



# RH Mag

Partageons l'expérience RH

REPORTAGE

## CFAO Motors Côte d'Ivoire Leader dans ses métiers



### AVIS D'EXPERTS

La gestion de la connaissance  
Une démarche qualité suivant  
ISO 9001 version 2015

RH et Stratégie Digitale  
Ce qu'il faut savoir

### Mariam Sy Diawara

Présidente-fondatrice Mandingo  
et La Maison de l'Afrique



On entre à La  
Maison de l'Afrique  
pour vivre l'Afrique

- ▶ Une politique sociale attrayante
- ▶ Kayzen : une démarche by CFAO

### Fabrice de CREISQUER PDG CFAO Motors Côte d'Ivoire

“Avec des  
ressources  
humaines de  
qualité, il ne peut  
y avoir de limites  
à nos ambitions”



 **MZK Group**  
La matière grise au service du développement



Une année  
**INTELLIGENTE**  
concoctée pour  
VOUS **OFFRIR**  
**LE MEILLEUR**

*Bonne et Heureuse Année*

**2018**



N°22

Entreprise Editrice  
IRH  
Sarl au capital 5 000 000 FCFA

Directeur de Publication  
Ange Tra Bi

Rédaction  
Rédacteur en Chef  
Clovis Séwa

Secrétaire Général de rédaction  
Coulibaly Fangma  
Cel. : (225) 08 98 67 20  
fangmacoulibaly@mzkgroup.info

Redacteurs  
Coulibaly Fangma  
Arsène Diomandé  
Alexis Kacou Bi  
Cédric Zohé  
Adama Coulibaly

Service commercial  
Tél. : (225) 22 00 21 42  
(225) 22 47 54 30

Impression  
HOODA GRAPHICS

Adresses  
Cocody-Riviera 3  
Cité COPRACI  
01 BP 10 671 Abidjan 01  
irh@mzkgroup.info  
www.mzkgroup.info

Dépot légal  
11685 du 19 Janvier 2015

Tirage  
5 000 exemplaires

# EDITORIAL

## EDITO

Par Ange Tra Bi



## Talents anonymes

Dans son discours mémorable de réception du prix Nobel de la paix, Martin Luther King, GRH avant l'heure, a ces phrases de haute portée : « *chaque fois que je monte dans un avion, j'ai toujours une pensée pour tous ceux qui ont rendu possible l'heureux déroulement de mon voyage : le pilote dont le nom est connu mais également l'anonyme personnel au sol. (...) La plupart de ces hommes et de ces femmes n'auront jamais leurs noms dans le who's who* ». Mais sans le travail acharné et les sacrifices inouïs de tant d'anonymes, le quotidien de l'humanité aurait les couleurs ternes d'un monde sans âme.

La modernité technologique offre à l'usage de tous une infinité de produits estampillés de marques aussi prestigieuses les unes que les autres. Ce dont on parle le moins, pourtant, ce sont ces milliers de mains et de compétences dont l'investissement a durablement contribué à forger des réputations. A titre d'exemple, un ordinateur, une automobile, nécessitent la confection et l'assemblage d'une multitude de pièces dans des conditions d'une pénibilité parfois outrancière. Ce travail de chaque instant réalisé par tant d'inconnus aboutit entre les mains d'utilisateurs tout aussi anonymes. Cela n'enlève rien, au contraire, à la nécessaire prise de conscience de toutes les responsabilités – des compétences aussi – qu'appelle un travail d'une telle qualité.

Un collaborateur se recrute pour les besoins d'une cause. Il peut s'agir de satisfaire une demande en une matière spécifique. Ce collaborateur ne voit

presque jamais son nom associé au prestige de l'entreprise ou de la marque dont un manager a bien voulu solliciter ses aptitudes. Il est dans les coulisses d'un anonymat où son engagement permanent garantit un rayonnement sans cesse grandissant au produit pour lequel on lui fit appel.

Le présent numéro de votre magazine fait la part belle au groupe CFAO en Côte d'Ivoire, organisation forte de deux mille collaborateurs. S'il est vrai qu'une telle structure produit une diversité de biens destinés à la consommation, il va sans dire que tous ses collaborateurs, individuellement, gagnent à s'assumer comme

autant de compétences mobilisées au profit d'un marché dont les exigences, de plus en plus fortes, sont connues. Il devrait donc se développer parmi les collaborateurs de nos entreprises, le sentiment légitime d'une fierté induite par une activité consciencieuse et silencieuse dont le niveau de satisfaction du bénéficiaire est en soi la première récompense.

On ne saurait s'y tromper : si un collaborateur recruté n'a pas les compétences requises, ses chances de rester dans l'entreprise sont infimes. En revanche, le nombre

d'années d'expérience, les défis affrontés et relevés, la confrontation constante avec l'innovation et les changements, voici des facteurs évidents d'une célébration des mérites individuels dont aucune entreprise ne peut se passer sans, d'une certaine façon, en payer le prix. Car c'est à chacun de ces talents individuels et généralement anonymes que l'entreprise doit son chiffre, lequel est, somme toute, une réussite collective. ■

**Sans le travail  
acharné et les  
sacrifices inouïs de  
tant d'anonymes,  
le quotidien de  
l'humanité aurait  
les couleurs ternes  
d'un monde  
sans âme.**

# SOMMAIRE 22

## Spécial CFAO Motors CI

22



**CFAO Motors CI, leader dans ses métiers grâce à ses Ressources Humaines**

### 28 SERVICES À LA LOUPE

36 4<sup>ème</sup> édition de la Journée détente

40 Décoration chez CFAO : le groupe reconnaît le mérite de 153 de ses agents

### 42 INTERVIEWS

42 M. Mar Mao, DRH CFAO AES

“J’ai toujours travaillé avec des patrons qui comprennent la valeur des RH dans l’organisation”

46



**Fabrice de Creisquer, PDG CFAO Motors Côte d’Ivoire**  
“Avec des ressources humaines compétentes, il ne peut y avoir de limites à nos ambitions”

### 05 ACTU

05 Médiation professionnelle / La CPMN lance officiellement ses activités

06 Leadership et performance de l’entreprise / La première édition des Afterwork Métiers tient ses promesses

12 Conférence du RICOM / Le porte-parolat en question

### 21 CONTRIBUTIONS

21 RH et Stratégie Digitale

58 La gestion de la connaissance dans une démarche qualité suivant ISO 9001 version 2015

### 53 FORUM DES CHEFS D’ENTREPRISES



**Mariam Sy Diawara, Présidente-fondatrice**  
Mandingo et La Maison de l’Afrique

“On entre à La Maison de l’Afrique pour vivre l’Afrique”

**56 Martin Frigola, Directeur Général de MDE Business School**

“En 2018 nous avons prévu deux nouveaux programmes”

### 60 VOEUX DE NOUVEL AN

## Médiation professionnelle

# La CPMN lance officiellement ses activités

Chefs d'entreprises, gestionnaires des ressources humaines, juristes, médiateurs professionnels, tous ont pris part au lancement officiel des activités de la Chambre des professionnels de la médiation et de la négociation-Côte d'Ivoire (CPMN-CI) le mardi 24 janvier 2018 à l'hôtel Palm Club Cocody. Placée sous le parrainage de M. Jean-Louis Billon, cette rencontre a également servi de cadre pour la remise de diplômes de la deuxième promotion des médiateurs professionnels formés en Côte d'Ivoire. ■



La CPMN-CI est une organisation syndicale qui a pour but de défendre les intérêts et le développement du métier ainsi que le bien-être moral et professionnel des membres de cette corporation. Après avoir sacrifié aux obligations administratives, la section ivoirienne des professionnels de la médiation, affiliée à la CPMN internationale, a démarré ses activités ce jour. Le Président de la CPMN-CI, Maître Yannick Dagaux-Kouassi, a levé un coin de voile sur cette profession encore méconnue par bon nombre d'acteurs. « *La médiation professionnelle est une discipline de la qualité relationnelle fondée sur l'éthique*

*et l'altérité. Elle est dotée d'un processus structuré de résolution de conflits. Le médiateur accompagne les parties pour qu'elles trouvent elles-mêmes la meilleure solution à leur conflit* », a-t-il fait savoir.

Suivant le chronogramme d'activités, M. Jean-Louis Lascoux, Président de l'Ecole professionnelle de la médiation et de la négociation (EPMN) et la Directrice de l'EPMN de Bordeaux, Mme Aïcha Sangaré, ont coanimé une conférence sur le thème « *Médiation en entreprise : facteur de bonne gouvernance* ».

L'un des moments forts de cette journée a été, sans nul doute, la remise des diplômes des nouveaux médiateurs

professionnels issus de la promotion Félix Houphouët Boigny. M. Jean-Louis Billon, parrain de la promotion, a, lors de son adresse, profité de l'occasion pour prodiguer des conseils à ses filleuls. « *Votre promotion porte un nom prestigieux. En tant que médiateurs, votre profession de foi est forte et vous devez la respecter. Il s'agit de votre objet social, de votre mission et de votre feuille de route* », a-t-il exhorté avant d'inviter tous les acteurs de la société ivoirienne à recourir aux médiateurs professionnels afin de prévenir les conflits dans nos organisations. ■

Arsène Diomandé



## Leadership et performance de l'entreprise

# La première édition des Afterwork Métiers tient ses promesses

Les acteurs et professionnels des métiers de l'entreprise étaient réunis, le vendredi 15 décembre 2017, dans une ambiance des plus conviviales, à l'hôtel Azalaï de Marcory. A l'initiative de RH Magazine, ils ont échangé sur le thème : « Le leadership comme levier de la performance de l'entreprise », animé par Désiré Gabala, Directeur Général de SAPLED. ■

Les métiers "transverses" ou "transversaux" sont communs à toutes les entreprises et présents dans tous les secteurs d'activité. C'est ainsi que Ange Tra Bi, Directeur de Publication de RH Magazine, a justifié l'idée du concept des Afterwork Métiers qui est « une plateforme de réseautage et de partage d'expériences ». Un argument partagé par Mohamed Kaba, Directeur des Ressources Humaines de EcoBank, modérateur des échanges, qui soutient cette initiative. « Il est important de fédérer les praticiens des différents corps de métier de l'entreprise dans des cadres parfois plus informels. Ce projet intéressant est un moment propice à la détente et la convivialité »,

a indiqué le modérateur. A la suite de Mohamed Kaba et s'appuyant sur son expérience personnelle, le conférencier, Désiré Gabala, a passé en revue son impressionnant parcours professionnel de son premier poste de responsabilité à sa position actuelle de Directeur Général. L'objectif d'un leader consistant à accroître progressivement le niveau de maturité de ses collaborateurs afin de développer leur autonomie dans le travail, le conférencier conclut en établissant une correspondance entre le style de leadership et le niveau de développement de l'entreprise. Pour lui, « le leader a trois possibilités : superviser, sur-superviser ou sous-perviser avec une capacité à utiliser plusieurs styles

de leadership ». Au terme d'une conférence de haut niveau rythmée par des échanges constructifs et instructifs, la première édition des Afterwork Métiers a laissé des impressions positives.

Pour rappel, tout comme le concept de Café Métiers, mais sous un format cocktail-échanges, les AfterWork Métiers s'inscrivent dans la droite ligne des Journées Nationales Métiers, visant à constituer des plateformes d'échange et de partage d'expériences pour les professionnels exerçant dans les fonctions de l'entreprise tout en abordant des questions qui leur sont transverses. ■

Cédric Zohé

## Cérémonie de remise de médailles d'honneur du travail

# La CIE récompense la loyauté et la fidélité de ses agents

La Compagnie ivoirienne d'électricité (CIE) continue de célébrer le mérite de ses agents. Pour cette énième cérémonie de distinction tenue à la base CIE de Niangon, le vendredi 8 novembre 2017, le facteur déterminant a été le binôme fidélité-loyauté. ■



Ils étaient 201 récipiendaires de toutes directions confondues et dont le nombre d'années de service oscillent entre 15 et 35. Ils ont reçu une médaille d'honneur du travail de l'Etat de Côte d'Ivoire. Classés par catégorie, ce sont 56 agents avec 35 ans de service chacun, qui ont décroché une médaille Grand Or, 57 une médaille d'or pour 30 ans de loyaux services, 20 qui reçoivent une médaille vermeille pour 20 ans de durs labeurs et 68, une médaille d'argent pour 15 ans de service. Ils ont été honorés en présence d'amis, collègues et parents par le Directeur général de la CIE, Dominique Kakou et du représentant du ministre de l'Emploi et de la protection sociale, Bagaté Bolou, Inspecteur général du travail. Dans son allocution, le Directeur général de la CIE a, dans un premier temps,

remercié ses illustres invités pour avoir honoré de leur présence la cérémonie avant d'adresser quelques mots à l'endroit des récipiendaires : « *Sachez que votre engagement, votre loyauté et votre fidélité vous font entrer dans le cercle de ceux et celles qui, depuis la création de notre compagnie, ont œuvré inlassablement à la bâtir, à la maintenir et à la développer. C'est un mérite que nous ne pouvons que féliciter et applaudir. (...) C'est une grande partie de votre vie que vous avez consacrée à hisser notre entreprise au niveau où elle se trouve aujourd'hui. Nous vous devons à ce titre toute notre reconnaissance, notre fierté et notre gratitude. (...) Nous croyons que votre engagement et votre fidélité serviront de repère aux plus jeunes d'entre nous qui ont encore besoin d'écrire leur propre histoire* ». Le représentant du

Président de la cérémonie, Bagaté Bolou, a également rendu un hommage mérité aux récipiendaires de ce jour tout en faisant l'apologie de la CIE : « *vous êtes les véritables artisans du succès de cette entreprise. Votre distinction du jour est le fruit du travail persévérant et décent accompli avec dévouement et ferveur dans cette entreprise exceptionnelle, responsable, moderne, citoyenne et engagée dans le développement durable* ». Il a procédé par la suite, accompagné par le DG de la CIE, à la remise des médailles aux 201 travailleurs sous les ovations de l'assemblée. Cette cérémonie de distinction qui consacre le mérite et les valeurs attachées au travail, a été sanctionnée par un cocktail offert à tous les participants. ■

Alexis Kacou Bi

## Secteur avicole

# L'AEJ et le PAPAN lancent un projet d'insertion de 3300 jeunes

Dans le souci d'apporter une réponse opérationnelle à l'emploi des jeunes en Côte d'Ivoire, le Ministère en charge de la Promotion de la Jeunesse, de l'Emploi des Jeunes et du Service Civique, à travers l'Agence emploi jeunes (AEJ), envisage de mettre en œuvre, conjointement avec le Ministère des Ressources Animales et Halieutiques, par le biais du Programme d'Appui à

la Production Avicole Nationale (PAPAN), un projet d'insertion de 3300 jeunes dans le secteur avicole dans les 32 régions de la Côte d'Ivoire et le District de Yamoussoukro. L'annonce a été faite au cours d'une conférence de presse animée le mardi 16 janvier 2018, au Plateau, par les ministres Sidi Tiémoko Touré et Kobénan Kouassi Adjoumani, initiateurs de ce projet. ■



Le programme d'Appui à la Production Avicole Nationale vise à créer 600 entreprises formelles intégrées dans une chaîne de valeurs et à insérer 3300 jeunes dans des emplois décents dans le secteur avicole. Selon le ministre Sidi Touré qui présentait le projet, l'objectif global est de promouvoir l'entrepreneuriat des jeunes, de professionnaliser le secteur avicole, de lutter contre le chômage des jeunes et l'insécurité alimentaire à travers une meilleure insertion dans ce

secteur. Le coût global de cet ambitieux projet s'élève à 6 865 995 000 F CFA. Pour ce qui est du mode opératoire du projet, l'AEJ se chargera d'identifier de potentiels jeunes bénéficiaires, d'instruire leurs dossiers et de mettre en place le financement. Le Secrétariat technique du PAPAN, quant à lui, procèdera à l'analyse des dossiers, à l'encadrement des jeunes dans la formation, à la création de leurs entreprises et au suivi permanent de terrain. Le secrétariat technique

procèdera également au recouvrement des fonds en collaboration avec des banques partenaires car les différents financements à l'installation des jeunes se feront sous forme de prêts.

