



**Actes du séminaire organisé par
l'Association des Certificateurs du Maroc**

sous le thème :

***Comment faire de la certification un outil de
modernisation compétitive dans un monde
instable ?***

Casablanca

Hôtel Hayat Regency

Le 8 Décembre 2009

Coordinateur du CR : M.Abdellatif ASSINI Secrétaire Général ACM

Rapporteur : Mme Mouna BADRANE Consultante Sénior

Remerciements

Le comité d'organisation du séminaire de l'ACM, présente ses remerciements les plus sincères à tous ses partenaires qui l'ont appuyée dans cette action dont l'objectif principal était de stimuler une réflexion autour du concept de la certification auprès des PME-PMI Marocaines et grands donneurs d'ordre.

Nos remerciements vont également à nos sponsors qui nous ont fait confiance par leur soutien et contribution à la réussite de cette manifestation.

Le Comité d'organisation

Omar BENAICHA : Président ACM – Bureau Veritas

Wafaa CHAGAR : Vice Présidente ACM -DNV

Abdellatif ASSINI : Secrétaire Général ACM

Ghislaine ALAOUI : Trésorière ACM –SGS

Lilia LAHLOU : Assesseur ACM – AFNOR

Mohamed ALLIKANE : Assesseur ACM-TUV

Sommaire

I- Rappel des objectifs du séminaire et du programme	3 à 5
II- Introduction et Synthèse des Allocutions d'Ouverture.....	6
III-Témoignages des représentants des instances participantes :	7
IV- Synthèse du panel I : « <i>Le certificateur crédible, un allié sûr dans un environnement incertain</i> ».....	8 à 11
V-Synthèse des échanges et débat :.....	12 à 13
VI- Synthèse du Panel 2: « <i>La certification et l'accréditation au Maroc comme levier pour préparer les entreprises à l'après crise</i> ».....	14 à 18
VII- Synthèse des échanges et débat :.....	19
VIII-Clôture et conclusion :	20

I- Rappel des objectifs du séminaire et du programme

Les objectifs de la rencontre :

- 1-** Etudier le retour d'expérience des entreprises certifiées face aux effets de la crise mondiale
- 2-** Identifier les enjeux de la certification dans un monde instable impliquant la remise en cause de la confiance des partenaires
- 3-** Mettre en exergue les limites des PME/PMI pour l'adoption de la démarche certification (financières, compétences, formation, communication....)
- 4-** Proposer (de manière globale ou sectorielle) des recommandations favorisant l'intégration de la certification au sein de l'entreprise comme un levier de modernisation compétitive
- 5-** Vulgariser la démarche certification et éclairer la visibilité des entreprises nationales sur ses piliers en vue de son adoption
- 6-** Créer une dynamique associant la PME/PMI et ses partenaires (grandes entreprises, associations professionnelles, collectivités territoriales et autres) et promotion des stratégies de réseautage et de communication pour une mise en commun des bonnes pratiques.

L'avenir de l'entreprise marocaine est l'affaire de tous, le processus de réforme se poursuit avec les principaux questionnements qui sont :

- Quels nouveaux défis se posent face à nos entreprises en cette période difficile?
- Quel bilan des actions de modernisation des entreprises à ce jour et quel impact de la crise sur leurs résultats ?
- Que peuvent apporter les démarches de certification comme appui à l'entreprise marocaine face à la crise mondiale ?
- Quel rôle et quelle contribution des acteurs dans le domaine de la certification ? Ministère du Commerce de l'Industrie et des NTIC, ANPME,
- Quel positionnement et quelle contribution de l'action associative ? ACM, AQM, CGEM et autres.

Le Programme :

8H30 - 9H	Accueil des participants	
9h -9h45	Allocutions d'ouverture	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Monsieur le Président ACM : Ouverture, présentation du programme et des objectifs de la rencontre ✓ Monsieur le Ministre du Commerce de l'Industrie et des NTIC ✓ Monsieur le Ministre de l'Emploi et de la Formation Professionnelle ✓ Monsieur le Président de la CGEM ✓ Madame la Directrice de l'ANPME ✓ Organismes Partenaires
9H45- 10H	Pause Café	
10h- 11h30	Panel 1	<p>Certification et crise Mondiale ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La crise mondiale et son impact sur les projets de modernisation compétitive des entreprises : Cas des projets de certification ✓ La certification : quels concours à l'entreprise pour préparer la sortie de la crise ✓ Retour d'expérience des entreprises certifiées
11h30 - 13h	Panel 2	<p>La dynamique de certification comme stratégie de sortie de crise : éléments de réponses ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Témoignages : Partenaires et entreprises certifiées - Recommandations : l'Etat, l'entreprise et l'organisme certificateur (Regards croisés)
13h-13h30	Débat	
14h	Déjeuner	

