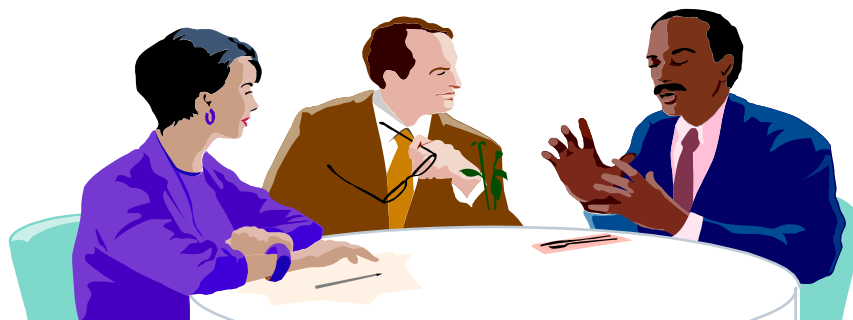


LETTRE D'INFORMATION SUR LA QUALITE ET LES ENTREPRISES CERTIFIEES PAR MOODY

Qui veut gagner une rigueur ?



« Niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés » est la

a. Efficacité ?

c. Amélioration de la Qualité ?

b. Efficience ?

d. Amélioration continue ?

Réorganiser, structurer ou modéliser son entreprise selon un système managérial basé sur l'une des normes internationales, référentiels ou standards de rigueur en prenant compte la culture de son entreprise, le moral de ses ressources humaines, la segmentation de sa clientèle et de son marché, la qualité de ses fournisseurs et sous-traitants, ses processus opérationnels et activités annexes, son avantage concurrentiel et sa vision à moyen long terme, ... reste l'une des plus belles aventures professionnelles qui peut faire vibrer tout manager et permettre de fédérer l'ensemble des acteurs de son entreprise.

En cette période de bouleversements et de conquêtes de nouveaux clients, de nouvelles parts de marchés, d'équilibre organisationnel et financier de l'entreprise, ... bref de compétitivité, il est indispensable que les top managers et gérants d'entreprises aient les outils nécessaires pour assurer la pérennité de leurs entreprises.

La décision de se lancer dans un processus managérial axé sur une réorganisation ou une restructuration des activités de son entreprise est une étape charnière dans la vie de chaque entreprise c'est une pure conduite de changement. Parler d'aventure n'est pas un terme trop fort, puisque tout manager le confirmera, les poussées d'adrénaline sont fréquentes, mais le plaisir de réussir est un puissant moteur,

Oser relever ce challenge, analyser pertinemment les actions clés de développement et d'épanouissement de son entreprise, évaluer les risques potentiels et se préparer à la croissance nécessite une volonté ferme du Top Manager et une implication sans limite de l'ensemble de son personnel.

Au fait quelle est la réponse ? Ou avez-vous plutôt besoin d'utiliser « pour ne pas dire épuiser » un joker ? Et si on procédait par élimination ? Dans tous les cas de figure, il va falloir se lancer un jour ou un autre, *mais pas dans le vide*, ... C'est votre dernier mot. ?

Découvrez www.moodycertification.ma

Depuis quelques semaines, www.moodycertification.ma & www.moodymaghreb.com ont vu le jour, nous avons le plaisir de vous présenter une version totalement pensée et repensée de notre site web, il s'agit d'une refonte globale pour le rendre non seulement plus complet, plus attractif, mais surtout vous permettre la navigation la plus aisée possible.

www.moodycertification.ma est complété par une newsletter bimensuelle qui, à chaque numéro, se distingue par un contenu plus riche et plus dynamique, une mine d'informations et de news sur le vécu des entreprises certifiées, la veille normative, les événements majeurs dans le domaine de la Qualité (au sens large) de notre pays, des dossiers thématiques, ...

La lettre d'informations que vous avez le plaisir de recevoir régulièrement, a elle aussi été relookée en tant sur le fond que sur la forme, pour que sa lecture vous soit le plus agréable possible et vous permet de garder le lien avec le monde de la Qualité.

La volonté de toute l'équipe de Moody Certification Maroc est de mettre à votre disposition des informations utiles, des expériences vécues, un contenu riche, ... Alors n'attendez plus longtemps pour découvrir notre site web et la newsletter.