La phase pilote de ce projet, d'une durée d'un an, qui débutera au cours de cette année, va couvrir 8 régions, à savoir le Poro, le Gbêkê, le Gontougo, le Haut Sassandra, le Sud Comoé, les grands Ponts, le Kabadougou, le Cavally et le district de Yamoussoukro. ■

Arsène Diomandé



## Présentation de vœux

# Le ministre Sidi Touré rassure le personnel

**Le ministre de la Promotion de la Jeunesse, de l'Emploi des Jeunes et du Service Civique, Sidi Touré a profité de la traditionnelle cérémonie de présentation de vœux pour rassurer les travailleurs de son ministère et annoncer de grands sentiers en faveur des jeunes. ■**

La rencontre entre le ministre Sidi Touré, de la Promotion de la Jeunesse, de l'Emploi des Jeunes et du Service Civique et le personnel de son ministère lors de la présentation des vœux de l'année 2018, a été l'occasion pour le ministre de faire le bilan de l'année 2017. « *Le chemin parcouru, dans l'ensemble est satisfaisant. Les résultats sont encourageants. Plusieurs succès ont été obtenus, pour lesquels je voudrais vous féliciter vivement. Toutefois, je demeure convaincu que beaucoup reste encore à faire pour aller plus loin et*

*mieux, dans le bond à la fois quantitatif et qualitatif* », a-t-il affirmé. Face aux difficultés de fonctionnement dues aux problèmes budgétaires, le ministre s'est voulu rassurant : « *L'année 2018 donne lieu à d'autres défis qu'il faudra relever. Ceux-ci sont contenus dans le Programme de Travail Gouvernemental et les différents Plans de Travail Annuels Budgétisés qui ont été élaborés et validés d'un commun accord et qui devront entièrement être réalisés* ». Il a également révélé que les perspectives de l'année en cours (2018) se définissent comme suit : pour les Thimo (travaux

aux hautes intensités de main-d'œuvre), 55385 jeunes seront employés pendant que 35000 bénéficieront des différents programmes complémentaires, 50000 pour les programmes de stage et 39576 pour les programmes d'apprentissage. Selon le ministre, la réussite de cette noble mission appelle la mobilisation de toutes les forces vives dont dispose son département. Notons que plusieurs directions régionales et départementales ont reçu du matériel de bureau pour améliorer leurs conditions de travail. ■

Aaron KANIE



Première édition des JNCE

## Les chefs d'entreprises à la découverte des opportunités du Poro

Les Journées Nationales des Chefs d'Entreprises (JNCE) se sont déroulées du 9 au 12 novembre 2017 à Korhogo. Cette première édition a enregistré la participation plusieurs partenaires institutionnels et de nombreux dirigeants et chefs d'entreprises. Le Premier Ministre, Ministre du Budget et du portefeuille de l'Etat, Amadou Gon Coulibaly a honoré ce rendez-vous par sa présence effective. ■

La cérémonie inaugurale de ces Journées, qui ont également enregistré la participation du Ministre de l'Industrie et des mines, du Ministre de la Fonction publique et du Ministre du Commerce, de l'Artisanat et des PME, s'est déroulée à l'Hôtel Olympe. Démarrée par la projection d'un film institutionnel réalisé par le Conseil Régional du Poro qui donne un aperçu des atouts économiques et touristiques de la région, la cérémonie a été marquée par une série d'allocutions.

Celle du premier Adjoint au Maire, Coulibaly Panan Souleymane, pour souhaiter le traditionnel « Fotamana » à toutes les délégations ; celle de la Commissaire générale des JNCE, Nadine Bla, pour situer le cadre de ces Journées. « Le besoin est apparu de valoriser davantage les opportunités d'affaires dans les collectivités locales, afin d'y attirer de nombreux investisseurs susceptibles de les exploiter de façon optimale. Ces journées se positionnent comme par la plateforme par excellence de prospection et de recherche de

nouvelles opportunités économiques à l'intérieur du pays », a-t-elle dit avant de remercier le Premier Ministre pour son engagement à la réussite de la 1<sup>ère</sup> édition des JNCE dans le région du Poro. Le Directeur général de la CIE, Dominique Kakou, sponsor officiel, a quant à lui donné les raisons de leur accompagnement et rassuré le Gouvernement et les opérateurs économiques de jouer leur partition dans le processus de développement des régions. Le Président du Conseil régional, Tiémoko Yade Coulibaly, a invité les investisseurs à saisir les opportunités économiques dont regorge la région tout en les rassurant de l'engagement de ses services à les accompagner. Avant d'ouvrir officiellement les JNCE 2017, le Premier Ministre a affirmé que « cette initiative arrive à point nommé et est parfaitement en ligne avec la vision du Président de la République, celle de promouvoir un développement économique harmonieux et équilibré sur toute l'étendue du territoire ». Puis, s'engageant à soutenir les prochaines éditions des JNCE, il a exhorté les hommes d'affaires présents à saisir « ce

cadre pour effectivement déployer leurs activités dans les régions ».

Plusieurs dîners ont été offerts aux chefs d'entreprises, notamment chez préfet de région et chez le Premier Ministre. Le dîner gala des JNCE, qui s'est tenu le samedi 11 novembre 2017 en présence du Premier Ministre, a été le lieu de consécration des meilleurs entrepreneurs de la région du Poro à travers les Awards régionaux des chefs d'entreprises (ARCE). Il s'agissait de Silué Nahouo, Directeur général ESN (Entreprise Silué Nahouo) opérant dans les BTP dans la catégorie Prix meilleur PME de la CNPS et de Silué Adama, Directeur général de la Compagnie ivoirienne de coton (COIC) pour la catégorie Prix Grandes Entreprises de la CIE.

San Pedro, ville prévue pour accueillir la prochaine édition des JNCE aura sans doute beaucoup à offrir à nos chefs d'entreprises. ■

Alexis Kacou Bi

## Journées nationales des systèmes d'information 2017

# Les DSI et les RI engagés à relever les défis d'actualité



Les acteurs des systèmes d'information se sont réunis du 7 au 9 décembre 2017 à Yamoussoukro pour débattre sur les thématiques d'actualité de leur fonction. C'était dans le cadre de la 2<sup>ème</sup> édition des Journées nationales des systèmes d'information (JNSI). Placée sous le thème de l'« Amélioration de la productivité de la DSI et performance de l'entreprise », cette édition 2017 des JNSI a permis des échanges sur les défis de la

modernisation et de la concurrence accrue, défis relatifs aux nouvelles technologies de l'information. Car pour Jean-Claude Sigui, Vice-président du Club des DSI, « la Direction des systèmes d'information (DSI) participe au bon fonctionnement de l'entreprise et oriente les directions métiers de l'organisation ».

Des communications et des conférences animées par des experts IT, des partages d'expériences entre professionnels, praticiens et universitaires des systèmes

d'information ont meublé, durant deux jours, ces JNSI. Des activités sportives et touristiques ont également agrémenté le séjour des DSI et RI dans notre capitale politique.

Notons que cette deuxième édition des Journées nationales des systèmes d'information (JNSI) était la dernière journée au programme des Journées nationales métiers 2017. ■

Alexis Kacou Bi

## Conférence du RICOM

## Le porte-parolat en question

La deuxième conférence annuelle du Réseau ivoirien des communicants (RICOM) s'est tenue le jeudi 23 novembre 2017 au Palm Club de Cocody. Cette rencontre, portant sur le thème : « La prise de parole en public : d'hier à aujourd'hui », a rassemblé les membres du réseau et plusieurs autres professionnels de la communication. ■



**A** travers cette rencontre, les communicants de Côte d'Ivoire ont voulu présenter l'homme dans l'une des dimensions fondamentales de son être à savoir la parole. Après que le tambour ait souhaité la bienvenue aux participants, Mme Merheb Carmen, Présidente du RICOM, a ouvert le bal des allocutions. D'entrée de jeu, Mme Merheb a défini le communicant comme un ambassadeur de marque. « *Il a une charge essentielle dans le déploiement d'un message. Celui-ci porte, à l'intérieur comme à l'extérieur, la parole de son organisation, l'image de son entreprise dans ses formes et ses couleurs* », a-t-elle fait savoir. Et d'ajouter ses caractéristiques. « *Le porte-parole doit être doté de la mesure afin de peindre les tableaux aux*

*lignes régulières et dans une harmonie de couleur parfaite* ». Le communicant, celui qui portera la parole, apparaît donc comme la personne dont le premier devoir est de mettre en commun, de rassembler ce qui est épars et de trouver la parole qui apaise.

Zio Moussa, Président de l'OLPED, a, quant à lui, axé son propos sur le caractère divin de la parole mais aussi sur la légitimité de la parole quand elle est portée par quelqu'un qui a été désigné comme porte-parole. « *Quand on se réfère aux saintes écritures, tout a été créé par la parole. Porter la parole pour les humains, c'est faire acte d'humanité mais c'est aussi emprunter une part de la divinité que comporte la parole* », a-t-il expliqué. Poursuivant son intervention, il a toutefois souligné qu'on

ne peut pas porter la parole pour une organisation sans étique et déontologie. Parce le faire c'est désacraliser la parole en lui enlevant sa part de divinité.

Deux communications portant notamment sur « *La dimension culturelle africaine de la fonction de porte-parole* » et « *le porte-parolat et la prise de parole en public* » ont meublé la suite du programme. Animées respectivement par M. Kouamé Kouaho-Bilé Désiré, chercheur en anthropologie culturelle, et Mme Agnès Kraïdy, journaliste, elles ont clôturé cette dernière activité du RICOM avant la tenue des prochaines Journées nationales de la communication et du marketing prévues du 22 au 24 février 2018 à Yamoussoukro. ■

Arsène Diomandé

Interview avec... ?

**Carmen Merheb, Présidente RICOM****“ Il faut que la fonction de porte-parolat soit promue et connue ”**

**RH Mag :** Pourquoi le choix de ce thème pour cette deuxième conférence ?

**Carmen Merheb :** Le porte-parolat parce que cela fait partie intégrante de la communication en entreprise. Certes, les entreprises doivent communiquer mais elles ne doivent pas communiquer dans tous les sens. Cela doit répondre à une stratégie. Et justement dans cette stratégie, il doit être intégré un porte-parole. Celui-là même qui va donner un visage et une voix à l'entreprise pour qu'elle soit audible et comprise.

**A travers cette conférence, vous souhaitez insister sur le métier de porte-parole...**

Je dirai oui parce que c'est important. Les événements heureux ou malheureux que connaissent les différentes organisations leur imposent de communiquer. Il faut que la fonction de porte-parolat soit promue et connue. Je pense que c'est par méconnaissance que les gens ne l'intègrent

pas dans leur organigramme. Notre objectif, ce jour, c'était de mieux faire connaître et, bien sûr, de susciter l'ouverture de cette fonction au sein des entreprises.

**Au terme de cette conférence, quel sentiment vous anime ?**

Je suis heureuse parce que nous avons beaucoup appris. Nous repartons enrichis de connaissances, de choses auxquelles on ne pensait pas. Je suis vraiment comblée.

**Quel doit être le profil de celui qui doit porter la parole d'une organisation ?**

Il faut que cette personne soit éloquente. Il faut qu'elle ait la maîtrise des règles de prise de parole en public. En plus de cela, il doit avoir une interconnexion avec son public. Donc cela demande la maîtrise du domaine d'activité et le métier de l'entreprise qu'il représente. Il faut également qu'il incarne les valeurs humaines car cela est très important. Tout cela combiné nous donnera un excellent porte-parole. ■

**Propos recueillis**

**Wêrê-Wêrê Liking**  
Village Ki-yi MBOck



**« Ce mélange des diversités conduit à l'efficacité de la communication »**

J'ai été très intéressée par le thème de la conférence. Et il faut dire que c'est un sentiment de satisfaction qui m'anime vu l'intérêt de la jeunesse pour divers aspects de notre culture. Je retiendrai surtout de ce rendez-vous les aspects spirituels et techniques de la communication qui nous ont été très bien expliqués par les différents conférenciers.

C'est ce mélange des diversités qui conduit à l'efficacité de la communication. ■



**Raphaël Lakpé**  
Président du Conseil national de la presse (CNP)

**« Mes encouragements au RICOM qui a fait de très belles choses »**

On a assisté à une très belle cérémonie qui nous a plongé dans la tradition et nous a transporté à la fois dans le modernisme. J'en garde une très bonne impression pour ma deuxième participation. Mes encouragements au Ricom qui a, ma foi, fait de très belles choses. ■



**Zio Moussa, Président OLPED**

**« Trois choses ont retenu mon attention »**

Trois choses ont retenu mon attention : d'abord on a besoin de ce genre de forum qui exprime la quête inachevée de la connaissance, du savoir sur un certain nombre de postes clefs et auxquels sont attachées des fonctions essentielles pour la vie d'une organisation. Ensuite, nous y avons vu que, même dans la société traditionnelle africaine, il y avait déjà la prééminence et l'importance du porte-parolat à

travers un certain nombre de statuts de personnes qui vivaient dans les cours royales mais aussi dans les sociétés traditionnelles africaines. Cet élément m'a beaucoup parlé. Enfin, je repars convaincu qu'il faut multiplier ces espaces de quête de savoir et de connaissance. J'encourage donc le RICOM et même d'autres organisations à aller dans ce sens afin d'acquérir la connaissance intellectuelle. ■



## Fondation Raymond & Elizabeth pour la culture

# Former les enfants défavorisés par les arts

**C**réée pour permettre aux enfants démunis d'avoir une formation afin de réussir leur intégration sociale, la Fondation Raymond & Elizabeth pour la Culture, organisation à but non lucratif, est une aubaine pour les jeunes passionnés par les métiers de la musique, la danse et les arts plastiques et dont l'âge varie entre 10 et 19 ans. Le lancement des activités de la Fondation a eu lieu le jeudi 28 décembre 2017 à l'Hôtel Azalaï dans la commune de Marcory devant un aréopage de personnalités, dont M. Joseph Yapo Mancambou, le fondateur, et M. Aby Raoul, maire de la Commune de Marcory.

Devant les nombreux invités qui ont répondu promptement à son invitation, M. Joseph Yapo Mancambou, DG de la Loyale Vie et à l'initiative de la Fondation Raymond & Elisabeth pour

la culture a indiqué que l'ambition de la Fondation était de contribuer à réduire la pauvreté dans le monde par la charité et l'entraide. « Les enfants sont la marque de l'innocence et de la vulnérabilité de notre société. Ils représentent également l'avenir et l'espoir. La fondation a choisi d'agir pour le bien-être car elle contribue ainsi à construire une société forte et confiante en l'avenir. Toute la beauté de l'art et de la culture aidera à faire ressortir le meilleur des enfants pour leur redonner le sourire », a-t-il exprimé.

Le point d'orgue de la cérémonie a été la dédicace de l'album "Hommage" de M. Joseph Yapo Mancambou destiné à collecter des fonds pour la fondation.

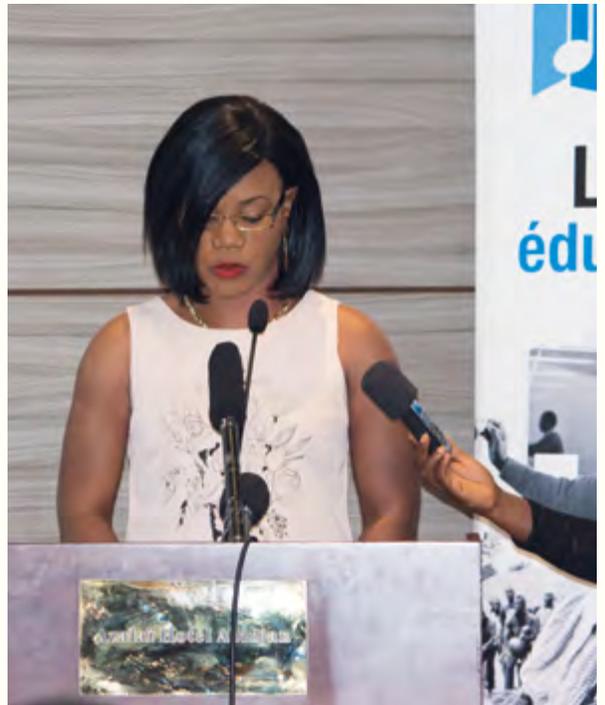
Cette initiative vise à créer un cadre de formation dont l'objectif est de donner le sourire aux enfants qui sont la frange la plus vulnérable de la société, mais aussi

la plus forte, car incarnant l'avenir.