II-Introduction et Synthèse des Allocutions d'Ouverture / Témoignages :

Intervenants :

- ✚ *ACM : M .Omar BENAICHA Président*
- ✚ *ACM : Mme Wafaa CHAGAR Vice- Présidente*

- ✚ *Représentant MCI*
- ✚ *Le SNIMA*
- ✚ *CGEM*
- ✚ *ANPME*
- ✚ *Chefs d'Entreprises*
- ✚ *Ministère de l'Emploi et de la formation professionnelle*
- ✚ *Organismes de certification*

Modérateurs :

- ✚ *Mme HSSIEN : Cabinet LICORNE*
- ✚ *M.R.IDIR: EAGLE ENGENERING*

Monsieur O.BENAICHA : Président de l'ACM et représentant de Bureau Veritas Maroc

En ce contexte de crise économique internationale, la continuité des démarches de Certification au niveau international et national témoigne de la nécessité de cette dernière à prémunir les organismes face à une conjoncture incertaine et de renforcer leur compétitivité.

Quelques chiffres :

- **1 Million de Certificats dans plus de 176 pays.**
- **+3% dévolution en 2008 de la Certification à la Norme ISO 9001 par rapport à 2007 .**

Hormis la valeur ajoutée indéniable de telles démarches pour l'Entreprise, à savoir la maîtrise des exigences de ses Clients et la maîtrise des risques internes et externes, un ralentissement de la part des donneurs d'ordre a été noté .En effet les budgets voués à la formation, à l'entretien de leur Systèmes voire même à la reconduite de leur Certification ont été optimisés

Ceci confronte ces Organismes au risque de « ne pas être prêts » en sortie de crise!

Raison pour la quelle les organismes de Certification doivent donner confiance aux Entreprises en opérant dans le respect du code d'éthique des différents acteurs et en apportant la valeur ajoutée attendue.

Le représentant du Ministère de la FPPT: M.L'inspecteur Général :

En 2004 le nouveau code de travail a été revu pour permettre à l'Entreprise de sécuriser ses droits et ceux de ses travailleurs et d'assurer ainsi une justice sociale pour toutes les parties intéressées.

Par ailleurs, un plan de mise en Conformité Sociale a été établi pour accompagner les Entreprises à une mise à niveau sociale.

Un comité de pilotage tripartite a été crée : ANPME/Fédérations Chambres de Commerce /M.FPPT) pour piloter ce projet.

- *3200 Etablissements dont l'effectif (>50 salariés) ont été ciblés.*
- *1405 diagnostiqués ont révélés les résultats suivants:*
- *94% respectent la déclaration à la CNSS;*
- *92% ont une assurance Maladie /Accidents de travail.*
- *90 % sont affiliés à l'AMO.*
- *45% ont mis en place le Comité d'Entreprise et le Comité Hygiène et Sécurité*

Objectif : Elargir cette démarche en 2010 aux Entreprises à nombre de salariés<50.

Le représentant du Ministère de la FPPT: M.L'inspecteur Général

Afin de tracer un cadre normatif, un outil de Certification Sociale a été mis en place par le Ministère en partenariat avec le Comité Tripartite basé sur un rapport d'audit.

Le succès de cette démarche basée sur Une charte de responsabilité sociale, profite en premier à l'Entreprise et contribue au développement National.

Représentant du MCI : M.TAIBI

A fin de pouvoir atténuer les conséquences de la crise et de fournir un soutien aux Entreprises face à la mutation de l'environnement socio-économique, le marché de la Certification doit être assaini et les différents acteurs doivent faire preuve d'éthique et de crédibilité vis-à-vis de l'Entreprise afin de gagner sa confiance.