Et n'hésitez pas à en faire part à tous vos amis, vos connaissances, qu'ils soient managers, universitaires, étudiants, ... Ce site est le vôtre, nous serons très attentifs à vos remarques pour le faire évoluer et mieux vous servir.



PREMIERE ENTREPRISE MAROCAINE DU MARKETING OPERATIONNEL CERTIFIEE ISO 9001 v 2000

Quelle Que soit votre besoin en marketing opérationnel, SD a la solution, sinon, elle ne se prénommerait Solution Directe.

Cette petite entreprise, petite par la taille et non pas par la qualité de ses prestations, la diversité de ses clients, a pu se faire une place auprès des grands pour proposer un éventail de prestations et de services destinés à améliorer les pratiques de la promotion des ventes et à animer des lieux où le commun des mortels se rend assez souvent pour faire des courses.

Merchandising, animation GMS, points de vente et consommateurs, sampling, distribution de grande envergure et force de vente supplétive,

représentent la panoplie assez large de services que rend



Solution Directe à ses clients tout en assurant une couverture territoriale et une proximité du consommateur à travers ses sept délégations dans les grandes villes du Maroc (Marrakech, Casablanca, Fès, Rabat, Tanger, Marrakech et Agadir).

Depuis sa création, Solution Directe s'est efforcée de répondre aux attentes de ses clients en leur offrant des services de qualité irréprochable, grâce à la compétence distinctive de ses équipes et à son mode de management orienté client.

Ces efforts ont été récompensés par une certification, devenant ainsi la première entreprise de marketing opérationnel à avoir la certification ISO 9001 version 2000 et conforte ainsi sa position de pionnier dans le développement de son secteur d'activité.

du côté des certifiés

Et si on collait nos produits ... pour durer

Créée en 1980, La société Marocaine des Colles fait partie du groupe BOSTIK, deuxième mondial, dont la stratégie internationale et la philosophie privilégient l'innovation et le développement géographique en s'appuyant sur une technologie à la pointe de l'innovation, un savoir-faire et une expertise incontournable en matière d'adhésif permettant ainsi d'offrir à leurs clients et partenaires à travers les cinq continents une gamme très complète de produits.

Forte d'une quarantaine de collaborateurs, la Société Marocaine des Colles est une société « leader » sur le marché de la fabrication de colles sur le Royaume, notamment : Vinyliques, Poudres, Végétales et Néoprènes, elle importe aussi une grande partie des produits fabriqués par le groupe (produits de négoce) et les distribuent sur le Royaume grâce à sa force commerciale.

Siège et site de production flambant neuf, la Société Marocaine des Colles est installée à AÏN SEBAA où l'entreprise dispose d'un terrain d'environ 3000 m² en grande partie couverte, accueillant l'outil industriel et le stockage de

matières premières et d'une nouvelle extension de 3400 m² totalement couvert comportant les bureaux administratifs, une mezzanine de 350m² pour le stockage des emballages, l'atelier de conditionnement et des magasins de stockage des produits finis et de produits de négoce.



La société vend des produits dont l'image est connue et reconnue sur le marché mondial comme entre autres, les colles « SADER », « DYNAGLUE », les colles en poudre « TRADICEM » et, depuis peu, les produits de la marque « BOSTIK ».

Sa clientèle est constituée de grandes sociétés industrielles publiques ou privées, de grandes entreprises du bâtiment et de sanitaires et aussi de drogueries et quincailleries spécialisées.

Parmi les premiers à oser le challenge de la certification

La démarche qualité n'est pas une nouveauté chez la Société Marocaine des Colles puisqu'elle avait obtenu la certification ISO 9002 version 1994 en octobre 2001.

La nouvelle version de l'ISO 9001 a été l'occasion de refondre le système sur la base des processus, « la reconstruction d'un système sur ses processus suppose que le personnel s'implique davantage dans la démarche qualité et que chaque membre sache se situer par rapport aux autres, c'est un bienfait pour toute l'organisation et c'est l'apport principal de la version 2000 » témoigne M. ACHGAR, responsable qualité de la Société Marocaine des Colles.

« L'ancienne version nous a permis de bien documenter nos procédures, d'asseoir un système, mais la version 2000 est venue le simplifier pour redynamiser notre personnel en plaçant le client au cœur de nos préoccupations. Ce que je trouve, en effet, fondamental dans cette nouvelle version c'est d'une part la recherche permanente de la satisfaction client, et d'autre part la recherche constante du progrès. L'amélioration continue est un bon moyen de mobiliser toutes les équipes de l'entreprise ».