« Joseph Yapo Mancambou, c'est un homme qui a plusieurs facettes. On a découvert cet homme du point de vue de la culture. Je pense qu'il est en train de montrer une autre dimension de sa personnalité. Voyez-vous, quand les êtres humains ont envie de se dépasser, il faut les encourager. Nous sommes là pour l'aider à devenir ce qu'il a toujours voulu être : un homme de culture, un homme qui transcende », a déclaré Aby Raoul, maire de la commune de Marcory lors de la cérémonie lancement des activités de la Fondation Raymond & Elizabeth pour la Culture. Notons qu'à travers son album « Hommage », Joseph Yapo Mancambou a collecté des fonds pour soutenir la Fondation. ■

CF

# La cérémonie en images





## Amicale des Gestionnaires RH de Yopougon

# Un dîner gala pour célébrer un an d'activités intenses

L'Amicale des Gestionnaires des Ressources Humaines de Yopougon (AGRH-YOP) a organisé son dîner gala de fin d'année, le samedi 06 Janvier 2018, à l'hôtel Palm Club de Cocody. Apothéose d'une première année d'existence marquée d'intenses activités, le dîner gala s'est déroulé en présence de M. Yattabaré Fodé Kaéra, PDG de la Nouvelle Cosmétologie Kaéra en sa qualité de parrain, et de M. Soro Souleymane, Président du Réseau ivoirien des gestionnaires des ressources humaines (RIGRH) auquel est affiliée l'AGRH-YOP.

Dans son allocution, Djibril Camara, Président de l'Amicale, a salué les membres de son bureau pour les acquis accumulés en un an d'existence : le renforcement des capacités, le réseautage et l'entraide entre les

gestionnaires des Ressources humaines de Yopougon.

« Notre objectif premier était le partage de bonnes pratiques à travers les work-shops qui se tiennent chaque deux mois où des consultants RH viennent former nos membres, ainsi qu'à travers les after-works qui se tiennent chaque deux mois, où ce sont des pairs qui partagent les bonnes pratiques au sein de leurs entreprises. Notre deuxième objectif consistait à avoir un réseau professionnel dynamique au niveau de la Zone Industrielle et dans tout Yopougon. Aujourd'hui, les murs sont tombés, des ponts se sont construits avec une amicale qui compte plus de 120 membres », a-t-il affirmé.

Entre autres acquis, il a indiqué que l'amicale a œuvré à créer un cadre d'entraide et une base de compétence de personnes aguerries dans la

fonction RH. « Après un an d'activités, à raison d'une activité par mois, nous avons souhaité convier nos pairs, nos employeurs, nos partenaires à partager un repas et attaquer de nouveaux challenges », a-t-il conclu.

Cadre fraternel et convivial, le dîner gala de l'AGRH-YOP a été un moment de reconnaissance envers les partenaires habituels tels que Belife Insurance représenté par son directeur commercial, la SGBCI représentée par son directeur Abidjan Nord, le laboratoire d'analyses médicales de l'autoroute (LAMA), les cabinets JN Consulting et HR Consulting and Co.

Notons en outre que des employeurs ont été distingués, notamment M. Koman Daouda, PDG de SEK et M. Fodé Yattabaré Kaéra. ■

## Trêve sociale, centrales syndicales, paix sociale...

# La Coalition des centrales syndicales pour le dialogue social veut se faire entendre !



**Le jeudi 18 janvier 2018, la coalition des centrales syndicales pour le dialogue social (CCSPDS) a animé un point de presse pour se prononcer sur l'actualité professionnelle et syndicale ivoirienne, notamment la trêve sociale obtenue par le gouvernement des centrales et collectifs syndicaux. ■**

**C**e point de presse a été animé par le Président de la CCSPDS, Lago Kipré Basile, également Secrétaire général Confédération générale des travailleurs de Côte d'Ivoire-Solidarité (CGT-CI-Solidarité). « Nous sommes réunis ici pour parler des injustices faites aux centrales syndicales membres de la coalition, vous présenter nos observations relatives à la signature du protocole d'accord sur la trêve sociale du jeudi 17 août 2017 et, enfin, vous faire des propositions relatives à nos conditions pour une trêve sociale durable », avait introduit, sans langue de bois, Lago Basile.

Au titre de ces injustices, le Président de la CCSPDS a évoqué les 800 millions

octroyés par le Président de la République de Côte d'Ivoire aux centrales syndicales et dont sa coalition n'a pas été associée au partage. « *Pourtant nous sommes légalement constitués et présents dans tous les secteurs d'activités* », a-t-il regretté. Les observations relatives au protocole d'accord sur la trêve sociale ont été le deuxième point abordé par le conférencier. Il en ressort que « *la CCSPDS n'étant pas signataire, ne se reconnaît pas dans cet accord et ne peut voir produire aucun effet sur elle* ». Le dernier point a consisté, pour Lago Basile, en une énumération des conditions pour une trêve sociale durable, notamment l'allocation des subventions de l'Etat aux centrales syndicales membres de cette coalition,

la révision de la convention collective interprofessionnelle du 20 juillet 1977, la formation de tous les acteurs du dialogue social, le rehaussement du Smag... « *Si nous ne sommes pas entendus, nous ferons désormais du bruit comme les autres, et peut être même, plus qu'eux !* », a tapé du poing le Président de la CCSPDS.

Notons que la coalition des centrales syndicales pour le dialogue social (CCSPDS), née le 6 mai 2016, comprend la CST-Force ouvrière, le CSTCI-Centrale justice, l'UNETTPACI, la CGT-CI-Solidarité, La CGT-CI et la GNATRACI ; elle revendique environ 100 mille travailleurs. ■

**Alexis Kacou Bi**



## Journées nationales des sciences secrétariales 2017

# Le point et les recommandations

Sous le Patronage de Monsieur Clément SAWADOGO, Ministre de la Fonction Publique, du Travail et de la Protection Sociale et le Parrainage de Monsieur Smaila OUADRAOGO, Ministre de la Jeunesse, de l'Insertion et de Formation Professionnelles, la première édition des

Journées Nationales des Sciences Secrétariales (JNSS) du Burkina Faso s'est tenue à l'Hôtel Sissiman de Bobo Dioulasso du 30 Novembre au 02 Décembre 2017 sous le thème principal « *Secrétaire compétente, Patron dynamique, Entreprise Performante et Prospère* ». ■

### Au titre de la cérémonie d'ouverture

La cérémonie d'ouverture, qui s'est tenue le jeudi à 9h 00, a été marquée par deux allocutions, celles de Monsieur Jean Fabrice AKA, Associé Gérant de INTELLIGENCE OUAGA, par ailleurs Représentant de RH MAG au Burkina Faso et de Madame Dielia SORGHO / KONE, Présidente de l'Association Professionnelle des Secrétaires du Burkina Faso (APSB). Dans son intervention, Monsieur AKA n'a pas manqué de présenter à l'Assemblée le contexte et les motivations de l'initiation des JNSS. Il a aussi remercié l'ensemble des participants et particulièrement l'APSB pour sa marque de confiance en RH MAG. Quant à Madame Dielia SORGHO / KONE, elle a d'abord souhaité la bienvenue aux différents participants et remercié le Patron et le Parrain de la cérémonie. Ensuite, elle a indiqué que le thème des JNSS

colle avec les réalités actuelles de l'évolution du métier de Secrétaire avant de déclarer l'ouverture des travaux.

### Au titre des travaux scientifiques

La communication inaugurale de cette première édition des JNSS, qui a été l'œuvre de M. DOTE Jacques, a porté sur le thème de ces JNSS à savoir « **Secrétaire compétent(e), patron dynamique, entreprise performante et prospère** ».

M. DOTE a planté le décor par une définition des mots clés. Ainsi, selon le conférencier, la définition qui sied le mieux de nos jours à la notion de secrétaire est celle de la National Secretaries Association (NSA) aux Etats-Unis qui la conçoit comme « *l'assistante d'un cadre, disposant d'un très haut niveau d'aisance technique nécessaire à la*

profession, susceptible de prendre des responsabilités sans en avoir directement reçu, capable d'initiatives et de jugement, et prenant bien entendu, des décisions relevant du domaine de ses compétences ». Aussi sa conception de la compétence est-il le fait d'avoir des connaissances et être en mesure de les mettre en action sans éprouver de gêne afin de s'adapter à l'environnement et au changement.

La série des définitions a été suivie par l'énumération des multiples causes du manque de reconnaissances à l'égard des secrétaires. M. DOTE a cité les stéréotypes auxquels le métier de secrétaire fait face.

Il a terminé sa communication en affirmant que l'entreprise moderne performante et prospère sera celle qui place la secrétaire parmi les acteurs stratégiques pour assurer sa durabilité.

La seconde communication, animée par M. Boukari KABORE, a porté sur le thème « **Secrétariat et Développement personnel** ». Cette communication a consisté en une définition du concept de développement personnel, les besoins et motivations qui sous-tendent ce concept, les obstacles à l'expression de notre potentiel et les fondements du succès. Selon le conférencier, il existe cinq réflexes qui, rigoureusement respectés permettent d'atteindre l'excellence : contrôler les mots qu'on utilise, choisir ou revoir son environnement, agir car « *l'action est le moteur, l'action est le résultat d'un engagement* », être positif à tout point de vue.

Pour clore ses propos, le conférencier a laissé entendre qu'il y a plus de courage que de talent dans la plupart des réussites.

Après quelques notions en guise de rappel sur les TIC, M. Mamoudou DIARRA, troisième intervenant lors de cette première édition des JNSS, a mis l'accent sur l'impact des TIC au sein des entreprises et institutions. La valeur et l'impact des TIC, en tant que technologies universelles, découlent principalement de leur exploitation dans d'autres secteurs économiques et sociaux, a-t-il laissé entendre. D'où le thème de sa communication : « **Technologies de l'information et de la Communication au service du secrétariat** ». Dans une entreprise, les TIC peuvent avoir une influence positive sur le rendement par une meilleure structuration du travail, un accès plus rapide à l'information, un gain de flexibilité dans le travail, une réduction des coûts, une amélioration de la qualité du travail et de la performance.

Malgré leur évolution et leur expansion, les TIC n'ont pas empêché les secrétaires de demeurer un pilier pour l'entreprise et, contrairement aux préjugés, l'arrivée des ordinateurs, des logiciels de traitement de texte et des outils de gestion n'a pas réduit leur volume de travail, a-t-il poursuivi.

Si l'impact des TIC dans la vie personnelle a souvent été analysé, cela a été moins le cas pour tout ce qui relève de l'impact des TIC en entreprise et sur les conditions de travail. Ce rapport fait également état de plusieurs préconisations à prendre en compte pour les années à venir ; telle fut la conclusion de cette intervention.

La seconde Journée de travaux des JNSS a débuté par l'intervention de Mme Emma KANTIONO dont la teneur a porté sur « **Comment gagner la confiance de son Patron, un challenge quotidien** ».

D'entrée de jeu, Mme KANTIONO a énuméré les stratégies à mettre en œuvre pour gagner la confiance de son patron. Pour la communicatrice, cela commence par l'action sur les leviers de la confiance ; ces leviers, elle les a classés en deux groupes : les leviers professionnels et les leviers affectifs. Elle a ajouté qu'il est impératif de savoir combiner ces deux aspects de la confiance pour aboutir aux résultats escomptés.

« *La recherche de la confiance de son patron est une œuvre de longue haleine, il n'y a pas de confiance, il n'y a que des actes de confiance* », tels sont les derniers mots de la communication de Mme Emma Kantiono.

C'est une dame, en la personne de Mme Priscille ZONGO, qui a animé la deuxième conférence de la deuxième journée des travaux. Thème développé, « **Les outils de management pour assisnat de direction** ». Avant de procéder à la définition de concepts, elle a fait un rappel relatif à la fonction de secrétariat. Elle a par la suite défini le management comme étant l'art de gérer une organisation ; manager, c'est piloter un changement, c'est l'art d'organiser les ressources pour que l'entreprise soit capable de réaliser des performances. La présentation de quelques outils de management tels que l'arbre à problèmes, l'arbre des objectifs, les plans d'actions stratégiques, les plans d'actions opérationnelles, le graphique de Gantt et le diagramme de Pert est venue clore cette communication de Madame ZONGO.

La dernière communication de ces JNSS a eu pour thème « **Passer de l'exécution à la coordination des activités** ». Elle a été présentée par Monsieur Joseph KABORE qui a d'abord procédé à une définition des mots clés avant de revenir sur le rôle traditionnel de la secrétaire. Il a, pour finir, dressé le portrait de la secrétaire d'aujourd'hui dont le rôle a évolué. Elle est, de nos jours, un acteur au cœur de la gouvernance de l'entreprise.

**Au titre de la cérémonie de Clôture**

La cérémonie de Clôture a enregistré les discours de M. AKA et de Mme

Diélia SORGHO / KONE.

Monsieur AKA, a exprimé la fierté du Comité d'organisation d'avoir tenu cette première édition... Ensuite, il a exprimé sa gratitude à l'endroit de tous les participants et particulièrement à l'endroit de l'APSB pour la confiance placée en RH MAG. Enfin, il a invité l'ensemble des secrétaires présentes à être des ambassadeurs et ambassadrices des JNSS 2018.

Quant à Madame la Présidente, elle a félicité l'ensemble des participants et intervenants pour leur implication dans la réussite de ces Journées. Elle a, encore une fois remercié les ministères qui ont soutenu ces journées. Le Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme ainsi que l'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA) ont été particulièrement félicités pour avoir été les plus fortes délégations représentées. La présidente a clos son discours en fermant les travaux des JNSS 2017.

**Au titre des Recommandations**

• **De manière générale,**

- Faire des Journées Nationales des Sciences Secrétaires (JNSS) un évènement annuel et une institution ;

• **Du développement personnel de la secrétaire**

- Intégrer un processus de développement personnel dans la formation professionnelle (initiale - continue) de la secrétaire ;

• **De la relation de confiance entre la Secrétaire et le Patron**

- Être capable de s'adapter au style de management du patron ;
- Prendre l'initiative de retrouver la confiance perdue du Patron, en reconnaissant ses fautes et en se servant des valeurs comme la patience et l'humilité.

• **De l'évolution du métier de secrétariat et aux TIC**

- Oser prendre des initiatives
- Se former à passer à un niveau supérieur afin d'améliorer son employabilité. ■

## Forum Invest in Mali

# Le Président du Patronat malien reçoit la délégation de la CGECI

Les rideaux sont tombés sur la première édition du forum international "Invest in MALI" le vendredi 08 décembre 2017 à Bamako, la capitale malienne. Mais avant, prenant part à ces assises, la délégation de la Confédération générale des entreprises de Côte d'Ivoire (CGECI), a su mettre à profit cette mission de prospection d'opportunités d'affaires. ■



En marge de ce forum, la délégation du Patronat ivoirien conduite par Madame TOURE Massogbè, Vice-Présidente, Docteur Méité VAFLAHI, Directeur Exécutif, de la CGECI et Madame Aïcha Mylonoyannis, vice-présidente de la Commission de développement de l'entreprenariat féminin, a été reçue par le Président du Conseil national du Patronat malien, Monsieur Mamadou Sinsy COULIBALY. Au cours de cette audience fraternelle, les deux parties ont insisté sur la nécessité de renforcer leur coopération et, au-delà, la coopération entre les patronats de la sous-région Ouest-Africaine pour une Fédération des Organisations Patronales de l'Afrique de l'Ouest (FOPAO) plus forte, à même de défendre, davantage, les intérêts

du secteur privé africain dans les plus grandes instances mondiales.