Dans cette optique le Ministère a mené différentes actions dont principalement :

- **La restructuration du service Normatif et d'accréditation Marocain une visant plus d'indépendance et d'éthique.**

- La revue du cadre juridique Marocain pour fournir

« Le comité IMANOR a été créé pour s'adapter aux règles de normalisation mondiales et opérer en partenariat avec les organismes d'évaluation afin de rehausser le niveau de prestation et de redonner confiance aux entreprises Marocaines »

Représentant de la CGEM : Commission de Labellisation : M.A.KADIRI

La démarche de certification est un processus continu et pérenne ce pourquoi, une réflexion préalable doit être portée sur les objectifs attendus, le choix de la Norme ainsi que les attentes des parties intéressées.

Elle engage la responsabilité Sociale de l'entreprise et doit être un projet fédérateur qui implique l'ensemble des acteurs de l'Entreprise

III- Panel I : « Le certificateur crédible, un allié sûr dans un environnement incertain » :

Intervenants

- ✚ M.SEJELMASSI –CGEM**
- ✚ M.TAIBI -MCI**
- ✚ M.RANDONEX –CFCIM**
- ✚ M.BENAICHA -Bureau VERITAS**

Modérateur :

- ✚ Mme HSSEISEN : Cabinet LICORNE**

Intervention de M.SEJILMASSI(CGEM):

Présentation de la commission de Labellisation « Entreprise Citoyenne :

Dans le contexte actuel de mondialisation ou le Maroc a signé des accords et traités de libre échange avec plusieurs pays , l'entreprise Marocaine n'a d'autres choix que de se mettre à niveau et de développer sa compétitivité.

La démarche de la CGEM est incitative et dépend de la volonté de l'entreprise.

Une Charte de la responsabilité Sociale a été établie suite au conseil d'administration en sept-2006.

Définition : il s'agit d'une intégration volontaire dans le système de management de l'Entreprise des exigences environnementales et Sociales pour l'ensemble des parties intéressées.

L'objectif est de promouvoir les meilleures pratiques de bonne gouvernance et de la Responsabilité Sociale.

Le label est octroyé sur la base d'un audit par des consultants sélectionnés suite un appel d'Offre (Vigeo, Bureau Veritas, Optimum conseil) pour les entreprises volontaires.

L'objectif étant d'évaluer le niveau d'intégration de l'engagement social par l'entreprise dans son système de Management.

A ce jour 24 entreprises labélisées pour différents domaines d'activité : **Immobilier, Distribution, Centre d'appel, Financier, Médical et para –Médical.**

Objectif de 100 entreprises labélisées pour les deux années à venir.

Question: Mme HSSEISEN: « Qu'est ce qui donne à cette labellisation de la crédibilité? »

Monsieur Sijelmassi a répondu que la crédibilité étant la première préoccupation de la commission de labellisation , toutes les précautions sont prises par les membres quant au **mérite du Label**, ils ne sont certes pas des experts en certification , mais bénéficient tous d'une grande expérience en éthique et bonne gouvernance .L'audit est bien entendu mené par des auditeurs sélectionnés et le rapport d'audit est présenté à la commission CGEM qui en cas d'écarts , engage l'Entreprise à les améliorer .Il ne s'agit pas d'une démarche Qualité mais d'une démarche globale avec une obligation de moyens pour l'entreprise postulantes mais aussi , une valeur additionnelle même pour les Entreprises certifiées Q/S/E qui pourront profiter de certains avantages comme la rapidité de traitement des dossiers par les banques ...

Intervention de M.TAIBI (MCD):

Présentation de la Norme ISO 26000 relative à la Responsabilité Sociétale des organisations dont la validation est prévu en mai 2010 et dont le Maroc est représenté dans le comité de validation.

La réalité nationale reflète un non respect de la réglementation.

Le système Marocain de Normalisation a créé une instance représentée de manière équilibrée entre l'Administration, le secteur public, les organismes de Certification : IMANOR : institut Marocain de Normalisation.

Pour la question de crédibilité, est tributaire des éléments suivants:

1-Le but de l'Entreprise à travers la certification.

2-Crédibilité de l'organisme de Certification.

3-Le rôle de l'Administration qui doit définir les règles de jeu .

Intervention de M.RANDONEX(CFCIM -EFA):(témoignage)

la certification est certes un levier d'amélioration pour l'Entreprise qui permet surtout d'impliquer les équipes, d'améliorer le management à travers les réunions ..., et de communiquer et échanger les connaissances et bonnes pratiques dans le cas des succursales délocalisées.

Les points négatifs restent que le système est un outil lourd à gérer (réponses/exigences de la Norme), de même que le temps alloué à la qualité pour des dispositions incontournables (Revue, réunions) empiète sur la marche de l'activité.

