



MERIEM LOTFI

■ Directeur administratif et financier du groupe Colorado

Nous sommes certifiés ISO 9001 pour la qualité depuis plus de dix ans, ISO 14001 pour la protection de l'environnement et OHSAS 18001 pour la santé et sécurité au travail depuis 5 ans. Nous sommes aussi engagés depuis une année avec l'ISO et Imanor (Institut marocain de normalisation) dans la mise en place de l'ISO 26000 pour le lancement de sociétés et qui est une norme non certifiable.

Le respect des normes nous amène à clarifier l'organisation, établir des objectifs précis et travailler selon des procédures documentées

L'objectif est d'abord d'aligner notre système de management sur les normes internationales, procurant ainsi la garantie à nos clients quant à la qualité de notre produit et le sérieux de notre service, respecter la réglementation en vigueur sur le plan environnemental, sécurité et social, entre autres. Notre société est aujourd'hui la seule de son domaine d'activité à disposer d'une triple certification. Le respect de ces normes nous a amenés à clarifier l'organisation, établir des objectifs précis pour chaque poste et permettre à toutes et à tous de travailler selon des

procédures documentées. La vision, la mission et les valeurs de la société sont relayées largement et le système veille à les récolter en continu. Les RH restent les acteurs moteurs pour la réussite de tout cela. D'ailleurs, il est important d'entreprendre une communication soutenue, avant et après, mettant en valeur la contribution des collaborateurs. Bien évidemment, la démarche de certification, selon les différents référentiels entraîne des changements dans la pratique de la gestion du personnel. Tout d'abord on ne recrute pas n'importe comment. Le

besoin doit être bien justifié et doit correspondre à un poste clairement défini. Les recrutements suivent un processus cohérent et objectif. Une fois que la personne a intégré la société, elle est mise au courant de sa mission, ses objectifs et les procédures qui la concernent. Des réunions de revues sont tenues et une évaluation réciproque est faite entre le salarié et son supérieur pour faire le point régulièrement. Des formations continues sont souvent mises en place pour remédier aux lacunes et/ou anticiper les besoins futurs. Il est évident que le respect de ces normes implique le respect

des engagements sociaux et légaux de la société. La gestion des ressources humaines se voit donc dans l'obligation de s'élever à ce niveau d'exigences en se penchant sur le recrutement, la formation et le développement, ainsi que la création d'un climat propice pour la performance selon des normes d'efficience tout en garantissant l'épanouissement de notre capital humain. De plus, un projet de certification induit des changements majeurs dans les modes de gestion : management participatif, management des objectifs, organisation de travail... ■