Faisaient également partie de la délégation, Monsieur Ange TRA BI de MZK Group, Madame Fanta TRAORE de EMPOWER et leur partenaire du Mali, Monsieur Mohamed BALAÏRA, Directeur Général du COFINGROUP. Ces derniers en ont profité pour présenter la plateforme African DREAM au Président du Patronat malien qui, pour sa part, a tenu à les rassurer quant à la participation massive des chefs d'entreprises de son pays à ce forum qui se veut prometteur.

Pour rappel, organisé par un consortium de PME Africaines en partenariat avec Business France, African DREAM est un rendez-vous économique unique de networking, conçu pour les

chefs d'entreprises de la sous-région ouest-africaine, la diaspora africaine et les cadres dirigeants d'entreprises françaises. African DREAM est une plateforme dédiée au partage d'expériences, à la promotion d'opportunités d'investissement et de développement commercial tant en Afrique qu'en France, à la mise en relation d'affaires et au recrutement de talents tout en faisant la promotion de la destination Afrique, continent d'avenir, terre d'opportunités.

Rendez-vous est donc pris du 06 au 08 Avril prochain pour l'édition 2018 de African DREAM dans les locaux de Business France à Paris. ■

Arsène Diomandé

# CONTRIBUTION

## RH et Stratégie Digitale

**KOFFI Hermann**

Sous-Directeur Rémunération et Gestion-CIE



### • Comment décryptez-vous l'environnement général à l'ère du digital ?

La digitalisation du monde est en cours et elle atteindra bientôt toutes les entreprises de grande ou de petite taille. Ce simple constat nous contraint à nous adapter avec adresse et savoir-faire à un environnement nouveau, au risque d'être dépassé par l'innovation.

Il y a donc urgence aujourd'hui à prendre le train en marche pour se lancer dans une transformation digitale avec méthode et pragmatisme autour d'une vision claire et suivie de notre plan stratégique.

Face à ce changement de paradigme rien faire n'est plus une option pour le DRH.

### • Comment définissez-vous une stratégie digitale RH ?

Une stratégie digitale RH s'inscrit d'abord dans une stratégie digitale globale qui, elle-même, s'inscrit dans la stratégie générale de l'entreprise.

La matière étant relativement nouvelle, plusieurs approches ont été abordées pour définir la stratégie digitale au niveau des ressources humaines.

Ces différentes approches ramènent généralement à définir la stratégie digitale

RH comme le développement efficient des pratiques RH grâce aux technologies numériques aux fins d'améliorer la productivité, les processus et l'image de l'entreprise.

### • Quel(s) modèle(s) proposez-vous pour l'élaboration d'une stratégie digitale RH ?

L'évolution économique rapide et l'incertitude manifeste dans le monde des affaires rendent parfois inefficients les modèles classiques d'analyse stratégique. Nous devons avant tout comprendre que nous faisons face à de nouveaux modèles d'affaires comme *l'économie de la gratuité* (avec une proposition gratuite permettant l'accès libre à une offre basique et une proposition payante plus enrichie), **les achats à la dernière minute** couramment utilisés par les industries touristiques et de transports de personnes (en illustre l'achat de billet d'avion à des prix attractifs à une échéance très proche de l'heure de départ du vol), etc.

Dans cet environnement économique mouvant et incertain des affaires où baigne la transformation digitale, la « **stratégie Océan bleu** » semble la mieux adaptée pour mettre en place sa stratégie digitale RH.

### • Quel rôle devra jouer la fonction RH dans cette transformation digitale ?

La fonction RH, en tant qu'acteur du changement, devra pleinement prendre part à cette évolution numérique au risque de se trouver dessaisie par d'autres acteurs de son rôle premier, la gestion du capital humain.

Les RH devront alors créer les conditions (atelier digital, séminaires, équipe projet digitale, apéro, learning digital etc.) pour l'appropriation, l'adhésion et la mise en place d'une stratégie digitale globale au sein de l'entreprise.

L'enjeu principal pour la fonction RH sera d'initier, de maîtriser et surtout d'animer cette transformation.

### • Selon vous, faut-il attendre les retours d'expérience d'autres entreprises avant de se lancer dans la transformation digitale ?

Je peux sans hésiter vous dire non. En effet, avec les nombreux changements dans l'environnement technologique, il apparaît aujourd'hui quasi impossible de prédire l'avenir d'une entreprise tant sa survie ne tient qu'à un fil. **Qui dit que la grande entreprise d'aujourd'hui ne sera pas obsolète demain au profit d'une Start up ? Qui dit que votre offre de services sera toujours d'actualité demain ? etc.** Voilà autant d'incertitudes qui m'amènent à dire qu'il faut se lancer et se faire sa propre opinion.

### • La fonction RH ne court-elle pas le risque de perdre du terrain avec l'avènement du digital ?

Tout au contraire, c'est là l'occasion pour la fonction RH d'écrire encore une belle page de son histoire car le digital lui donne l'opportunité de passer de la gestion des ressources à la gestion des relations humaines.

Créer, animer, et favoriser les relations humaines au sein de l'entreprise sont là les principaux enjeux du DRH de demain.

### • Quel est votre mot de fin ?

Fort de ces enjeux hautement organisationnels et humains le DRH devra rechercher les compétences nécessaires pour accompagner la transformation digitale de l'entreprise.

Le besoin de nouvelles compétences (**en Community managers, Social managers et Gestionnaires de la relation employés, etc.**) au sein de la fonction RH devient dès lors indispensable et prioritaire pour le DRH. A l'opposé de ce que pense bon nombre de personnes, l'humain est finalement au cœur du digital ! **L'aberration pour les RH serait de se comporter systématiquement de la même manière et de s'attendre à un résultat différent ... ■**



# CONGRÈS PERFORMANCE RH AFRIQUE

**22 - 23 février 2018**  
**Assinie - Côte d'Ivoire**

Les nouveaux défis de la fonction Ressources Humaines dans un contexte de transformations :  
Quels enjeux ? Quelles opportunités ?



Partenaires

*MIRRE Conseil*  
Managing people & Consulting



INAD CI  
Réseautage & Bonne Gouvernance





RECRUTER - FORMER - GÉRER  
RMO Job Center, 30 ans de Solutions R.H.

Sous-traitance

Travail-temporaire

Recrutement

Formation

Conseil R.H.

Event

# L'oiseau **Rare** à votre portée !



Côte d'Ivoire +225 21 21 83 83 - Burkina Faso +226 25 36 00 09 - Mali +223 20 23 88 80 - Togo + 228 22 27 91 48 - France +33 4 50 31 90 20

[www.rmo-jobcenter.com](http://www.rmo-jobcenter.com)



# CABINET AFRIQUE STRATEGIES

## PROGRAMME FORMATION INTERENTREPRISES 2018

### 1 LES NOUVELLES DISPOSITIONS DU SYSCOHADA RÉVISÉ : INCIDENCE, ANALYSE, PRATIQUE, PROBLÈMES ET CAS.

Du 14 AU 16 FÉVRIER 2018 - CRRAE-UMOA (ABIDJAN)

Le Conseil des Ministres de l'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires (OHADA) a procédé, lors de sa session du 26 janvier 2017, à la modification du Droit Comptable et du Système Comptable en vigueur dans les dix-sept (17) pays membres. Les innovations issues de cette réforme sont entrées en vigueur le 1er janvier 2018 notamment pour les comptes personnels des entreprises, avec pour conséquence, le profond bouleversement de la pratique et des habitudes du corps comptable des entreprises.

Dès lors, il apparaît nécessaire de préparer le personnel comptable des entreprises à ces changements, et compte tenu de la complexité de ces réformes.

**Cible :** Directeurs généraux et Adjointes - Responsables administratifs, comptables et financiers - Collaborateurs des directions comptables et financières - Auditeurs et contrôleurs de gestion - Toutes personnes intéressées par ce thème.

**Objectif de la Formation :** Préparer et accompagner les entreprises dans l'appropriation et la mise en œuvre du SYSCOHADA révisé.

**Contenu de la Formation (Thèmes à Développer) :**

- Présentation Générale du Nouveau Système Comptable
- Amélioration des Traitements Comptables et Illustrations Pratiques
- Présentation des Etats Financiers
- Les Innovations du Nouveau Système Comptable et Illustrations Pratiques
- Focus sur les Spécificités Liées au Secteur des Mines

**350 000** FCFA par Participant  
(comprend la diffusion, les supports et la restauration)

### 2 LA GESTION COMPTABLE DES IMMOBILISATIONS

Du 21 AU 23 FÉVRIER 2018 - MANTCHAN HÔTEL (BASSAM)

Ce séminaire vous permet de suivre facilement vos acquisitions et leurs amortissements en liaison directe avec la gestion comptable.

Il porte sur :

- La gestion de différents types (Bien, Crédit-bail, Location) et catégories (Incorporelle, Corporelle, Financière) ;
- La gestion des traitements associés : Acquisition, Dotation aux amortissements, Cession et sortie ;
- La visualisation des écritures générées ;
- Le calcul du plan d'amortissement en mode linéaire ou dégressif avec la possibilité d'appliquer un taux manuel ou automatique (personnalisable dans les Tables de référence) ;
- Le suivi et la gestion automatique de l'état de l'immobilisation : Aucun (non acquise). En cours d'amortissement, Amortie et Sortie ;
- La reprise d'immobilisation possible ;
- Le modèle de ventilation analytique applicable aux immobilisations ;

- La génération des écritures de dotation aux amortissements uniquement sur la période de saisie autorisée ;
- L'optimisation de la gestion comptable et fiscale des immobilisations.

**Cible :** Collaborateurs des services comptables et financiers chargés du suivi des immobilisations.

**Objectifs Pédagogiques :**

Maîtriser la comptabilité et la fiscalité des immobilisations ;  
Comptabiliser sans risque les opérations liées aux immobilisations ;  
Appliquer les règles fiscales attachées aux immobilisations ;  
Prendre en compte l'évolution des règles comptables.

**500 000** FCFA par Participant  
(comprend la diffusion, les supports et la restauration et l'hébergement)

### 3 PRESTATIONS SOCIALES DE LA CNPS

21 AU 23 FÉVRIER 2018  
CRRAE-UMOA (ABIDJAN)

**Cible :** Responsables et Gestionnaires des ressources humaines - Acteurs des services sociaux des entreprises privées - ONG - Professions libérales - Administration publiques et collectivités territoriales qui gèrent des travailleurs entrant dans le champ d'action de la CNPS.

**Objectifs de la Formation :**

Présenter chaque prestation sociale ;  
Connaître l'ensemble des pièces constitutives des dossiers de prestation ;

Maîtriser l'ensemble des démarches à entreprendre auprès de la CNPS ;  
S'approprier le mode de calcul de chaque prestation sociale.

**Programme de la Formation (Thèmes à Développer) :**

- Les Prestations familiales
- Les Assurances Maternité
- L'Assurance Vieillesse
- Les Accidents du Travail et les Maladies Professionnelles

**350 000** FCFA par Participant  
(comprend la diffusion, les supports et la restauration)

### Contactez-nous

Abidjan-Plateau, rue du commerce,  
Immeuble Nassar et  
Gaddar, escalier B, 4ème étage,  
porte B44  
01 BP 373 Abidjan 01  
Téléphone : 20 32 19 75 / 20 24 31 09  
20 32 09 25 - Fax : 20 33 21 14  
infos.drh@afrique-strategies.com  
Site web : www.afrique-strategies.com

# CONTRIBUTION

MEMO  
2

  
**Optimum  
International**

## LE HARCÈLEMENT MORAL / SEXUEL DANS LA RELATION DE TRAVAIL

L'interdiction du harcèlement sexuel ou moral dans la relation de travail est une innovation majeure dans le nouveau Code du travail qui en ses articles 5 à 7 définit les comportements répréhensibles et précise l'étendue de la protection des victimes.

Par **Oumar TRAORÉ**

*Definition*



### ♦ Harcèlement moral

Constituent un harcèlement moral, les comportements abusifs, les menaces, les attaques, les paroles, les intimidations, les écrits, les attitudes, les agissements répétés à l'encontre d'un salarié, ayant pour objet ou pour effet la dégradation de ses conditions de travail et qui sont susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. (Article 5 CT\*)

### ♦ Harcèlement sexuel

Constituent un harcèlement sexuel, les comportements abusifs, les menaces, les attaques, les paroles, les intimidations, les écrits, les attitudes, les agissements répétés à l'encontre d'un salarié, ayant une connotation sexuelle dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers. (Article 5 CT)

## Victimes et Auteurs

### ♦ Auteurs

- L'employeur ou son représentant ;
- Toute autre personne, collègue ou supérieur hiérarchique, qui abuse de l'autorité que lui confère ses fonctions en donnant des ordres, en proférant des menaces, en imposant des contraintes ou en exerçant des pressions de toutes natures sur le salarié. (Article 5 CT)

### ♦ Victimes

- Le salarié
- La personne en formation ou en stage,
- Le salarié ayant témoigné des faits de harcèlement moral ou sexuel,
- La personne en formation ou en stage ayant témoigné des faits.

(Articles 5 CT)

## Protection de la victime

- Aucun salarié, aucune personne en formation ou en stage ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire directe ou indirecte notamment en matière d'embauche, de rémunération, de formation, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation, de résiliation, de renouvellement de contrat de travail ou de sanctions disciplinaires pour avoir refusé de subir les agissements de harcèlement moral ou sexuel ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés. (Article 5 Al\* 1,2,3)
- Toute disposition, tout acte contraire ou toute rupture intervenue en violation des dispositions de l'article 5 est nul. Dans ce cas lorsque le salarié le demande sa

réintégration est de droit. (Articles 6, 18.15 et 18.16 CT)

- La victime peut obtenir des indemnités et des dommages-intérêts pour rupture abusive. (Articles 18.15 et 18.16 CT)

## Recours pour la victime (procédure)

- Saisir l'inspecteur du travail et des lois sociales compétent pour une tentative de règlement amiable. Un procès-verbal est dressé. (Articles 81.2 et 81.5 du CT)
- En cas d'échec de la tentative de règlement amiable, une action peut être introduite devant le Tribunal du travail par déclaration écrite ou orale faite au greffe dudit Tribunal. (Articles 81.7 et 81.8 CT)
- À tous les stades du règlement, la preuve du harcèlement est faite par tous moyens. (Article 5 in fine CT)
- La victime peut porter plainte au pénal devant un officier de police judiciaire ou saisir le procureur de la république. En cas de culpabilité, l'auteur de harcèlement sexuel est passible d'un emprisonnement d'un à trois ans et d'une amende de 360 000 à 1 000 000 francs (Article 356 nouveau du code pénal)

## Moyens de prévention

- L'employeur est tenu d'afficher sur les lieux du travail ainsi que dans les locaux ou à la porte des locaux où se fait l'embauche les dispositions des articles 4 et 5 du Code du travail relatives au harcèlement moral ou sexuel. (Article 7 CT)

### Disclaimer

Cette publication, bien que soigneusement préparée, est constituée de termes généraux et ne doit, dès lors, être considérée que comme un document d'orientation. Elle ne peut être invoquée pour des situations particulières et l'on ne peut agir ou s'abstenir d'agir selon son contenu sans avoir obtenu des conseils professionnels spécifiques.