ISO a accouché d'une nouvelle norme environnementale.

Au coeur des entreprises.

C'est d'une version nouvelle qu'a accouché l'Iso le 15 Novembre 2004, il s'agit de l'Iso 14001 « Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son amélioration » .

Initiée en 2000* afin de tenir compte de la nouvelle version de l'Iso 9001, L'Iso 14001 : 2004 ne modifie pas les grands principes déjà établis, sans suppression ni ajout d'exigences, elle a cherché à être encore plus compatible avec l'Iso 9001 version 2000 pour permettre et faciliter des audits combinés.

C'est à chaque entreprise de définir clairement sa politique et ses objectifs, la responsabilité de définir clairement et de documenter le périmètre concerné par la norme incombe au chef d'entreprise, d'autant plus que la notion d'amélioration continue de la performance environnementale se trouve renforcée.

Au niveau procédural, seule la maîtrise opérationnelle doit être documentée, l'exigence de l'évaluation de la conformité réglementaire n'est plus analysée dans le cadre de la surveillance et du mesurage, elle fait l'objet d'un traitement spécifique.

Cette nouvelle version, pour laquelle les entreprises réticentes trouveront un intérêt puisqu'elle est facilement utilisable et est au cœur de chaque entité, son objectif n'est autre que

de réduire au minimum les effets dommageables des activités de chaque entreprise sur l'environnement, d'une part et d'autre part de réaliser une amélioration continue de ses performances environnementales, remplacera définitivement l'ancienne version le 15 avril 2006.

Rapprochement ISO 9000 / ISO 14000

Nous ne pouvons évoquer la nouvelle norme Iso 14001, sans traiter son rapprochement avec la série des normes Iso 9000.

Les instances internationales de l'ISO, les différents comités techniques ont mené, lors des différents drafts relatifs à l'élaboration de la nouvelle norme, des réflexions visant à :

- ☒ développer une vision commune pour les normes ISO 9000 et ISO 14000,
 - ☒ envisager les étapes d'un rapprochement de ces mêmes normes,
 - ☒ avoir une approche stratégique pour le développement d'une norme de système de management.
- Côté management de la qualité, il est important de ne pas oublier que le processus relatif à la révision des normes ISO 9001 et ISO 9004 est en cours au sein de l'ISO. A ce jour la position majeure qui se dégage privilégie un amendement de la norme ISO 9001 : 2000 en son état actuel et la révision de la norme ISO 9004 : 2000.

En ce qui concerne la terminologie, la norme ISO 9000 « Systèmes de management de la qualité – principes essentiels et vocabulaire », en cours de révision actuellement, va atteindre le stade de FDIS.

Au niveau international circule un souhait de voir se développer un nouveau sujet de norme sur la qualification des auditeurs tierce partie : affaire à suivre !

Moody Certification Maroc déploiera les ressources nécessaires pour collecter les informations utiles à ce sujet afin de vous les faire parvenir, et à ses auditeurs dans des délais raisonnables.

Actuellement, en France, les travaux relatifs au management global d'un organisme sont déjà bien avancés, un document baptisé « Système de management - lignes directrices pour le management d'un organisme » circule auprès des experts des commissions de normalisation dans les domaines du management de la qualité et du management environnemental. La finalité de ces travaux est de porter la problématique du management global au niveau international.

Pour maîtriser ce flot de nouveautés normatives, il revient à chaque organisme d'exercer une veille normative. Deux solutions sont envisageables :

- soit découvrir la norme (plutôt le document à caractère normatif)

le jour de sa parution et donc subir,
- soit anticiper, analyser son environnement interne et externe,

voire influencer sur les travaux et dans ce cas pouvoir agir.
Alors, à vous de choisir !

** : l'Iso 9001 : 2000 s'est par le passé inspirée de l'Iso 14001 : 1996 en intégrant pour la première des notions d'objectifs, d'approche processus et d'amélioration continue.*

Perfectionnement au SME et à l'audit environnemental.