Des pratiques démontrées il ya 8 ans dans d'autres Institutions peuvent décrédibiliser la certification. Aujourd'hui, l'Etat est plus impliqué dans le processus de régulation des ces démarches.

Intervention de M.BENAICHA : Bureau VERITAS

D'après le rapport du Forum de DEVOS 2008, l'absence de leviers pour **répondre** de manière **coordonnée** des entreprises (un même langage et les mêmes référentiels) constitue la véritable **carence** à l'origine de leur manque de résistance face aux effets de crise.

Seule une démarche approuvée peut permettre à l'entreprise à faire face à son environnement mutagène, de se connecter à un marché international et surtout d'être compétitive pour perdurer.

Il est clair que ces Normes de management en général, si elles ont été bien mises en place, bien suivies et évaluées, permettent à l'entreprise d'être mieux préparée et plus efficace face aux défis.

La normalisation a un rôle important dans le maintien de la confiance entre les différents opérateurs surtout en ce temps de crise.

Statistiques : En 2008 , l'évolution constatée:

- Iso 9001 : +3%**
- Iso TS: +12%**
- Iso14001: +28%**
- Iso22000:+22%**

Pour cette fin, il est essentiel de mettre en place un cadre réglementaire pour réguler le secteur de Certification : projet en cours par le MCI.

IV-Synthèse des échanges et débat :

Mme HSSISSEN

« L'ACM va-t-elle se pencher sur la question de crédibilité de la certification étant l'un des interlocuteurs du MCI, vas t- elle contribuer à l'échange par rapport aux textes? »

M.KEBBABI du groupe OCP:

La Certification /Accréditation de l'entreprise émane de son souhait de se mesurer et de s'évaluer par rapport aux référentiels internationaux.

Le choix doit être porté sur un organisme crédible qui doit aussi se mesurer par rapport à l'entreprise Certifiée ou Accréditée: il s'agit là d'une relation de partenariat (Certificateur-Entreprise) .

Question1 : pour M.BENAICHA

« Les entreprises certifiées ont-elles pu résister aux effets de la crise? »

« Ya t-il une étude menée dans ce sens? »

Monsieur **Benaïcha** a répondu que le feed-back actuel montre un report voire même une annulation par certaines entreprises de leur certification .Par ailleurs, d'autres entreprises approchées par des donneurs d'ordre pour sous-traitance ont ressenti l'intérêt de s'inscrire dans de telles démarches.

Toutefois, une étude serait intéressante pour éclaircir ce point.

Question 2: pour M.TAIBI

Le MCI a-t-il prévu un guide facilitateur pour aiguiller l'entreprise dans son choix du référentiel approprié et des Certificateurs?

Le MCI a tracé un cadre juridique pour orienter le choix de l'accréditation et de mettre à concurrence les organismes en cas de manquement par rapport aux exigences définies.

Par ailleurs le projet de loi pour la Protection du Consommateur en cours, prévoit des dispositions répressives dans ce sens.

De même que la loi sur la répression des fraudes v.s.v de la publicité mensongère existe mais malheureusement n'est pas respectée.

En résumé, c'est le marché qui doit orienter ce choix, l'Administration elle, a pour rôle de créer le cadre juridique et législatif adéquat.

Réflexion 1: Président des Médecins de travail (OCP):







Devant une multitude de référentiels : Normes /Label CGEM (Responsabilité Sociale), il ya besoin d'une harmonie pour mettre en place de ces labels.

Réflexion 2: Monsieur El Yassafi (Consultant)

Non seulement il faut parler de crédibilité mais aussi de fiabilité de ces démarches et des systèmes pour l'entreprise.

V- Panel 2: « La certification et l'accréditation au Maroc comme levier pour préparer les entreprises à l'après crise »

Participants:

-  **Mme W.CHAGGAR : DNV**
-  **Représentante de SNIMA**
-  **M.JENNAN: DIORH –IRH**
-  **M. BEJNAOUI : B.P**
-  **M.KEBBABI: OCP**
-  **M.AKESSBI: ANPME**

Modérateur :

-  **M.R.IDIR (EAGLE-ENGENNERING)**

Présentation OCP: M.JAHIDI&M.KEBBABI

L'OCP au travers sa participation à ce séminaire souhaite partager son expérience par rapport à sa démarche de Certification et d'accréditation.