Bénin - Burkina Faso - Côte d'Ivoire - Ghana - Guinée Conakry - Mali - Niger - Sénégal  
République de Côte d'Ivoire, Abidjan, Opération Latrille 2, Cocody Aghien Las palmas  
Tél.: (225) 22 52 26 45 - (225) 59 11 00 00

Email : [info@optimum-international.net](mailto:info@optimum-international.net) - Site web : [www.optimum-international.net](http://www.optimum-international.net)

(\*CT) Code du travail (Al\*) Alinéa

# Leader dans ses ses Ressources



Véritable relais confiance des plus grandes marques mondiales, CFAO Motors Côte d'Ivoire est le distributeur exclusif de huit marques à savoir Citroën, Peugeot, Toyota, Mitsubishi, Yamaha, Suzuki, JCB et Bridgestone. Doté d'installations modernes et spacieuses, d'équipements à la pointe de la technologie, CFAO Motors Côte d'Ivoire propose une offre complète de services avant, pendant et après-vente, pour répondre à tous les besoins de la clientèle. Créé en Côte d'Ivoire en 1973, CFAO Motors Côte d'Ivoire s'appuie sur l'organisation logistique du groupe CFAO et plus particulièrement sur ses plateformes de stockage en Europe pour assurer la rapidité d'acheminement et la disponibilité des véhicules

Côte d'Ivoire

# métiers grâce à humaines



et des pièces de rechange. De loin le numéro 1 en Côte d'Ivoire avec 40% des parts du marché, la firme mise sur des offres toujours plus attractives, mais aussi sur la qualité de ses ressources humaines pour étoffer son portefeuille clients. Le groupe CFAO est la parfaite illustration d'une organisation qui a choisi de miser sur ses ressources humaines. Aux dires de son PDG, M. Fabrice de Creisquer, « Les personnes compétentes de notre organisation sont dans l'ensemble le résultat de nos formations en interne. C'est un challenge pour nous de soutenir les établissements de formation

afin de produire des ressources humaines de qualité ». Avec la satisfaction client comme premier objectif, le concessionnaire s'appuie sur des ressources humaines expertes et une organisation logistique efficace afin d'assurer la disponibilité et la rapidité d'acheminement des véhicules et des pièces de rechange. Le groupe couvre une grande partie du territoire ivoirien. Avec ses 7 points de vente, CFAO Motors Côte d'Ivoire assure à ses clients un haut niveau de réactivité et de disponibilité. ■

## Dallys Moloko Arthur

Directeur Commercial des marques du siège MITSUBISHI-PEUGEOT-CITROEN



### “ La différence se fait au niveau de la relation client ”

« **L**e Directeur commercial à CFAO Motors Côte d'Ivoire a pour missions d'assurer le chiffre d'affaires à travers les ventes des différentes marques, de développer les parts de marché et de gérer la relation clientèle ». Tels sont les propos de M. Dallys Moloko Arthur, Directeur Commercial des marques du siège MITSUBISHI-PEUGEOT-CITROEN pour décrire ce poste au sein du groupe CFAO. L'effectif de la Direction commerciale du siège est d'une quinzaine de personnes dont deux chefs de ventes répartis dans trois équipes. « Dans l'équipe PEUGEOT, nous avons trois commerciaux dont des commerciaux itinérants et des commerciaux showroom. Dans l'équipe CITROEN, nous avons deux commerciaux itinérants et un

commercial showroom. A la tête de ces équipes, il y a un chef de ventes. L'équipe MITSUBISHI est composée d'un chef de ventes et d'un commercial showroom. Mais elle a également un commercial qui fait du showroom et de l'itinérance ainsi que deux commerciaux itinérants », explique le premier responsable de cette direction. En ce qui concerne les objectifs, M. Moloko assure que « La Direction commerciale est orientée résultats ». En effet, chaque équipe a des objectifs qui sont définis de commun accord avec les chefs de ventes et la Direction générale. Et ces objectifs sont déclinés au niveau des commerciaux. Tous les jours, les équipes se réunissent pour traquer de nouvelles opportunités d'affaires en s'attachant à mettre en lumière les difficultés auxquelles elles pourraient être

confrontées sans oublier les mesures correctives.

Pour faire face à la responsabilité qui est la sienne, celle de réaliser les ventes pour assurer le chiffre d'affaires du siège, M. Dallys affirme avoir développé un management dit participatif. « There is no "I" in the work team », c'est à dire « qu'il n'existe pas de "Je" dans le mot Equipe ». Comme pour dire que ses collaborateurs et lui forment une équipe. « Notre objectif, c'est de développer ensemble des stratégies pour trouver des clients. C'est donc la réponse aux besoins du client ou l'anticipation des besoins d'un client de façon à apporter des réponses adéquates. C'est certain que nous sommes dans un marché hyper concurrentiel, mais la différence se fait au niveau de la relation client ». ■

# DIRECTION COMMERCIALE



Un aperçu du Showroom des marques  
du siège CFAO Motors.

## Vincent Collignon

Directeur Supply Chain CFAO  
Motors Côte d'Ivoire



## « La disponibilité en pièces de rechange contribue à la satisfaction client »

**L**e Directeur Supply Chain, parfois désigné par le terme de Directeur de la logistique, occupe un rôle à la fois transversal et central au sein des entreprises. Le plus souvent, son rôle consiste à concevoir et à mettre en œuvre la stratégie de production de l'entreprise, de la phase d'approvisionnement en matières premières à la livraison au client. M. Vincent Collignon, Directeur Supply Chain à CFAO Motors Côte d'Ivoire, indique ici la particularité de ce poste hautement stratégique pour le concessionnaire. « Ce poste consiste à la centralisation des approvisionnements de pièces de rechange. C'est-à-dire que je m'occupe de l'achat de ces pièces pour toutes nos marques et pour tous les autres

sites de CFAO Motors Côte d'Ivoire ». Avant la création de ce poste en 2015, chaque site avait un Directeur Pièces et services qui s'occupait principalement de l'approvisionnement des marques sous sa responsabilité. Disposer d'une Direction résulte d'une décision prise à l'échelle des pays dans lesquels le groupe CFAO existe. Ce, afin de centraliser leur réapprovisionnement en pièces de rechange. « C'est important puisque le réapprovisionnement constitue un stock donc une immobilisation financière. Cela dit, on ne peut pas acheter tout et n'importe quoi pour satisfaire le client au détriment de la rentabilité de l'entreprise. Nous essayons de faire la balance sur les approvisionnements de manière à obtenir un taux de satisfaction client

de 95% au moins. Avoir la disponibilité en pièces de rechange contribue, sans nul doute, à la satisfaction du client », assure-t-il.

Bénéficiant de l'appui de ses équipes pour atteindre ses objectifs, M. Collignon a également recours à un nouveau logiciel dénommé AZAP, très performant par rapport aux méthodes de commandes anciennes. « Avant, je mettais une semaine pour passer les commandes de toutes les marques alors que maintenant, en deux jours, c'est fait », affirme le premier responsable de la Direction Supply Chain chez CFAO Motors Côte d'Ivoire. ■

# DIRECTION SUPPLY CHAIN



M. Collignon et quelques collaborateurs dans le magasin de stockage des pièces de rechange.



Une vue des pièces de rechange entreposées.

## Cheick Tidiane Sané

Directeur du Service après-vente (SAV) TOYOTA



### Le SAV, un engagement au quotidien auprès de la clientèle

**S**ecteur clé et hautement stratégique dans le positionnement de CFAO, la Direction Service après-vente (SAV) des marques Toyota est représentée par deux services : l'Atelier ou Services et le Magasin. « Dans le pôle service, nous avons la réception avec des conseils services qui conseillent et assistent les clients et promeuvent par la même occasion la vente des pièces et services. (...) Dans l'atelier pour la réparation et le maintien en bon état des véhicules, nous avons 21 techniciens certifiés et régulièrement formés à Douala au Cameroun dans notre centre de formation, une école certifiée Toyota Motors Corporate. Dans le service magasin pièces de rechange, nous avons un magasin qui est

constitué de 2 500 références en stock d'une valeur de 485 000 000 de nos francs », a précisé Cheick Tidiane Sane. Son service propose une large gamme de services après-vente qui s'appuie sur des équipements performants et un personnel qualifié toujours au fait des dernières innovations techniques. Cela est possible grâce aux plans de formation élaborés par le constructeur auxquels tous les techniciens participent. Aujourd'hui, toute l'image de CFAO Motors est orientée vers le service après-vente. « Si nous vendons des véhicules, c'est grâce à l'après-vente. Qui dit service après-vente de qualité dira satisfaction client. Les clients sont satisfaits parce que, derrière, il y a le suivi du produit avec un service après-vente de qualité », commente encore

le patron du service. Soucieux de son image et de la confiance que lui voue sa clientèle, CFAO se veut attentif et très réactif aux désirs et observations de ses clients. Il incombe encore au SAV de mener de façon hebdomadaire des enquêtes de satisfaction. A l'issue de ces enquêtes, il y a un comité qui synthétise toutes les données, élabore des plans d'action à respecter en fonction des réclamations, des recommandations ou des suggestions. « Notre taux de satisfaction est estimé aujourd'hui à 96-97%. Mais nous ne nous limitons plus au taux de satisfaction. Notre objectif, à présent, est d'élever notre taux de recommandation qui est actuellement à 21%, c'est-à-dire combien de clients nous recommanderaient à leurs proches ? ». ■

# DIRECTION SAV TOYOTA



M. Cheick T. Sané présente le magasin de 500 m<sup>2</sup> avec 2500 références en stock.



Le service Relation client du SAV

## Awa Bakayoko

Directrice Communication  
et relations publiques de  
CFAO Motors Côte d'Ivoire

# “ C’est une confiance séculaire que nous avons construite au fur et à mesure avec nos clients...”

Chargée de la communication externe des marques du Groupe CFAO en direction du grand public et de la communication corporate à destination des grandes organisations et des institutions, Awa Bakayoko est au four et au moulin. Avec une équipe de cinq collaborateurs, son service revendique deux pôles de communication assez différents : un côté commercial et un autre très corporate. ■

**RH Mag :** Quels sont les produits de CFAO Motors ?

**Awa Bakayoko :** CFAO Motors fait plusieurs choses. D’abord, nous faisons tout ce qui est vente de véhicules neufs avec plusieurs marques, notamment Toyota, Mitsubishi, Peugeot, Citroën, Yamaha, Suzuki... Ensuite nous sommes dans la vente de tout ce qui est poids lourds et engins dédiés aux professionnels. Et enfin, nous avons un service de location de véhicules à courte et longue durée. Voilà un peu ramassé les trois piliers de la société CFAO Motors : vente de véhicules neufs, vente de gros engins et location de véhicules.

**La communication à CFAO est exigeante et nécessite beaucoup de moyens...**

Evidemment ! D’abord il faut savoir que nous sommes leaders sur le marché ivoirien. Par conséquent, il y a une certaine image à présenter, un standing et un rang à maintenir. Ensuite, les marques que nous représentons sont de forte notoriété et mondialement connues. De plus, nous sommes sur plusieurs marques et, forcément, on est dans l’obligation de communiquer sur tous ces produits. Pour ces raisons et par cette représentativité que nous avons de façon naturelle, nous sommes obligés de maintenir une certaine cadence en matière d’image et de productivité.

**Qu’est-ce qui fait la renommée de CFAO ?**

Je dirais que c’est la qualité de ses produits et la confiance que lui accordent les populations depuis plus de 100 ans. C’est une confiance séculaire que nous avons construite au fur et à mesure avec nos clients et que nous essayons de maintenir le plus longtemps possible.

**Quels sont aujourd’hui les challenges de votre service ?**

Etant leaders dans notre secteur, il faut absolument que nous le restions. Parce que nous devons faire face à nos concurrents officiels et légaux mais également aux marchés parallèles qui se passent de concessionnaires. L’idée c’est de rester au top niveau, de faire en sorte de toujours montrer une bonne image de CFAO et de satisfaire au mieux nos

clients afin de maintenir cette confiance qu’ils placent en nous et en nos produits.

**Parlez-nous de votre collaboration avec les autres métiers de l’entreprise**

Nous avons de très bons rapports. Que ce soit la Direction des Ressources Humaines, la Direction Commerciale, la Direction Financière et j’en passe, nous sommes en de très bons termes, parce non seulement nous sommes collègues mais en plus, moi je les considère aujourd’hui comme des clients. Nous sommes attentifs à leurs remarques, leurs suggestions, leurs demandes comme nous le ferions avec un client extérieur. Certains me confient leur budget de communication, d’autres leur image de marques, et donc nous fonctionnons un peu comme une agence interne qui prend en compte leur besoin et vice-versa. Même s’il arrive parfois que nous ne soyons pas d’accord sur certains points, notamment la stratégie à mener, nous sommes très souvent d’accord sur beaucoup de sujets parce que nous avons tous le même objectif : vendre le plus grand nombre de véhicules et faire du chiffre.

**Le meilleur DRH de Côte d’Ivoire 2017 vient de votre entreprise (CFAO). Qu’est-ce que cela représente pour vous ?**

C’est avant tout un sentiment de fierté de savoir que notre DRH, notre collègue, a été élu RH Awards 2017. C’est une reconnaissance du travail de M. Mar Mao qui est une personne humble et travailleuse. Personnellement, ce prix qui lui a été décerné ne m’a pas surpris. Nous sommes heureux et fiers d’avoir un DRH de ce niveau. Enfin, je dirais que c’est une grande com’ pour le Groupe CFAO... ■

*L’idée c’est de rester au top niveau, de faire en sorte de toujours montrer une bonne image de CFAO et de satisfaire au mieux nos clients afin de maintenir cette confiance qu’ils placent en nous et en nos produits.*

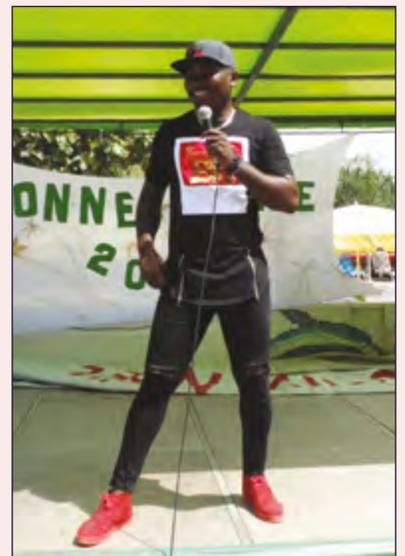


## 4<sup>ème</sup> édition de la Journée détente

# Renforcer l'esprit d'équipe

La réunion annuelle de tous les employés (grades et rangs confondus) de CFAO Motors Côte d'Ivoire dénommée la « Journée détente » a eu lieu le samedi 22 janvier 2018 dans le splendide cadre de Green Valley situé à 15 km d'Abidjan, sur la route de Grand Alépé, S/P Brofodoumé. Moment de ressourcement et de détente par excellence, cette journée est, depuis 2015, un rendez-vous très prisé par l'ensemble du

personnel de CFAO qui profite de cette sortie pour présenter ses vœux à la Direction générale de l'entreprise. « *C'est une activité qui fédère énormément et nous fait comprendre que nous appartenons à la même "team". De plus, c'est un véritable investissement sur l'homme que de miser sur genre de sortie dans une organisation* », a confié M. Vincent Collignon, Directeur Supply Chain. ■



L'Interview... 

## Etien Pétémé Serge

Délégué du personnel TOYOTA



# “ Le groupe CFAO est une entreprise où la symbiose est une réalité ”

Totalisant 25 années d'expérience, M. Etien Pétémé Serge est actuellement Conseiller Pièces de rechange Atelier chez TOYOTA, une marque du groupe CFAO. Anciennement à PREMOTO, il porte également la casquette de délégué du personnel depuis 5 ans au sein de la marque. ■

**RH Mag :** Pourriez-vous nous parler de la fonction de délégué du personnel...

**Etien Pétémé Serge :** Le délégué du personnel a pour mission de représenter le personnel auprès de l'employeur et de lui faire part de toute réclamation individuelle ou collective en matière d'application de la réglementation du travail. Il peut également faire des suggestions sur l'organisation générale de l'entreprise et sur le dialogue social dans le groupe. En même temps qu'il défend les intérêts des salariés, le délégué du personnel doit également les informer sur leurs droits et devoirs. En d'autres termes, il faut rechercher ce que l'entreprise doit et peut faire pour ses travailleurs et ce que ces derniers aussi peuvent faire pour amener l'entreprise à la performance afin de partager ensemble les bénéfices générés.

Par ailleurs, le délégué du personnel a pour obligation de transmettre fidèlement aux salariés du groupe les informations reçues de la Direction générale afin que tout le monde soit au même niveau d'information. Voici présenté de façon brève le rôle que joue le délégué du personnel à CFAO.