Acquérir les connaissances nécessaires à la mise en place d'un système de management de l'environnement suivant les normes ISO 14001 : 2004 est le but de la formation dispensée par Moody Certification Maroc, qui est composée d'une suite d'exposés sur le contenu de la norme et d'exercices pratiques sur ses principales fonctions, cette session permettra aux participants de posséder les clés de la mise en place d'un système de management environnemental.

Les professionnels confirmés en environnement qui souhaitent bénéficier d'une reconnaissance

internationale peuvent intégrer la formation d'auditeurs certifiés de cinq jours qui aura lieu à Casablanca du 11 au 15 septembre 2006.

Pour les auditeurs certifiés QMS, une formation de 3 jours suffit pour leur permettre d'accéder à une reconnaissance internationale en faisant valoir leurs expériences en audit seconde et tierce partie orienté qualité, cette formation aura lieu à Casablanca du 18 au 20 septembre 2006.

Cette formation satisfait aux exigences de la norme ISO 14001 qui définit l'approche des audits environnementaux, seront enseignés les bases de la réglementation

environnementale, les exigences de la norme ISO 14001, l'impact de la réglementation sur l'audit SME et les critères de qualification des auditeurs contenus dans la norme ISO 19011.

Au programme de ces sessions résolument pratiques : des jeux de rôles, des mises en situation d'audit, des études de cas, des exercices ou des exposés oraux.

⇒ Pour plus de renseignements et pour vous inscrire et découvrir les autres formations de Moody Certification Maroc, contactez-nous par email à moodycertification@moodymaroc.ma ou notre site web : www.moodycertification.ma

Les nouvelles accréditations de MOODY.

Les nouveaux chemins de la Qualité.

Le management de la qualité est une matière vivante. L'évolution des référentiels existants permet aux acteurs économiques d'entreprendre des démarches longtemps réservées au secteur industriel privé et/ou aux grosses structures.

En marge de cette évolution, certains secteurs d'activité fortement imprégnés de culture qualité orientent leurs

démarches vers des référentiels plus spécifiques, en adéquation avec les exigences propres de leurs clients, de leur métier et du marché : Ces tendances entraînent un déplacement de la demande en certification auquel les organismes certificateurs doivent savoir faire face.

Ces récentes évolutions poussent Moody Certification Maroc à diversifier sa gamme de produits et services pour mieux répondre aux besoins de ses clients et partenaires nationaux et internationaux.

A juste titre, une réflexion nous a conduit à élargir notre gamme de formations d'auditeurs certifiés QMS à d'autres référentiels tels que l'OHSAS, l'EMS et tout récemment le SMSA.

Ces formations ciblées et pointues réalisées par des experts étrangers permettront aux auditeurs déjà certifiés QMS d'élargir leur domaines de compétences et à d'autres de booster leur carrière.

Comme vous le constatez, nous restons fidèles à nos principes pour ne pas intervenir dans le domaine du conseil et de l'accompagnement.

D'un autre côté, après que Moody ait été la première à évoquer les draft de l'iso 22000 en mars 2003, animé une conférence sur les points communs et divergents par rapport à l'IFS, BRC, HACCP et Eurep GAP, Moody revient à la charge pour avoir animé avec les experts d'Optim Conseil à Agadir une conférence sur les enjeux de la nouvelle norme iso 22000 auprès des acteurs de la chaîne alimentaire.

Une nouvelle population de candidats à la certification ISO 9001, 14001, 18001, ...

En matière d'ISO 9001, nombreuses sont aujourd'hui les structures privées, publiques ou parapubliques qui engagent une démarche qualité et la conduisent jusqu'à une certification. Le référentiel ISO 9001 version 2000 offre à ces structures un outil pour répondre à l'exigence croissante de leurs clients et donneurs d'ordre sans oublier les citoyens de leurs produits ou services : un fonctionnement orienté vers la satisfaction des besoins de leurs utilisateurs finaux.

Dans le secteur privé, le déplacement de la demande en certification ISO 9001, iso 14001, Ohsas 18001 des grosses structures vers les PME,

voire les TPE, n'est pas terminé. Il est complété :

- d'une demande accrue émanant de secteurs jusqu'à présent moins concernés par la mise en place de ce type de démarche : les professions libérales (conseils, avocats, architectes, experts comptables, cabinets d'expertise), les secteurs social et médico-social, les professions médicales (dentistes, orthodontistes, laboratoires d'analyse) ou paramédicales. A titre d'exemple, nous intervenons désormais auprès de toutes petites structures, parfois unipersonnelles, qui décident de faire certifier une démarche qualité ;

- d'un accroissement des demandes dans le secteur du bâtiment, y compris en provenance des petites structures.

