

La démarche de la certification de l'entreprise REDAL

ريضال
Redäl

Travail réalisé par :

- Abbas Imane
- El Joumani Sara
- Hrimat Salma
- Lakhlifi Nouhaila

Encadré par : - Monsieur Ouaddi

PLAN :

- ✓ Introduction
- ✓ Présentation de REDAL
- ✓ Présentation des certifications
- ✓ Avantages de la certification
- ✓ La REDAL certifiée
- ✓ Conclusion



INTRODUCTION :

Exigée aussi bien par l'environnement de plus en plus concurrentiel dans lequel évolue l'entreprise marocaine que par le client, de plus en plus exigeant, la qualité est la condition élémentaire à la survie et à la réussite d'une entreprise aussi bien sur son marché local qu'à l'international. Ainsi, si au départ, seules les filiales des multinationales implantées au Maroc et quelques grands groupes marocains, dont l'OCP, s'étaient lancés résolument dans des démarches de management de la qualité pour aboutir à la certification, qui est une procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux conditions spécifiées dans un référentiel, ici ISO (Organisation Internationale de Normalisation), depuis quelques années, la démarche qualité est considérée comme essentielle pour la compétitivité des entreprises et pour l'économie marocaine. Face à cette situation, le management de la qualité est érigé aux premiers rangs des priorités, aussi bien par les entreprises que les pouvoirs publics. Seulement, dans la réalité du terrain, seules certaines entreprises marocaines ont réellement commencé à comprendre les enjeux d'accorder à la qualité une place dans leur stratégie de développement et ont mis les moyens nécessaires à la mise en place des systèmes de management de qualité. En revanche, les PME, qui constituent plus de 95 % du tissu économique marocain, sont restées à la traîne des démarches qualité, à l'exception de celles qui sont exportatrices et dont le label ISO est devenu une obligation pour se maintenir ou pénétrer les marchés internationaux. Dans notre étude, nous avons jugé judicieux de traiter le cas de l'entreprise marocaine REDAL.

1) Présentation de REDAL:

Filiale de Veolia Environnement Maroc, Redal est un acteur du développement économique, social et environnemental de la Wilaya de Rabat-Salé-Zemmour-Zaïers. Chargé depuis 2002 de la gestion déléguée des services d'assainissement et de distribution d'eau potable et d'électricité, Redal œuvre localement à l'amélioration des conditions de vie des habitants.

Acteur institutionnel de premier plan, Redal est en charge de la distribution d'eau potable et d'électricité et de l'assainissement liquide de la Wilaya de Rabat-Salé-Zemmour-Zaïers et dessert près de 2 millions d'habitants répartis sur 14 communes. Le contrat de gestion déléguée a été repris par Veolia Environnement Maroc en 2002 pour une durée de 27 ans.

Avec un investissement de près de 14 milliards de dirhams sur toute la durée du contrat, Redal contribue à un environnement plus sain et à une meilleure qualité de vie.

2) Présentation des certifications :

La certification iso 9001

L'ISO 9001 est structurée sur une démarche d'amélioration continue. Il s'agit de définir les orientations et objectifs de l'entreprise, de maîtriser ses ressources, mettre en oeuvre ses activités selon des bonnes pratiques, surveiller le bon fonctionnement et l'efficacité, pour enfin mener des actions de progrès.

La certification ISO 14001

Norme de certification environnementale internationale.

La norme ISO 14001 constitue un cadre définissant des règles d'intégration des préoccupations environnementales dans les activités de l'organisme afin de maîtriser les impacts sur l'environnement et ainsi concilier les impératifs de fonctionnement de l'organisme et de respect de l'environnement.

La certification OHSAS 18001

La norme britannique OHSAS 18001 est un modèle de Système de Management de la Santé et de la Sécurité au Travail , autrement dit de prévention de risques professionnels. Son objectif est de fournir aux entreprises le souhaitant un support d'évaluation et de certification de leur système de management de la santé et de la sécurité au travail, compatibles avec les normes internationales de systèmes de management

3) Les avantages de la certification

Les Normes internationales offrent des avantages sur le plan technique, économique et sociétal. Elles contribuent à harmoniser les spécifications techniques des produits et des services permettant ainsi de renforcer l'efficacité de l'industrie et d'éliminer les obstacles au commerce international. La conformité aux Normes internationales est un gage de confiance pour les consommateurs que les produits sont sûrs, efficaces et sans danger pour l'environnement.