**Est-il aisé de porter cette casquette sur le site TOYOTA ?**

Porter cette responsabilité s'avère aisé lorsqu'on connaît vraiment les attributions du délégué du personnel alors que le contraire peut paraître très périlleux. Si le délégué est bien formé, je ne pense pas qu'il puisse se poser des obstacles à sa mission dans la mesure où il sait de quoi il s'agit. Dans ces conditions, il a vraiment envie de faire ce pour quoi il a été élu par ses mandants.

*Le délégué du personnel a pour obligation de transmettre fidèlement aux salariés du groupe les informations reçues de la Direction générale afin que tout le monde soit au même niveau d'information.*

**Est-ce que les salariés ont toujours été réceptifs aux messages que vous leur adressez ?**

À chaud, ce n'est pas toujours évident qu'ils puissent comprendre mais par la sensibilisation, ils

finissent par comprendre la portée des messages qui leur sont délivrés. Seul le dialogue permet de faire bouger les lignes en toute chose.

*Donner des responsabilités au délégué du personnel, c'est le meilleur moyen de valoriser et d'associer les salariés à la vie de l'entreprise.*

**Quels sont vos rapports avec la Direction des ressources humaines ?**

Je pense que nous entretenons de très bons rapports avec la Direction des ressources humaines. M. Mar Mao, le DRH actuel, échange véritablement avec les salariés, apporte la formation nécessaire aux délégués afin que ceux-ci puissent échanger à leur tour avec la base. Nos relations sont au beau fixe parce que, chaque fois que nous avons eu à faire des doléances à la Direction des ressources humaines, M. Mao s'est toujours rendu disponible. Mieux encore, il se déplace personnellement sur le site pour communiquer avec nos mandants. Des incompréhensions peuvent survenir mais elles sont toujours dissipées à travers nos échanges avec la DRH.

**Peut-on se permettre d'affirmer que vous êtes un partenaire stratégique pour l'amélioration du climat social à CFAO ?**

Absolument! Donner des responsabilités au délégué du personnel, c'est le meilleur moyen de valoriser et d'associer les salariés à la vie de l'entreprise. Cela favorise leur implication et leur proactivité. Cette démarche permet de préserver des relations sociales équilibrées et de bonne qualité au sein de l'entreprise. Au regard des efforts faits de part et d'autre, le dialogue social à CFAO est à un excellent niveau. Je vous assure que le groupe CFAO est une entreprise où la symbiose est une réalité.

**Votre prochain challenge...**

Notre prochain challenge, si Dieu nous le permet, c'est de mettre en œuvre une Mutuelle de développement pour les agents du groupe CFAO. Nous y travaillons actuellement. Cette mutuelle va permettre de bénéficier davantage d'actions sociales. Nous espérons que nos camarades salariés vont y adhérer. ■

Décoration chez CFAO

# Le Groupe reconnaît le mérite de 153 de



Le Ministre de l'Emploi et de la Protection Sociale, Jean-Claude Kouassi, a honoré de sa présence, la cérémonie de décoration des employés de CFAO.

Sous l'impulsion de son délégué pays et Président directeur général (PDG) Fabrice de Creisquer, le Groupe CFAO Côte d'Ivoire a organisé, le 1<sup>er</sup> juillet 2017, une cérémonie de remise de médailles du travail à 153 de ses employés. ■

Cette cérémonie, placée sous la présidence du Ministre de l'Emploi et de la Protection Sociale, Jean-Claude Kouassi, a vu six agents justifiant d'au moins 35 ans de présence dans l'entreprise recevoir chacun la « Médaille Grand Or », huit autres ayant accompli entre 30 et 34 ans de service, la « Médaille Or », Douze travailleurs ayant passé entre 25 à 29

ans à la CFAO se sont vu attribuer la « Médaille Vermeille », et 127 de 15 à 24 ans, la « Médaille Argent ».

« Vous pouvez être fiers de vous-mêmes et à juste titre. Votre apport a contribué à bâtir la notoriété du groupe CFAO et à le hisser au rang des entreprises qui comptent non seulement en Côte d'Ivoire, mais aussi bien au-delà de nos frontières », a déclaré le ministre Jean Claude Kouassi qui a

# ses agents



lui-même reçu, à cette occasion, une médaille en l'honneur de son père, Kouassi Koffi Félix, un homme ayant effectué toute sa carrière professionnelle au sein du groupe CFAO de 1945 à 1984. Le PDG de CFAO Motors et délégué CFAO Afrique de l'Ouest, Fabrice de Creisquer, a pour sa part exhorté les agents décorés à être des exemples pour les jeunes qui entament leur carrière au sein de l'entreprise. ■

Propos recueillis



**Amy KODJO**

Assistante PDG CFAO Motors Côte d'Ivoire

## “ Un sentiment de reconnaissance ”



**L**orsque j'ai reçu cette médaille, j'étais d'abord animée d'un sentiment de joie. J'ai remercié Dieu parce que ce n'est pas évident d'occuper un même poste dans la même entreprise durant 30 ans. J'ai ensuite éprouvé un sentiment de reconnaissance envers tous ces PDG que j'ai assistés parce j'ai appris beaucoup de choses auprès de chacun d'eux. J'ai également eu une pensée pour mes collègues qui n'ont pas eu cette chance parce que partis un peu tôt du groupe. Croyez-moi, j'ai vu tellement de gens se succéder au sein du groupe durant toute

cette période. Il était donc important pour moi de leur dédier cette décoration.

Le secret, c'est l'amour du travail bien fait, la discrétion et surtout une bonne dose d'humilité. Il faut à tout moment se remettre en cause parce c'est ainsi qu'on apprend des autres. Avec ces qualités, c'est certain que vous ferez votre petit bout de chemin.

Chacun des PDG qui se sont succédé à CFAO a essayé d'apporter sa pierre à l'édifice. Mais ce qui demeure, c'est l'esprit groupe. Ce qu'il faut retenir, c'est que tout est mis en œuvre pour que ce sentiment d'appartenance à CFAO demeure. ■

**M. GNAGNE,** Responsable du service trésorerie Groupe CFAO

## “ Un honneur ! ”

**C'**est un honneur qui m'est fait à travers cette distinction. En même temps, je dirais que c'est le fruit de ma patience, de ma loyauté et de mon savoir-faire qui a été reconnu et récompensé par cette médaille d'argent qui symbolise mes 20 ans de service au Groupe CFAO. Je voudrais pour cela adresser mes remerciements et ma reconnaissance à la Direction générale pour avoir instauré ce prix. Je l'encourage à initier davantage d'actions de ce type à l'endroit des employés. ■







# Mar Mao

Directeur des Ressources Humaines CFAO AES

## “J’ai toujours travaillé avec des patrons qui comprennent la valeur des RH dans l’organisation”

Riche d’un parcours professionnel peu commun dans son milieu, Mar Mao a d’abord été enseignant avant d’être le DRH chevronné et reconnu qu’il est aujourd’hui. Elu par ses pairs RH Awards 2017, soit meilleur DRH de Côte d’Ivoire de l’année, il apporte, depuis deux ans, son expertise et sa touche personnelle au management des hommes dans le groupe CFAO AES... ■

**RH Mag :** Vous êtes passé par plusieurs entreprises, CIDT, UNIWAX, Hôtel Ivoire... et vous êtes toujours parvenu à laisser une empreinte indélébile. Comment y arrivez-vous ?

**Mar Mao :** Je dirais que c’est par la force de deux choses. D’abord et je voudrais rendre grâce à Dieu pour cela, j’ai toujours travaillé avec des patrons d’un certain niveau de management. J’ai toujours travaillé avec des patrons qui comprennent la valeur des RH dans leur organisation. Ils ont compris qu’un collaborateur peut trouver du plaisir à faire autre chose que le travail pour lequel il est chez vous et pour lequel il est payé. Il faut donc lui donner la possibilité de se développer personnellement. En effet, mes patrons ont toujours compris le besoin pour moi de collaborer à l’extérieur de l’entreprise. J’avais donc la permission de participer aux activités des organisations patronales ivoiriennes, notamment la CEGCI (depuis la CIDT) où je suis aujourd’hui le Président de la Commission sociale et emploi. Ensuite, la seconde chose, c’est le fait d’avoir commencé ma carrière en étant enseignant. Un métier que j’ai commencé d’ailleurs très jeune. J’avais des étudiants qui avaient trois ou quatre ans de moins que moi et donc il existait une certaine fraternité entre nous malgré la différence de statut. J’ai également eu la chance de travailler dans le domaine

agricole en étant sur le terrain, en côtoyant le personnel de terrain sans aucune barrière hiérarchique. Et pour ça, il faut avoir une certaine humilité. C’est d’ailleurs le qualificatif qui me caractérise le plus au vu des sondages réalisés auprès du personnel de la CFAO. Faire jouer une équipe pour gagner ensemble rend plus responsables et plus performants les éléments qui constituent ce moule. J’aime me fondre dans mon équipe. On gagne ensemble ou on échoue ensemble et c’est cela mon mode de management pour avoir une équipe performante.

**Comment est organisée votre équipe à la DRH ?**

J’ai cinq collaborateurs directs. Un qui s’occupe de la paie (Victor), une autre de la gestion des carrières (Mme Doumbia). Un qui a en charge la gestion administrative (M. Guédé), un chargé de

*J’aime me fondre dans mon équipe. On gagne ensemble ou on échoue ensemble et c’est cela mon mode de management pour avoir une équipe performante.*

RH AWARDS  
2017  
CFAO AES  
MAR MAO  
NOMINE

[RH

» tout ce qui est RSE (M. Kangah) et enfin une qui s'occupe du volet formation (Mme Gnokoro). C'est une équipe pluridisciplinaire. Bien que les postes soient connus et départagés, on travaille en équipe et en projet. C'est cette équipe qui gère l'ensemble du personnel de CFAO AES qui est de 514 employés.

*La gestion électronique, c'est bien mais, moi, je préfère le contact humain et je retrouve cette gestion dans une grande entreprise comme CFAO.*

#### En quoi est-ce que les RH de CFAO sont-elles particulières comme nous l'a signifié le PDG ?

En venant à CFAO, on pourrait penser que tout se fait de manière digitale, une gestion des ressources humaines digitale et robotisée. Certes, ça a du bien, parce que cela facilite certaines opérations. Mais j'ai été agréablement surpris qu'il n'en soit rien ! Cela m'aurait personnellement enlevé quelque chose, parce que mon management veut que je sois en contact avec mon personnel, ce qui a le mérite de nous garder dans le rapport humain des choses. La gestion électronique, c'est bien mais, moi, je préfère le contact humain et je retrouve cette gestion dans une grande entreprise comme CFAO.

#### Quels sont vos grands chantiers RH aujourd'hui à CFAO ?

Le chantier dont nous sommes fiers

actuellement c'est l'appel à candidature lancé chaque année par CFAO, le siège, pour faire des propositions d'actions ou de projets à mener. Un financement vous accompagne lorsque votre projet est retenu. Cette année, c'est un financement de 4 500 Euros que nous avons obtenu pour venir en aide à une ONG qui s'occupe des enfants vivant avec le VIH-Sida.

#### Depuis deux ans que vous êtes à votre poste, quelles sont les réalisations dont vous êtes fier aujourd'hui ?

D'abord, il faut dire que ce sont des propositions que nous faisons en tant que DRH et qui sont validées ou non par notre hiérarchie. Au compte des réalisations, nous pouvons parler de l'ouverture d'une cantine subventionnée qui permet aux personnels de se restaurer sur place et de manière saine. Nous avons également ouvert une salle de repos tout équipée, instauré le « déjeuner du PDG » où tous les mois, une quinzaine d'agents, de tout niveau, est tirée au sort pour un déjeuner avec le DRH et le PDG. A cette rencontre, la discussion est ouverte sur tous les sujets qui sont libres d'être discutés avec le grand patron, notamment sur l'amélioration de leurs conditions de travail et de vie. C'est une discussion sans tabou qui est menée. Cette démarche a d'ailleurs fait que nous avons eu du mal à mettre en place la délégation du personnel car nous prenions de l'avance sur leurs doléances. Nous avons dû leur faire comprendre que c'est une institution légale et qu'il en fallait nécessairement une dans l'entreprise.

#### Vous avez été désigné RH Awards

#### 2017, quel accueil vous a été réservé pour cette distinction ?

Déjà, quand j'ai été nommé et que j'ai informé ma hiérarchie, le PDG a décidé automatiquement de m'accompagner à Yamoussoukro pour la cérémonie des RH Awards. C'est déjà la première chose qui m'a marqué. Ensuite, le même soir de la remise des prix, une fois que je fus désigné et que les systèmes d'information dont les réseaux sociaux aient relayé l'information, tous les collaborateurs qui ont reçu le message, m'ont immédiatement envoyé des mots de félicitation. Le PDG s'est lui-même chargé de transmettre l'information et les photos de la cérémonie dans le réseau CFAO. C'était la deuxième chose qui m'a marqué. De retour dans les locaux de CFAO, j'ai été accueilli comme le prince de Beverly Hills et c'est chaque jour que la reconnaissance m'est démontrée et témoignée. Enfin, pour l'occasion, un ensemble boubou, griffé de mes initiales, m'a été offert par les RH internes du Groupe CFAO.

#### Parlez-nous de votre tandem avec la Direction générale...

J'avais déjà évoqué la chance que j'ai d'avoir des DG ou PDG qui ont toujours compris l'importance du DRH dans leur organisation. D'ailleurs, c'est le PDG qui vous disait qu'il fut un temps où le mode de gestion était les 3 P c'est-à-dire « *people - price - product* », aujourd'hui c'est encore les 3 P qui se mue désormais en « *people - people - people* ». C'est donc dire quelle est l'importance des ressources humaines dans une organisation. J'ai toujours dit que même l'entreprise la plus I-tech, la plus robotisée aura nécessairement besoin d'un homme pour appuyer sur le bouton « ON » pour lancer la machine. Ceci implique que la ressource humaine doit être formée et motivée. Et la Direction générale l'a si bien compris qu'elle met tout en place pour renforcer les capacités opérationnelles de son personnel à travers les propositions de la DRH. Parce que, quoiqu'il en soit, le manager doit pouvoir faire monter son collaborateur d'un stade 1 à un stade 2. Sur cette politique nous sommes en parfait accord avec la Direction générale.

#### Parlez-nous de la politique sociale au sein de CFAO...

Nous pouvons affirmer que nous sommes parmi les entreprises qui ont une politique sociale très élevée. D'abord, tous les employés de CFAO sont déclarés à la CNPS. Vous me direz que c'est légal mais de ma position, je sais que toutes les entreprises ne le font



M. Mar Mao a immortalisé sa reconnaissance par ses pairs avec M. Soro Souleymane, Président du RIGRH.



De gauche à droite, Mme Eugénie Attia, past president du RIGRH, M. Fabrice de Creisquer, PDG CFAO Motors Côte d'Ivoire, M. Mar Mao, lauréat RH AWARDS 2017 et M. Ange Tra Bi, Directeur de publication de RH Mag.

» pas. Ensuite, nous avons une couverture maladie assurée par une structure très sérieuse de la place. On ne risque donc pas d'avoir des cas non pris en charge. Nous avons également une couverture assurance groupe qui nous couvre en cas de décès. La politique « CFAO-Solidarité » permet de prendre en charge les travailleurs qui sont victimes de maladie identifiée, notamment le diabète, le VIH-Sida et le paludisme. Nous avons en plus la cantine, les prêts scolaires, les prêts consommations...

#### Quelles sont vos perspectives RH ?

Nous voulons améliorer notre niveau de proactivité par rapport aux aspirations des travailleurs. Quand vous anticipez sur une demande ou une doléance, vous maîtrisez le niveau de satisfaction de l'agent économique que vous avez en face de vous. C'est un élément très

important dans le management des hommes.

#### Pour finir, avez-vous un appel à lancer à la communauté RH par rapport aux JNRH 2018 où sera consacré le RH Awards 2018 ?