Une nouvelle vague de référentiels Qualité

La spécification des exigences clients et la particularité de certains secteurs ont orienté les démarches qualité vers de nouveaux référentiels, dont nous pouvons citer des exemples.

➤ L'automobile et l'aéronautique

Au-delà de l'ISO 9001, nos retours d'expériences d'audits menés dans l'automobile (norme TS 16949) et dans l'aéronautique (norme AS 9100) attestent du besoin en spécialisation. Dans les deux cas, ces référentiels ont pour base la norme ISO 9001 complétée d'exigences spécifiques. Les gros donneurs d'ordre sont très attentifs à l'évolution des systèmes qualité de leurs fournisseurs vers des démarches plus poussées.

➤ L'agriculture

Un référentiel d'**agriculture raisonnée** est désormais disponible et applicable (cf. le décret du 25 avril 2002 et l'arrêt du 30 avril 2002). Ce référentiel vise à encadrer les pratiques agricoles ; il prône une approche globale de l'exploitation, on pourrait presque évoquer une « approche systémique ». Moody est agréé par la CNAR : Commission Nationale de l'Agriculture Raisonnée, et accrédité par le COFRAC pour la qualification de ces exploitations au titre de l'agriculture raisonnée et répond déjà à ses premières demandes d'intervention. Rappelons que l'**Agriculture Raisonnée** vise à allier rentabilité économique de l'exploitation et respect de l'environnement.

➤ L'agroalimentaire

Depuis 2003, la FCD (Fédération des entreprises du commerce et de la distribution) et la HDE (Hauptverband des Deutschen Einzelhandels) se sont rapprochées pour adopter de nouvelles versions de l'**IFS (International Food Standard)**. L'IFS est un référentiel de management de sécurité alimentaire qui pourrait devenir incontournable pour tout producteur marocain travaillant avec la grande distribution française, allemande et qui est entrain de se généraliser à d'autres pays. En Grande-Bretagne, nombreuses sont les grandes enseignes (en dehors de Marks & Spencer, qui a développé son propre référentiel) qui exigent

de leurs fournisseurs l'équivalent anglais de l'IFS : le **BRC (British Retail Consortium)**. Enfin, une norme ISO 22000 à vocation internationale, relative au management de la sécurité des produits alimentaires, est en vigueur depuis fin 2005. Toutes ces nouvelles exigences tendent à suppléer, dans le secteur agroalimentaire, celles qui résultent du seul référentiel ISO 9001. Fort de son expérience acquise dans le secteur agroalimentaire, notamment dans la conduite d'audits de certification HACCP, Moody intervient également dans l'évaluation et la certification de ces référentiels.

➤ La filière fruits et légumes

Ce secteur n'est pas en reste ; le référentiel EUREPGAP commence à s'imposer comme standard de bonnes pratiques de production agricole ; il s'adresse aux producteurs de fruits et légumes ou aux groupements de producteurs, notamment ceux qui exportent vers les circuits de grande distribution.

Fin 2003, les statistiques mondiales indiquaient que 13 009 producteurs représentant 445 000 hectares étaient certifiés EUREPGAP, dont (en nombre de producteurs certifiés) 3 400 en Grande-Bretagne, 3 382 aux Pays-Bas, 1 844 en Espagne, 926 en Afrique du Sud et 636 en Belgique.

Moody a là encore choisi de suivre l'évolution de la demande spécifique à cette filière.

Ces évolutions ont permis d'adapter le management de la qualité à des secteurs soucieux de leur spécificité et désireux d'améliorer leur organisation au service des attentes ciblées de leurs clients. Mais elles entraînent également une augmentation des référentiels disponibles et obligent les responsables d'entreprises à des choix judicieux.

Notre expérience d'audit de systèmes intégrés de management et notre rôle d'organisme certificateur consiste aussi à orienter nos clients et à nous adapter à leurs choix.