L'OCP, pionnière dans l'appropriation des outils et démarches qualité depuis 1980 est reconnue comme entreprise Responsable, aussi bien au niveau National qu'International, vu sa vocation d'Entreprise orientée à l'Export.

Les performances réalisées en **2008: (C-A x 2)**, l'exportation **d'un million de tonnes de l'acide phosphorique en Inde**, poussent la réflexion sur l'horizon **2010-2050**.

L'objectif fixé pour **2020** est de **45 Tonnes**, vu la particularité du marché des phosphates (marchés cycliques) et les nouveaux défis tels que la croissance démographique, l'exigence de satisfaire les besoins des nouvelles classes moyennes des pays émergents ainsi que la demande exceptionnelle des utilisateurs des carburants.

L'Opération **IKLAA** a touché trois axes:

- **La performance technique : augmentation des volumes produits et réduction du temps de maintenance.**

-**Les Ressources Humaines: inculquer la culture d'Entreprise et la culture de performance à l'ensemble du personnel.**

-**L'organisation: plus d'implication dans la maîtrise de la qualité, la documentation, la satisfaction Client et la maîtrise des pratiques.**

Objectif 2010: implémenter une démarche Environnementale dans le cadre de l'amélioration continue.

Réaction de M.R.IDIR (Eagle Ingéniering):

« Pour plus de 20 ans que l'OCP s'est lancé dans la démarche Qualité, quelle vision pour les années à venir? »

Apport des certifications dans une démarche de décollage face à une conjoncture difficile

Intervention du représentant de l' ANPME

Dans son intervention la représentante de l'ANPME , a précisé que l'Agence est un organe mixte Administration et Service Privé) ayant pour objectif d'accompagner pour la pérennisation des entreprises.

Un contrat a été signé avec l'état avec élaboration de deux programmes:

- **MOUSSANADA: appui à hauteur de 5 millions de Dirhams pour l'entreprise.**

- **IMTIYAZE: appui auprès des banques partenaires, des Chambres de Commerce régionales.**

Le critère d'éligibilité est un C-A<100 M.DH.

La première édition du programme **IMTIYAZE** se fera dans 4 mois, les modalités de financement:

La contribution de l'état de **60%** du financement avec limite de **600 KDH**

Pour les projets de mise à niveau des Systèmes d'information la contribution est de **60%** avec un plafond de **400 KDH**.

Questions

➤ **M.R.IDIR** : « *L'ANPME existe depuis 6 à 7 ans et est un véritable levier de développement des démarches qualité, les entreprises accompagnées pour la certification, ont-elles amélioré réellement leur performance?* »

« *La refonte des programmes MOUSSANADA et IMTIYAZE ont-elles pour objectif de rendre les entreprises plus performantes ou simplement de les accompagner pour la certification?* »

La réponse du représentant de l'ANPME a précisé qu'il s'agit d'une capitalisation sur l'expérience des 6 années en plus d'une évaluation du retour sur investissement.

Par ailleurs, le baromètre de satisfaction des entreprises accompagnées dans leur démarche par l'ANPME a révélé une satisfaction et un vrai gain pour les entreprises.

➤ « *Quel bilan de la certification?* »

Mme CHAGAR a répondu qu'une enquête a été lancée par DNV il ya quelques années pour les entreprises certifiées à l'International pour déceler leur attentes de l'organisme de certification.

Les résultats ont révélé deux types d'entreprises:

- **Entreprises ayant utilisé la certification comme outil d'organisation : ont fini par abandonner leur certification.**

- **D'autres un simple outil Marketing pour une contrainte de concurrence, une exigence de la maison mère ou du marché (passeport pour vendre): démarche minimaliste.**

Au Maroc, le nombre d'Entreprises certifiées est en dessous de 1000 et ce pour trois raisons:

1- La crédibilité de la certification.

2- L'engagement des entreprises (croyance): rôle essentiel des associations et des pouvoirs publics pour sensibiliser à une mise à niveau par référence à des standards internationaux.

3- L'approche d'audit: besoin d'une approche innovante basée sur une évaluation des risques, qui soit un véritable accompagnement de l'entreprise dans son développement pour qu'elle soit managériale ment solide et faire face à la crise ou tout autre défi.

➤ *Quel pourcentage pour les entreprises dont la certification a été un outil de développement?*

- ✓ **Réponse de Mme CHAGAR(DNV):** Il n'y a pas de statistiques à ce jour.
- ✓ **La Représentante du (SNIMA)** a répondu qu'environ 1000 entreprises certifiées à ce jour mais il n'y a pas de chiffre exact.