Je voudrais leur dire que les travaux scientifiques de ces journées ont démarré. M. Souleymane Traoré, qui est le Président du comité scientifique, m'a fait l'honneur de venir discuter avec moi, en ma qualité de past-président, des thèmes qui pourraient être abordés et sur lesquels on pourrait inviter nos collègues à la réflexion. Je peux d'ores et déjà les rassurer que ce sont des sujets et des discussions de très haut niveau qui les attendent à Yamoussoukro. Je compte donc sur la participation massive et pleine de tous pour la réussite de cette plateforme de notre communauté RH. ■

*Quand vous anticipez sur une demande ou une doléance, vous maîtrisez le niveau de satisfaction de l'agent économique que vous avez en face de vous.*

# Fabrice de Creisquer

PDG CFAO Motors Côte d'Ivoire

**“ Avec des ressources humaines compétentes, il ne peut y avoir de limites à nos ambitions ”**

Fabrice de Creisquer est le Président Directeur Général de CFAO Motors Côte d'Ivoire, premier relais confiance des plus grandes marques mondiales comme Citroën, Peugeot, Toyota, Mitsubishi, Yamaha, Suzuki, JCB et Bridgestone. En Côte d'Ivoire depuis bientôt trois ans, M. De Creisquer, également Délégué pays du groupe CFAO, a fait ses preuves en tant que manager, 21 années durant, pour le compte du concessionnaire dans

plusieurs pays du monde notamment au Sénégal, à Madagascar, à Mayotte, au Japon et en France. De de loin le numéro 1 en Côte d'Ivoire, CFAO mise sur des offres toujours plus attractives, mais aussi sur la qualité de ses ressources humaines pour étoffer son portefeuille clients. Fabrice de Creisquer nous a ouvert les portes de CFAO Motors Côte d'Ivoire en évoquant avec nous ce qui fait sa fierté : les ressources humaines du groupe. ■

**RH Mag :** Vous êtes un pur produit de CFAO. Comment tout a commencé ?

**Fabrice de Creisquer :** Ma carrière a débuté dans une société qui s'appelait SCOA (société commerciale ouest africaine) qui était le concurrent de CFAO pendant tout le 20<sup>ème</sup> siècle. Ce sont des sociétés qui sont

toutes deux nées au 19<sup>ème</sup> siècle. En 1993, CFAO a racheté la SCOA. J'étais dans une filiale à Madagascar qui appartenait à la SCOA et qui, ensuite, a rejoint la CFAO. Ce n'était pas les mêmes actionnaires et les mêmes dirigeants mais le même cœur de métier.

*Lire la suite à la page 48*





*Je pense que nous parvenons à atteindre ces résultats parce que nous sommes une organisation dotée de ressources humaines particulières et performantes.*

» Vous avez donc gravi pas mal d'échelons pour être à ce niveau. Quel est donc le secret pour devenir PDG de CFAO ?

J'ai effectivement gravi pas mal d'échelons durant ma carrière. J'ai eu la chance de faire de bonnes rencontres. J'ai appris ce métier auprès

*Il faut s'entourer de bons collaborateurs pour réussir car il y a une chose dont je suis certain, c'est qu'on ne réussit pas seul. On réussit en équipe et peut-être après on peut en tirer des bénéfices individuels.*

de certaines personnalités que j'ai rencontrées notamment nos dirigeants à Madagascar. Ce sont des rencontres qui se transforment finalement en opportunités. Il y a également un point important à souligner, c'est qu'il faut s'entourer de bons collaborateurs pour réussir car il y a une chose dont je suis certain, c'est qu'on ne réussit pas seul.

On réussit en équipe et peut-être après on peut en tirer des bénéfices individuels. Sinon, la première chose, c'est de s'entourer d'une bonne équipe qui va réussir collectivement pour que chacun en retire des bénéfices personnels.

**Quelle est l'histoire de CFAO en Côte d'Ivoire ?**

L'histoire de CFAO a démarré il y a 120 ans du côté de Grand-Bassam avec les comptoirs. Mais cela a beaucoup évolué grâce aux actionnaires de CFAO. Depuis quatre ans, nous appartenons à un groupe Japonais qui s'appelle TTC (Toyota Tsusho Corporation). Nous avons été français pendant 116 ans. Le siège de CFAO est toujours à Paris. Les dirigeants sont toujours français mais 100% des actions appartiennent à un groupe japonais. Cela a changé pas mal de choses dans la stratégie du groupe. Auparavant, nous avions des actionnaires qui voulaient des retours sur investissement très rapides mais, avec les japonais, c'est différent. Ces derniers font généralement des investissements qui rapporteront plus tard. Ce qui est important, c'est d'avoir une contribution au développement des sociétés dans lesquelles on opère. Ils sont très sensibles à cela, donc ils ne

viennent pas dans les pays pour faire uniquement du business.

**Quels sont les secteurs d'activités dans lesquels CFAO opère ?**

Nous avons plusieurs activités dans le groupe CFAO qui sont toutes représentées en Côte d'Ivoire. Il y a la branche la plus importante et historique appelée Auto Equipements Services. C'est celle dont je suis le PDG aujourd'hui. Mais il existe d'autres filiales. Parmi les plus anciennes, il y a COPHARMED qui s'occupe de l'importation et la distribution de médicaments. En Côte d'Ivoire, nous ravitaillons 800 pharmacies chaque deux jours. Ensuite, il y a une activité ancienne qui est celle de CFAO Technologies. Ses activités consistent à vendre des solutions informatiques, des réseaux, des moyens de communication et de faire de l'infogérance... Après, nous avons une industrie qui fabrique des produits plastiques notamment les produits BIC dont la filiale est MIPA. Nous avons une autre usine qui s'appelle SICOBEL qui fabrique des produits cosmétiques. La troisième usine est la brasserie Brassivoire dont nous sommes actionnaires à hauteur de 49% et Heineken à 51%. La dernière c'est CFAO Retail qui consiste à »

» ouvrir des centres commerciaux qu'on appelle PLAYCE dans lesquels il y a des supermarchés CARREFOUR et des galeries commerciales avec des boutiques.

Dans l'automobile, CFAO c'est une organisation de 500 personnes avec 150 millions d'euros de chiffres d'affaires. Nous faisons la distribution de voitures, de camions, d'engins de travaux publics, de bus, de poids lourds, de motos... Et à côté de cela, nous faisons de la vente, de la location, c'est à dire tous les métiers de l'automobile.

Le groupe CFAO, en Côte d'Ivoire, c'est 2000 personnes pour un chiffre d'affaires de 380 millions d'euros.

**Avec tous les pays dans lesquels vous avez travaillé, comment avez-vous réussi à intégrer la culture locale dans votre management ?**

C'est ce qui est sans doute passionnant dans ces métiers. Ce qui m'anime le plus chez CFAO, je pense que c'est cette dimension multiculturelle. Cela repose sur beaucoup d'écoute. Il faut chercher à savoir à quoi ces personnes avec des cultures différentes sont sensibles et comment on peut trouver le dénominateur commun faisant que des Européens, des Africains, des Asiatiques etc. parviennent à développer quelque chose ensemble qui, à la fin, soit réussie.

**On pourrait donc affirmer que le management des ressources humaines s'adapte à chaque culture...**

Bien sûr, le management des ressources humaines s'adapte à chaque culture. Et même, à l'intérieur des cultures, il s'adapte différemment en fonction des individus à qui on a affaire.

**Nous constatons que CFAO, c'est différents secteurs d'activités et différents métiers. L'offre locale en termes de ressources humaines vous permet-elle de répondre à vos besoins ?**

Nous répondrons par l'affirmative parce que nous fonctionnons bien et nous sommes une organisation qui est leader dans l'ensemble de ses métiers. Je pense que nous parvenons à atteindre ces résultats parce que nous sommes une organisation dotée de ressources humaines particulières et performantes. Nous faisons beaucoup de formations internes en essayant d'attirer et de retenir les meilleurs talents et en essayant de travailler sur des valeurs que nous croyons être adaptées à nos objectifs. Ce sont des valeurs d'équité, de justice, de reconnaissance du mérite, de formation...

**Nous constatons que les RH occupent une place de choix dans la politique du groupe, en témoigne votre présence effective à la cérémonie des RH Awards à Yamoussoukro....**

Les ressources humaines occupent la première place dans la stratégie de CFAO Motors Côte d'Ivoire. Dans le temps, ce qui était le plus mis en avant dans notre organisation c'était Product-Price-People (3P). Aujourd'hui les 3P les plus importants, c'est People-People-Peole c'est à dire les ressources humaines. Avec des ressources humaines compétentes, il faut savoir qu'il ne peut y avoir de limites à nos ambitions.

**Quelles ont été vos plus grandes satisfactions en matière de gestion des RH ?**

Dans la GRH, la plus grande joie, c'est lorsqu'on arrive à donner une promotion à quelqu'un qui se révèle être à la hauteur des attentes.

**Nous supposons que le prix du meilleur DRH que votre collaborateur, M. Mar Mao, a obtenu était l'une de vos joies. Vos impressions par rapport à cette distinction.**

J'étais à la fois très fier pour CFAO, très heureux pour Mar Mao parce qu'il le méritait amplement et, à vrai dire, je ne suis pas tellement surpris parce que depuis que je travaille avec lui, j'avoue que j'ai la confirmation de sa grande réputation dans le milieu des gestionnaires des ressources humaines. Pour ces RH Awards, je ne savais pas quel serait le résultat mais je sais au plus profond de moi qu'il est le meilleur. Je pense que c'est un DRH de niveau exceptionnel.

**Une déception en matière de gestion des hommes...**

L'une des plus grandes déceptions c'est lorsqu'il y a un départ de l'entreprise parce qu'il peut avoir mille et une raisons qui pourraient favoriser un départ. Une autre déception, c'est lorsqu'on n'arrive pas à faire comprendre aux personnes les valeurs qui fondent la réussite du groupe.

**En tant que manager, quelle est votre relation avec la DRH ?**

*Nous voulons vraiment que les collaborateurs puissent s'exprimer, qu'ils soient entendus et en même temps qu'ils comprennent le sens des décisions qui sont prises.*

Ce que j'attends de la DRH, c'est qu'elle soit le porteur de messages sans déformation aux uns et aux autres. L'organisation fonctionnera si le DRH a cette posture de ne pas apparaître comme le défenseur de la Direction uniquement. On attend aussi qu'elle ramène au Comité de Direction Générale les attentes réelles et l'ambiance dans l'entreprise. Parce que, parmi les valeurs que nous défendons, nous voulons vraiment que les collaborateurs puissent s'exprimer, qu'ils soient entendus et en même temps qu'ils comprennent le sens des décisions qui sont prises car le dialogue social est vraiment très important. Et en la matière, notre DRH est excellent parce qu'il mène ce »





» dialogue social en portant les vrais messages de la Direction générale en arrivant à convaincre les employés qui semblent bien comprendre ce message. Il a réussi à mettre en place un dialogue social qui est d'un très bon niveau. La conséquence c'est qu'il est devenu suffisamment crédible aux yeux des salariés.

**Le patron est tout de même le premier gestionnaire des ressources humaines de l'entreprise. Comment vous gérez directement vos relations avec vos collaborateurs ?**

Dans notre organisation, nous avons des choses formelles et des choses informelles. Parmi les premières, nous avons notre Comité de direction qui se réunit une fois par mois et qui permet d'échanger au niveau des directeurs. Il y a aussi quelques réunions formelles avec les équipes qui permettent de temps en temps de se parler. Nous avons

*Nos clients seront satisfaits uniquement si nos employés sont heureux. Ainsi, nous demandons à nos directeurs et cadres de travailler sur le "Employee happiness".*

initié, une fois par mois, ce qu'on appelle le déjeuner du PDG où nous réunissons une quinzaine de collaborateurs tirés au sort parmi les 500 employés pour déjeuner. A cette occasion, nous faisons un tour de table pour que chacun puisse s'exprimer sans tabou devant le PDG et le DRH. A cette table, on peut retrouver entre autres des mécaniciens, des coursiers, des cadres, etc. En tout cas, tout le monde a la chance d'être tiré au sort à tour de rôle pour ce déjeuner. C'est une initiative qui est riche en enseignements pour moi.

Une chose importante à souligner, c'est qu'il faut respecter la hiérarchie, c'est-à-dire que je vais rarement discuter avec un employé sans que son supérieur hiérarchique n'en soit informé. D'une façon générale, c'est avec mes N-1 que je collabore le plus.

**Comment faites-vous pour accompagner vos collaborateurs dans leur développement personnel et professionnel afin d'atteindre la performance dans vos différents métiers ?**

La performance de notre groupe est due au fait que les directeurs, les cadres moyens et les responsables de services sont tous très compétents et motivés pour entraîner les autres dans le mouvement global de celui-ci dans l'atteinte de ses objectifs commerciaux. Pour cela, nous pensons que nos clients seront satisfaits uniquement si nos employés sont heureux. Ainsi, nous demandons à

nos directeurs et cadres de travailler sur le "Employee happiness". Nous voulons que nos employés soient heureux et que nos directeurs travaillent dans ce sens. Cela passe par une cantine, des repas de qualité, des déjeuners avec le personnel, l'ambiance dans les services, de meilleures conditions de travail, travailler sur des méthodes d'amélioration continue de la qualité. C'est ce qu'on appelle le Kaizen, une méthode japonaise qui dit que « *chaque jour, il faut faire un petit peu mieux que la veille* ». Nous avons communiqué sur cette démarche. Globalement, les gens y trouvent de l'intérêt et, dans l'ensemble de l'entreprise, chacun fait en sorte qu'il y ait une amélioration dans leur travail et dans son environnement professionnel. Nous essayons chaque jour de communiquer ces valeurs et ces méthodes afin qu'elles s'étendent et que tout le monde en soit convaincu.

Concernant les résultats, c'est important de les afficher, car cela veut dire que les clients nous font confiance. Cette confiance des clients et les bons chiffres de l'entreprise sont des preuves qui viennent conforter le message apporté aux collaborateurs. Ce qui est également important, c'est que chacun puisse retirer des bénéfices personnels de cette réussite collective à travers des promotions internes, des primes de rendement, l'amélioration du cadre de travail... Tout cela a un sens qui doit permettre d'être de plus en plus crédible aux yeux des collaborateurs car c'est grâce à cela que nous continuerons à performer.

**Quelles sont vos perspectives pour accompagner le développement des RH en Côte d'Ivoire ?**

La Côte d'Ivoire doit mettre un point d'honneur sur la formation des jeunes parce qu'il y a un déficit au niveau des structures de formation, des enseignants... Tout cela est le résultat de ce que le pays a traversé depuis ces quinze dernières années. Au Sénégal, il existe des écoles de commerce et d'ingénieurs qui font autorité en Afrique de l'ouest. C'est important qu'on puisse développer en Côte d'Ivoire des structures capables de bien former les jeunes générations. Les entreprises comme CFAO prennent le relais en formant leur personnel. Les personnes compétentes de notre organisation sont dans l'ensemble le résultat de nos formations en interne. C'est un challenge pour nous de soutenir les établissements de formation afin de produire des ressources humaines de qualité. »

»» **Votre mot de fin...**

Pour moi comme pour CFAO, les ressources humaines sont la dimension la plus importante de nos organisations et de notre futur. Comme le dit le Président

*Les entreprises comme CFAO prennent le relais en formant leur personnel. Les personnes compétentes de notre organisation sont dans l'ensemble le résultat de nos formations en interne.*

de CFAO « l'histoire de CFAO, c'est l'Afrique, notre projet c'est l'Afrique ». Nous continuerons toujours d'investir en Afrique, quoi qu'il en soit. C'est en cela que nous nous distinguons des autres investisseurs parce que CFAO croit au continent. Nous serons toujours un partenaire de l'Afrique et cela passe d'abord par les RH. ■



**@BIDJ@n.NET**®  
ticket 

**DES PLACES  
SANS EFFORT**

**VOS BILLETS ÉVÉNEMENTS  
ACHETÉS EN LIGNE  
LIVRÉS PARTOUT !**

**CINEMA - CONCERT - FESTIVAL - RELIGION - SPORT**

**<http://ticket.abidjan.net/>**



Stiles



## Mariam SY DIAWARA

Présidente-fondatrice de La Maison de l'Afrique Montréal, Maison de l'Afrique New York et de Mandingo à Abidjan.