A VOTRE SERVICE

Pour être plus proche de nos clients, du monde de l'agriculture et tout ce qui touche l'agroalimentaire, Moody Certification Maroc a fait appel au service de M. Kamal BENAMRHAR, lauréat de l'IAV Hassan II (Institut Agroalimentaire & Vétérinaire – Rabat) dédié à étudier et à répondre aux besoins de nos clients et partenaires en matière de formation, certification Iso 22000, BRC, IFS, EUREPGAP, HACCP, GMP, ... et au développement du secteur agroalimentaire au Maroc.

Première intervention de Kamal a été lors du forum organisé par l'IAV sur le thème de « Management de la qualité : Exigences du marché et contraintes des entreprises agroalimentaires ». Nous avons traité un sujet d'actualité, à savoir

« Les enjeux de la traçabilité ». En dehors d'une présentation détaillée sur le sujet, notre approche en la matière a été d'aller sur le terrain, auprès d'agriculteurs, de vergers, d'armateurs, ... et de les filmer et de les interviewer sur leurs connaissances en traçabilité.

Notre démarche, certes appréciée, par la majorité des personnes, n'avait comme objectif que de sensibiliser les différents personnalités présentes sur la vulgarisation de la traçabilité auprès des vrais acteurs à savoir les Hommes du terrain.

M. BENAMRHAR et toute l'équipe de Moody Certification Maroc sont à votre disposition pour vous aider dans l'aboutissement de vos projets.



La mobilisation de tout un secteur tourné vers le consommateur final

L'Iso 22000 sauvera-t-elle la face ?

L'alimentation d'aujourd'hui nous offre l'opportunité de consommer des repas diversifiés, beaucoup plus riches en protéines animales et en fruits et légumes. La nouvelle technicité, de plus en plus croissante, d'une part, et les crises alimentaires révélées ces dernières années : listeria, dioxine, vache folle, et récemment grippe aviaire pour ne citer que ceux-là suscitent de nombreuses craintes chez les consommateurs.

Dans ce contexte, les initiatives pour rassurer se multiplient, la mise en place de cellule de crise dans des multinationales ou des petites entreprises, la démarche volontariste de l'implantation d'un référentiel sont autant de moyens, d'outils pour responsabiliser les professionnels de l'alimentaire qui se trouvent soumis à une obligation de résultats, à savoir leur engagement à la mise sur le marché d'un produit sain.

Pour répondre à ces exigences, les professionnels disposent d'un vaste panel d'outils, certains obligatoires comme l'HACCP, le BRC, l'IFS, ... et ce selon les exigences des donneurs d'ordre, du pays de destination ou du marché. Le dispositif de prévention mis en place dépend du type de produit, de la structure de la filière et des risques encourus par le consommateur final. Quel que soit le dispositif de prévention choisi, suivre le produit tout au long d'une filière nécessite un système de traçabilité fiable et une coordination des différents partenaires du secteur, ce qui implique un nouveau type de relations entre clients et fournisseurs : travailler ensemble pour satisfaire le consommateur final.

Cette nouvelle approche se retrouve au travers de nombreuses initiatives, la dernière est la norme internationale Iso 22000 : Systèmes de management de la sécurité des denrées alimentaires – Exigences pour tout organisme appartenant à la chaîne alimentaire, qui a vu le jour fin 2005 et qui est conçue pour assurer la sécurité des chaînes alimentaires sur le plan mondial.

L'ISO 22000:2005 a été élaborée au sein de l'ISO par des experts de l'industrie agroalimentaire, avec des représentants d'organisations internationales spécialisées et en coopération étroite avec la Commission du Codex Alimentarius, organisme établi conjointement par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pour élaborer des normes relatives aux produits alimentaires.



Ainsi, l'ISO 22000 facilite, pour les acteurs concernés, une mise en œuvre harmonisée du système HACCP (Analyse des dangers et des points critiques pour leur maîtrise) du Codex pour l'hygiène alimentaire, sans variation selon le pays ou le produit alimentaire concerné.

Une avant première à l'échelle du Sud

Un séminaire a été réalisé en plein SIFEL 2005 (Salon International des Fruits et Légumes) en décembre à Agadir, notre objectif est d'anticiper les attentes des différents acteurs de l'économie marocaine et particulièrement celle du Sud de Royaume, pour présenter la nouvelle norme de management de la sécurité des produits alimentaires Iso 22000 indispensable à tout organisme intervenant de près ou de loin à la chaîne alimentaire.

