et institutionnels, tels que :

- Les ministères sectoriels,
- Les organisations professionnelles agricoles,
- Les bailleurs de fonds et ONG internationales,
- Les institutions régionales et internationales de normalisation et certification.

Ils apportent un appui technique, financier et institutionnel qui nous permet d'élargir notre portée et de maximiser notre impact sur les filières agricoles.

Quels sont vos projets et ambitions pour l'avenir de la certification agricole ?

Nos ambitions s'inscrivent dans une vision continentale :

- Renforcer la compétitivité des produits agricoles africains sur les marchés régionaux et internationaux.
- Promouvoir des certifications africaines de référence, adaptées aux réalités locales.
- Accompagner la transition écologique et durable des filières agricoles.
- Favoriser une intégration plus large dans les chaînes de valeur mondiales.

Nous voulons que la certification devienne un outil incontournable de développement économique, social et environnemental.

En un mot, que représente pour vous la certification agricole et quelle est sa valeur pour l'avenir du secteur ?

La certification agricole est avant tout un gage de crédibilité et de durabilité. Elle valorise les pratiques responsables, assure la transparence, protège les consommateurs et ouvre des perspectives de marché. C'est aujourd'hui un levier incontournable pour relever les défis du secteur agricole africain et construire un avenir compétitif et 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