Avantages pour les entreprises

Les Normes internationales sont des outils stratégiques et des lignes directrices destinés à aider les entreprises à relever les défis les plus urgents pour l'économie moderne. Elles garantissent l'efficacité optimale des opérations commerciales, augmentent la productivité et aident les entreprises à accéder à de nouveaux marchés.

- * Economies de coûts – les Normes internationales aident à optimiser les opérations et ont donc un impact positif sur le bilan
- * Renforcement de la satisfaction clientèle – les Normes internationales aident à améliorer la qualité, à renforcer la satisfaction clientèle et à accroître les ventes
- * Accès à de nouveaux marchés – les Normes internationales aident à éliminer les obstacles au commerce et à ouvrir l'accès aux marchés mondiaux
- * Augmentation des parts de marché – les Normes internationales aident à accroître la productivité et les avantages concurrentiels
- * Avantages environnementaux – les Normes internationales aident à réduire les effets négatifs sur l'environnement.

Avantages individuels

- La reconnaissance par la profession de votre connaissance et de vos compétences sur les produits et technologies informatiques.
- Une certification recherchée par les entreprises qui privilégient le recrutement de collaborateurs formés et certifiés.
- Des opportunités de carrières plus intéressantes grâce à la remise à niveau régulière de vos connaissances.
- Une réelle plus-value dans le travail car la certification vous confère un niveau de compétence et de maîtrise.
- Le bénéfice de multiples avantages tels que des accès privilégiés à l'informatique technique, divers abonnements, réductions sur des produits, invitations VIP.

4) La REDAL certifiée :

En 2000 , Redal a reçu la certification ISO 9001 de son système de management de la qualité . Cette certification est présentée comme l'aboutissement d'une démarche qualité engagée dès la reprise de Redal par le groupe Veolia Environnement.

Elle est délivrée sur la base des conclusions de deux cabinets indépendants , à savoir le service de normalisation industrielle marocaine (SNIMA) et le bureau Veritas.

En 2007 Redal est devenue la première entreprise de distribution d'eau, d'assainissement et d'électricité au Maroc à obtenir la certification OHSAS 18001 pour sa gestion de la santé et de la sécurité au travail, un des référentiels internationaux les plus exigeants en la matière

Pour ce faire , Redal s'est engagée , depuis 2005 , dans un vaste programme d'encadrement et de sensibilisation pour la mise en place d'un système de management de la santé et de la sécurité u travail (SMSST).

Dans ce cadre plusieurs actions ont été menées?. La première étape est d'impliquer tout le personnel au projet , notamment la catégorie des dirigeants. Ainsi , des comités d'hygiène et de sécurité ainsi que des réseaux de correspondants , ont été mis en place.

En 2009, Redal a renouvelé ces deux certifications et poursuit la mise en place de son système de management intégré; après la Qualité et la Sécurité, elle prépare la certification environnement ISO 14001 de ses activités.

Conclusion :

Ainsi, être certifié est le meilleur moyen pour une entreprise, de développer ses activités, d'obtenir de nouveaux clients, de réduire ses coûts et d'entrer sur de nouveaux marchés. On comprend ainsi que la certification doit être l'aboutissement d'un processus de management de la qualité et non perçue comme ayant pour finalité l'augmentation de la notoriété et de l'image de marque d'une entreprise. Malheureusement, pour une partie d'entreprises, la certification n'est qu'un label pour améliorer la communication et pénétrer certains marchés. Enfin, aujourd'hui, une entreprise qui souhaite jouer dans cette compétition mondiale, comme on l'a pu voir avec REDAL, ne doit pas se contenter d'une certification qualité (ISO 9 000), elle doit aussi respecter l'environnement (ISO 14 001), la santé et la sécurité au travail (OHSAS 18 001) ou encore la responsabilité sociale (ISO 26 000).