Ce séminaire a vu la participation de plusieurs acteurs et professionnels, spécialistes agro alimentaire, responsables Qualité, Techniciens de laboratoire, consultants, représentants d'institutions étatiques, ... et a permis de leur présenter et les sensibiliser à la nouvelle norme, son apport aux entreprises à vocation locale ou exportatrices, son adaptabilité et la combinaison qui existe entre l'Iso 9001 : 2000 (S.M.Q), l'HACCP et le Codex Alimentarius, ainsi que les outils de différenciation, voire de complémentarité avec les différents autres référentiels en la matière, BRC, IFS, EUREP GAP, ...



Ce séminaire a été coanimé par Optim Conseil & Moody Certification Maroc, cette alternance entre un cabinet de conseil et un organisme certificateur a permis d'avoir, pour l'assistance nombreuse, une vision plus large des processus de mise en place, de gestion et de sauvegarde du savoir-faire local ainsi que les points sensibles de recherche de conquête de marché étranger, de preuves de mise en œuvre efficace et logique du respect des attentes des clients et consommateurs traités sous l'aspect certification et reconnaissance.

Comme le stipule M. Mohammed YASSAFI du Cabinet Quality Bon Sens « L'auditoire, intéressant et intéressé, comme le confirme le nombre de questions et leurs pertinences et qui ont, évidemment trouvé des réponses et convaincantes », l'objectif de ce séminaire est de rassurer les acteurs et personnes concernés par l'aspect normatif sur les raisons et axes de développement de la nouvelle norme Iso 22000, Le choix du thème qui, non seulement est d'actualité, mais vient à point nommé pour démystifier et simplifier la compréhension et l'utilité de l'un ou l'autre des référentiels et qui ont tous en commun le référentiel de base : l'HACCP.

Pour répondre aux besoins spécifiques des acteurs du secteur agroalimentaire, MOODY CERTIFICATION MAROC propose une large gamme de prestations destinées à satisfaire non seulement ses clients, mais également les clients de ses clients et, enfin, le consommateur final...

du côté des certifiés

A stylized, handwritten signature of "AZBANE" in red ink, with a slight shadow effect.

Une griffe qui pétile.

AZBANE : Ambassadeur du savoir-faire made in Morocco.

Comment pouvez-vous parler des acteurs clés de notre paysage économique sans évoquer celui d'AZBANE, et chez les AZBANE, c'est une tradition de père en fille.

Eh, oui, nous ne pouvons qu'être fier d'avoir, dans notre pays aussi, des femmes managers capables de gérer des équipes, des hommes et des structures qui se développent autant à l'échelle nationale qu'internationale.

Le cas des Laboratoires AZBANE est atypique, plus de 35 ans au service de la cosmétique, création en 1970 par son fondateur M. Mohamed AZBANE, qui a bâti une entreprise saine, qui dès le départ de vie de cet empire, a inculqué à ses enfants et à ses collaborateurs le devoir de bien faire, de se dépasser, d'innover au service de ses clients et partenaires, dans le souci d'offrir le meilleur d'eux-mêmes.

En 1986, l'entreprise est gérée par Mme Khalida AZBANE, qui juste un an après, a créé un département design, a ouvert des représentations ou des filiales à travers les continents et surtout en plein cœur de la plus belle avenue du monde : les Champs Elysées à Paris, a organisé l'entreprise selon un concept rare chez nos entrepreneurs, l'intégration des processus clés de son cœur de métier (cosmétologie, recherche & développement, production, plasturgie, étiquetage, dorure, sérigraphie, ...) pour s'assurer de la conformité et de la maîtrise de son produit, une rigueur à toutes les étapes de son business.

Ces produits que nous utilisons, tous hommes et femmes et tous les jours sont : les produits d'hygiène Corporelle : Savons de toilette, Crème traitante , Talc , lait corporel , crème de jour, crème de nuit, les produits Cosmétiques et parfums : Rouge à lèvres, Vernis à ongles, Mascara, Eye Liner, Poudres compactes , Fond de teint, Fards à joues, Fards à paupières, gels pour cheveux, crayons pour les lèvres , crayons pour les yeux , dissolvant , eau de toilette et les produits d'accueil hôtellerie : Shampoing, Gels douche, Conditionneur , Lait corporel , sel de bain , eau de toilette et accessoires.