Le SNIMA est reconnu comme un organisme rigoureux dénonçant toute pratique qui sort du cadre d'éthique du métier.

Pour la question de **M .IDIR** à propos des systèmes certifiés qui ne profitent pas à l'organisme ou des audits lights , sachant que l'audit est basé sur un esprit de confiance , **Mme CHAGAR** a bien noté que tout dépendait de la motivation de l'entreprise ainsi que de la conception du système et qu'il s'agit de relation de partenariat qui doit être à forte valeur ajoutée.

Certaines entreprises peuvent abandonner la certification mais pas la démarche.

M.JENNAN (DIORH-RH): Témoignage

M.JENNAN en retour de son expérience a expliqué que la mise en place d'une démarche de certification n'est pas de toute simplicité .La première tentative de certifier une des activités du Cabinet il ya 6 -7 ans n'avait pas abouti.

Il a fallu dit-il, se faire accompagner pour la construction du système pour réussir finalement depuis 4 ans.

La véritable valeur ajoutée selon lui peut se résumer à :

- **La gestion formalisée des compétences (métier)**
- **Mise en pace de processus formalisés.**
- **Accroissement du C-A avec un effectif constant.**
- **Fluidisation des process.**

L'action d'accompagnement efficace a été la mise en place d'un système de sanction/Récompense.

M.BEJNAOUI(B.P):

M .BEJNAOUI explique que La Banque Populaire s'est lancé dans une démarche qualité depuis **2000**, sa volonté de se faire certifier date de **2003**.

La certification dit-il est un moyen pour instaurer une dynamique interne.

M.BEJNAOUI explique par ailleurs que le choix a été porté sur l'activité Monétique pour raison du C-A important et à la veille de l'interbancaité (GAP).la Certification de cette

activité en **2005** a généré une **croissance du C-A** permettant un **auto- financement** pour **10 GAP par an** uniquement pour la commission sur retrait.

A ce jour les activités Monétique et Acte à l'International sont certifiées à l'ISO 9001 et la **B.P** est partenaire pour le financement des PME à hauteur de 60% dans le cadre des programmes de l'ANPME pour leur accompagnement.

A la question de **M.IDIR** « *La certification, argument de vente ou élément de compétitivité?* » , **M.BEJNAOUI** a répondu que le client dans le cas de la banque est neutre et qu'il a des attentes par rapport à la qualité du service uniquement .La valeur ajoutée est la dynamique d'amélioration qui représente à elle-seule, un vrai retour sur investissement. En plus , le fait de **cartographier les Processus** de la **Banque** a permis d'adopter la démarche même pour les domaines non certifiés. »

VI- Synthèse des échanges et débat :

Le témoignage de Mme H.TAYACH (Venisia -Ice) à propos de son expérience suite à la Certification du système intégré ISO9001-ISO 22000 de la première unité du Groupe a surtout porté sur la lacune réglementaire étant donné le manque d'expérience au niveau local par rapport au métier et ensuite sur la nécessité d'allier des compétences techniques et Managériales chez le R.Q qui doit être le représentant de la Direction.

En perspective la Certification des deux autres Unités en 2010.

Pour la question de **M.IDIR** « *dans quelle mesure cette certification a amélioré le niveau de satisfaction Client?* », **Mme H.TAYACH** a répondu que les résultats de satisfaction Client au travers des enquêtes peuvent être impactés dans le cas du manquement du Client par rapport à ses engagements, exemple ; le non respect du délai de commande.

Echanges , Assistance et Débat :

M.ROCHDI d' AFRIQUIA GAZ a souhaité préciser que la crédibilité de ces certifications et la performance des systèmes certifiés dépend de l'adaptation du mode de management à la culture d'Entreprise »

M.RANDONEX(CFCIM) lui, s'interroge sur les limites de partenariat accompagnateur/Entreprises /Certificateurs et précise que le rapport de responsabilité Entreprise /Organisme Evalueur avancé : **80 %/20 %** est à revoir.

VII. Clôture et conclusion:

Mot du Président de l'ACM: M.BENAICHA:

M.BENAICHA a conclu que pour la crédibilité de la Certification, l'ensemble des acteurs sont interpellés d'où la nécessité d'œuvrer ensemble pour un travail rigoureux et sérieux pour notre Pays.