Les activités des Laboratoires AZBANE sont garanties par la qualification et le professionnalisme des équipes opérationnelles, son parc machine, sophistiqué et moderne, une fabrication de produits répondant à un standing international.

AZBANE : Une rigueur couronnée de succès.

L'effort engagé depuis plus de trois décennies par non seulement le Top, Middle management et sur l'ensemble de son personnel a permis à l'entreprise de franchir un cap important dans sa petite vie, à savoir oser relever le challenge de la certification.

En effet, c'est au mois de mai 2004, qu'une équipe d'auditeurs expérimentés autant dans le métier des Laboratoires AZBANE que du management, s'est penché pendant cinq jours sur le système mis en œuvre par l'entreprise, sa maturité, ses axes de développement et de progrès pour boucler cet audit en apothéose : la reconnaissance de la part de la société la plus connue à Lissassfa, tellement le rond-point et l'enclenchement de la nationale vers El Jadida porte son nom à la certification de son système managérial à la norme internationale Iso 9001 : 2000.

Cette dynamique, enclenchée et supervisée initialement par son frère Saïd, qui a pu fédérer l'ensemble du personnel derrière ce projet et ce grâce à l'implication de sa directrice générale, qui est la première à donner l'exemple.

Il faut, juste rappeler pour l'anecdote un effet rarissime, que l'un de nos auditeurs, venu d'ailleurs, a été agréablement surpris de voir la femme décisionnaire de l'entreprise vêtue en blouse blanche comme tous ses salariés.

Je ne peux conclure mon article en témoignant de la modestie, la dynamique, la volonté, l'envie, l'abnégation, ... (au fait tout est féminin dans ma phrase) de notre manager à pousser les limites pour non seulement satisfaire sa clientèle, son personnel mais aussi être l'ambassadrice de l'entrepreneuriat marocain.





Mme Khalida AZBANE : Directrice Générale du groupe AZBANE.

Culture Qualité : Vous avez réussi le challenge de la certification Iso 9001 des Laboratoires AZBANE fin 2004, Quel en a été l'impact sur votre entreprise ?

Mme Khalida AZBANE : Comme vous le savez, nous avons bâti une culture d'entreprise basée sur le sérieux, le travail bien fait et la rigueur depuis sa création en 1976, par notre président et père fondateur, Monsieur Mohamed AZBANE.

Nous avons commencé depuis 1986 par des outils importants impliquant l'ensemble des acteurs de l'entreprise, par pratiquer et appliquer les règles de la Qualité : cercle de qualité, TQM, Brainstorming,... et ce n'est qu'en 2004 que nous avons passé l'audit pour avoir notre certificat ISO 9001 version 2000.

Nous avons donc attendu 18 ans avant de le faire. Peut être parce que nous avons estimé que ce n'était pas nécessaire de le faire avant.

Nous avons donc décidé de faire auditer notre système pour nous remettre en question et pour nous obliger toujours à faire mieux, or c'est ce que nous avons essayé de faire tous les jours.

L'impact est donc plus psychologique, nous sommes plus sûrs de notre système parce qu'il a été audité et approuvé par un organisme étranger au nôtre.

Culture Qualité : Quelle est l'évolution de votre business en 2005 ? Et quel en a été l'apport de la certification ?

Mme Khalida AZBANE : Nous avons eu une évolution normale de notre chiffre d'affaires d'environ 20% par rapport à l'année 2004.

Ceci est dû certainement au travail conforme aux Normes Internationales, mais surtout à l'effort que tout le personnel a fourni aussi bien technique que commercial.

Il faut dire que nos produits et services sont connus de la majorité de nos clients et partenaires à l'échelle nationale et internationale, et que la certification permet de les rassurer sur le respect de nos engagements et l'anticipation à leurs attentes.

Culture Qualité : Certifié en 2004, Femme de l'année (Khmissa), membre très actif de l'AFEM, ... Quel est le secret de votre réussite ?

Mme Khalida AZBANE : pour cette question, franchement il n'y a aucun secret, d'ailleurs, dans ma nature, je déteste les secrets, dans mon entourage, tout le monde le sait.

Secret, signifie pour moi, malentendu, confusion, sous-entendu, situation pas claire.

En fait, je ne me pose pas de questions, je fais mon travail, j'y mets toute mon énergie et ma bonne volonté et Dieu m'aide.