### “ On entre à La Maison de l'Afrique pour vivre l'Afrique ”

Mariam Sy Diawara, Présidente-fondatrice de La Maison de l'Afrique Montréal, Maison de l'Afrique New York et de Mandingo à Abidjan, est une pionnière et une icône de la Communication en Afrique francophone. Digne fille de l'Afrique, elle est une Ambassadrice infatigable de l'Afrique en Occident avec La Maison de l'Afrique à Montréal au Canada, Maison de l'Afrique à New York aux USA et ne cesse d'engager les projets en faveur du développement de son pays et du continent tout entier. Les plus illustres étant l'Afrique 3,0 qui est un cercle de concertation pour la jeunesse Africaine Francophone et l'Africa Web Festival dont la dernière édition à Abidjan a mobilisé des milliers de jeunes d'ici et d'ailleurs. C'est à cœur ouvert qu'elle s'est confiée à RH MAG. ■

**RH Mag :** 40 ans dans la communication. Que pouvez-vous nous dire sur votre parcours ?

**Mariam Sy Diawara :** Je suis une des premières africaines en Afrique francophone à œuvrer dans la communication. J'ai commencé au plus bas de l'échelle dans ce métier dans l'agence de publicité nationale Ivoire Média. Je suis partie en tant que Directrice. J'ai alors créé, au fil des années, Univers Média, Univers Éditions/Éditions Passerelle, Univers Com, Univers Jeunes, Univers Études/Conso Data, Univers Tourisme. Toutes ces créations avaient d'abord un but social, servir la Côte d'Ivoire, aider l'Afrique à communiquer en fonction de sa culture, de ses cultures

**En tant que pionnière, quel regard portez-vous sur le métier de la communication ?**

La communication est un métier très dur, très difficile, et en même temps très passionnant. Se mettre entre parenthèses, s'oublier pour prendre en considération les autres, la cible de nos produits. Dur parce qu'on peut faire la meilleure "créa" et ne pas être choisi, surtout dans les contrées où les contacts comptent plus que le savoir-faire. Partout dans le monde,



notre métier exige de s'asseoir sur son ego. Vous pouvez être le meilleur et ne pas être choisi parce que les autres ne sont pas au même niveau que vous. C'est une des raisons pour lesquelles j'aime ce métier... Si vous cherchez à parfaire votre caractère, c'est le meilleur endroit.

Je trouve aussi que c'est le plus beau des métiers parce que, pour être un bon communicateur, il faut comprendre l'autre, ne pas avoir d'a priori et trouver le chemin de son intelligence mais aussi de son cœur.... C'est un métier d'humain... Maintenant il y en a qui vont le mettre au service de la manipulation. Je ne parle pas de ceux-là... De toutes les manières, cette façon de faire n'est pas durable. Le communicateur que

je respecte est celui qui ne crée pas juste pour se faire plaisir mais qui fructifie l'argent que lui a confié son client. C'est celui-là qui va avoir la confiance des clients et qui va toujours être consulté sur des sujets importants.

**Comment voyez-vous son évolution en 40 ans d'activités ?**

Il y a plus de 30 ans, il y avait Ivoire Média, l'agence nationale qui était multi cartes, une agence conseil nationale, des succursales d'agences internationales et deux (02) agences privées. Après, des agences créées par des nationaux ont ouvert. Cela fait plaisir de voir beaucoup de jeunes nationaux ouvrir des agences. Mais c'est mieux de faire ses armes dans



des agences structurées et non pas de s'installer parce qu'on a un client.

### **Vos initiatives en faveur des jeunes sont nombreuses et cela ne date pas d'aujourd'hui...**

Une de mes fiertés en son temps fut la création du journal "UNIVERS JEUNES" pour former les jeunes, leur donner la parole et les accompagner. Nous avons créé des Club Jeunes dans les Collèges, Lycées et à l'Université. Nous avons créé les premières cartes Jeunes en Côte d'Ivoire pour donner des réductions aux jeunes dans divers commerces.

Eh oui, cela, plus de 30 ans avant la tenue de la rencontre Union Africaine/Union Européenne à Abidjan en Novembre dernier concernant les Jeunes. Je me suis toujours sentie interpellée par les préoccupations du monde. C'est même viscéral chez moi. Je pense que cela est dû à ma grande sensibilité, que mon

***Pendant l'Africa Web Festival, nous permettons aux jeunes africains de se rencontrer, de travailler ensemble afin de conquérir les marchés d'Afrique et d'ailleurs.***

grand-frère appelait "sensiblerie" en se moquant de moi.

Dans les années 80, nous nous étions rendu compte que seuls les jeunes de familles aisées avaient des répétiteurs à la maison contrairement aux familles

moins nanties et cela avait forcément des répercussions sur leurs résultats scolaires. Nous avons donc organisé avec des professeurs bénévoles des cours de soutien au Centre culturel français pour les classes de BEPC et BAC. Certains sujets d'examens ayant été traités dans ces salles, le succès a suivi et les enfants ayant des répétiteurs chez eux venaient assister à ces cours de soutien. Nous avons aussi édité des manuels de soutien aux examens avec les corrigés que nous vendions à 200/300/500 F au lieu de 2000/3000 F dans les librairies.

Nous avions aussi organisé les salons de l'entreprenariat et de l'orientation (pour aider les jeunes en troisième et terminale à mieux s'orienter) à la bibliothèque nationale.

Aujourd'hui, l'aventure continue avec Africa Web festival.

### **En ce qui concerne Africa Web Festival, la dernière édition a eu lieu il n'y a pas longtemps, les 27,28 et 29 novembre 2017. Quel bilan faites-vous ?**

Nous sommes heureux du succès de cette dernière édition parce que nous avons des appréhensions dues au fait que le festival coïncidait avec la réunion de l'UA-UE.

Dieu merci, nous avons eu une affluence au-delà de nos espoirs. De nombreux participants au sommet UA-UE sont venus à Africa Web Festival. Cela nous a donné beaucoup de visibilité.

Maintenant, il faut capitaliser ce succès en faisant en sorte d'accompagner les jeunes à avoir de l'emploi, à créer leurs propres starts up et les accompagner.

Il faut que nous ayons beaucoup de résultats concrets.

Nous avons en plan l'ouverture en 2019 de ACCEL AFRIK, un camp d'accélération d'entreprises africaines innovantes à SAMO en Côte d'Ivoire.

En plus, Africa Web Festival, ne se contente pas d'être un festival de trois (03) jours en Côte d'Ivoire. C'est un événement qui dure tout le long de l'année par des formations dans les pays francophones d'Afrique et bien entendu en Côte d'Ivoire aussi.

Dans le premier trimestre 2018, "L'espace lauréat", (Espace avec du matériel de pointe) mis à la disposition des gagnants du concours AWF (avec le soutien de ANSUT) ouvrira ses portes à l'immeuble horizon au Plateau. Ils recevront des formations pour améliorer leurs produits et nous les aiderons à le mettre sur le marché.

Pendant l'Africa Web Festival, nous permettons aux jeunes africains de se rencontrer, de travailler ensemble afin de conquérir les marchés d'Afrique et d'ailleurs. Nous voulons qu'ils aient de solides arguments pour être compétitifs partout dans le monde.

Nous avons mis l'accent sur l'innovation car nous souhaiterions que Africa Web Festival soit pour l'Afrique ce qu'est le CES à Las Vegas. Que ce soit l'endroit où l'on voit toutes les innovations d'Afrique.

### **Avec un tel engagement pour les jeunes africains, vous devez être triste de voir ce qui se passe en Lybie.**

C'est vraiment triste ! Nous avons tous besoin d'être rassurés. Il faut rassurer les plus jeunes et les plus vulnérables, les faire rêver. Le rêve, c'est de là que part le bonheur. Pourquoi les gens traversent la mer au risque de leur vie ? Parce qu'ils rêvent d'un mieux-être ailleurs. Si nous leur parlons, si nous leur expliquons que le bonheur est possible chez nous, si nous leur montrons qu'on se préoccupe de leur sort, qu'ils comptent pour nous, les choses changeront.

Je ne dis pas que c'est facile. D'ailleurs rien n'est facile.

### **La Maison de l'Afrique Montréal, la Maison de l'Afrique New York, La promotion de l'Afrique en Amérique du nord, un autre de vos combats ...**

J'ai toujours rêvé de montrer la vraie Afrique, celle qui est espiègle, qu'on croit connaître et dont on se rend compte qu'on ne la connaît pas, qui nous étonne, qui nous émerveille, qui est pétillante, qui a mieux que ses matières premières à vendre, SON SAVOIR ÊTRE. Je n'ai jamais amené un non-Africain en

***Mon souhait c'est créer des emplois, beaucoup d'emplois pour rendre les gens indépendants. L'indépendance est la plus belle chose qu'on puisse s'offrir et offrir aux autres.***

Afrique qui n'en soit pas tombé sous le charme. Les amis, ouvrons les yeux, notre Afrique est belle, ne nous laissons

pas contaminer par les images qu'on veut nous donner d'elle. En Amérique du nord, nous voudrions montrer le meilleur de l'Afrique et le partager avec les autres. Nous avons d'ailleurs un prix qui récompense toute personne qui montre une meilleure image de l'Afrique.

#### **Pourquoi en Amérique du nord ?**

Parce que c'est là-bas qu'il y a une méconnaissance de l'Afrique. L'Europe a des siècles de fréquentation de l'Afrique. Nous investissons beaucoup dans la promotion de l'Afrique parce que c'est aux Africains de le faire.

Nous avons reçu beaucoup de félicitations de visiteurs, que ce soit des

personnalités ou des anonymes.

On entre à La Maison de l'Afrique, pour vivre l'Afrique. On y vient pour établir des liens commerciaux avec l'Afrique. L'avenir du monde est en Afrique.

**Aujourd'hui, chez nous, l'antienne, c'est l'entrepreneuriat. Avec tout ce que vous voyez à l'extérieur, qu'est-ce qu'il faut pour transformer cette volonté en réalité ?**

Il faut de l'argent pour aider au financement des jeunes pousses, mais il n'y a pas que ça.

Il y a un manque de données dans nos pays qui est un frein à la création d'entreprises. Ce manque peut être comblé par les mairies qui ont la facilité de le faire.

Les créateurs d'entreprises doivent apprendre à faire mieux avec peu. Dans cette pratique les Canadiens sont très forts. D'ailleurs des entreprises comme Bombardier ont commencé dans les garages des créateurs. Ici, personne ne prend un bureau si ce n'est pas nécessaire. On reste dans son appartement. Il ne faut minimiser aucun effort. C'est mieux de commencer par plusieurs clients de cent mille pour se faire les dents qu'un gros de dix millions. En général, les PME meurent très tôt parce qu'elles grandissent très vite.

Il faut aussi trouver des mentors qui accompagnent nos jeunes créateurs d'entreprises parce qu'il y a tellement de personnes brillantes à la retraite dans nos pays.

**Y-a-t-il beaucoup de jeunes entrepreneurs qui sont passés par votre entreprise ?**

Oui ! Je suis tellement heureuse quand des jeunes m'interpellent souvent en me disant : « *Tantie tu ne me reconnais pas ? J'ai été en stage chez toi, j'ai travaillé chez toi* ».

Je considère mes entreprises comme des écoles. Je fais beaucoup de formation en interne et des stages à l'extérieur. Certains viennent, d'autres partent. Des fois, je suis triste parce que je les aimais bien. D'autres fois par contre, je suis contente parce que c'est de bons débarras (rire). Mon souhait c'est de créer des emplois, beaucoup d'emplois pour rendre les gens indépendants. L'indépendance est la plus belle chose qu'on puisse s'offrir et offrir aux autres. ■

**Interview réalisée par Coulibaly Fangma**



### Martin FRIGOLA

Directeur Général de MDE Business School



# « En 2018 nous avons prévu deux nouveaux programmes »

A l'aube de la nouvelle année, Martin Frigola, Directeur Général de MDE Business School, dresse un bilan de l'année 2017, il souligne les acquis tout en accordant un point d'honneur aux nouveaux projets prévus en 2018. Entretien... ■

**RH Mag :** Pourriez-vous nous présenter votre institution ainsi que les points saillants de son bilan pour l'année écoulée ?

**Martin Frigola :** MDE Business School est une association à but non lucratif qui a été promue par les cadres travaillant en Côte d'Ivoire. Nous y donnons des formations aux standards internationaux. Nous investissons tous nos revenus dans l'amélioration de ces formations, l'amélioration de la formation des professeurs et l'amélioration des cadres dans lesquels les formations se déroulent. Nous sommes une école associée à IESE Business School de Barcelone. Nous avons une équipe

locale de 17 professeurs parmi lesquels il y a des jeunes. L'organisation de cette institution est vraiment la partie la plus importante de notre développement. Parce qu'un pays ne peut se développer en comptant sur les instruments qui viennent d'ailleurs. Les gens ont besoin de bien se former pour bien gérer les entreprises. C'est pourquoi, nous avons voulu que pour un pays jeune comme la Côte d'Ivoire ces formations soient utiles et pratiques. En 2017, nous avons réalisé nos trois programmes "Executive Educations" que nous avons déjà depuis 2015.

**Quel bilan faites-vous des programmes AMP, PMD et PLD qui**

**constituent l'ADN de MDE Business School ?**

L'Advanced Management Program (AMP) s'est bien déroulé. Il y avait 39 participants au début avec 37 qui ont pu aller au terme de la formation. Nous avons pu faire également le Program Management Development (PMD), destiné aux Directeurs et aux premiers collaborateurs de la Direction Générale de l'entreprise. Le Program Leadership Development (PLD), à la différence des autres programmes, se fait entièrement en Côte d'Ivoire. C'est un programme ouvert à tous ceux qui exercent une fonction d'encadrement en entreprise. Comme nouveauté en 2017, il y a eu le fait que nous avons commencé à fonctionner

selon la démarche ISO 9001. Nous avons préparé cette certification pendant l'année 2016 et l'avons obtenue en 2017. Nous sommes donc dans une logique d'amélioration de notre processus. Une autre nouveauté c'est que nous avons commencé à avoir des équipes permanentes qui font la recherche dans le domaine du management. Nous sommes également en train de faire une recherche dans le domaine énergétique. C'est une recherche que IESE Business School fait dans les pays africains. Cette recherche a commencé par le Kenya. La Côte d'Ivoire est le second pays. Nous voulons produire un document de recherches et des cas pour former sur la base des réalités ivoiriennes. Ces recherches nous seront bénéfiques parce que la spécificité de nos formations, c'est qu'elles parcourent tous les domaines de l'économie générale.

#### **Qu'en est-il des séminaires et autres conférences que vous organisez ?**

Comme autres activités en 2017, nous avons fait des séminaires aussi bien en interne qu'en externe auxquels des personnes de plusieurs entreprises ont participé. Il y a eu également des team-building avec des entreprises. En résumé, nous avons amélioré les qualités de notre corps professoral et notre fonctionnement dans l'optique de donner une formation pratique. Car notre souci est que les personnes qui participent aux formations puissent améliorer leur travail de tous les jours dans les entreprises.

#### **Quels sont les grands projets pour 2018 ?**

2018 est une année importante parce que nous avons prévu deux nouveaux programmes. C'est un grand défi ! Nous commençons un programme qui se nomme Executive Development Program (EDP). C'est un programme bilingue. Il y aura des cours en Anglais et en Français. Les participants doivent maîtriser parfaitement ces deux langues. Ce programme vise à intensifier les échanges entre l'Afrique Anglophone et l'Afrique francophone. A part les professeurs de l'IESE Business School de Barcelone et les professeurs de la MDE Business School, il y aura des professeurs qui viendront du Nigeria. Dans le cadre de la formation, les participants feront une semaine à Lagos. Ce séjour vise à créer des contacts pour faciliter les échanges avec des entreprises du Nigeria. Il serait irréaliste d'envisager le développement de la Côte d'Ivoire sans tenir compte des pays

aux alentours. Nous pensons que, de façon stratégique, il est important de voir les entreprises ivoiriennes travailler avec celles du Nigeria. La deuxième aventure dans laquelle nous nous lançons en 2018 est un programme pour l'Administration publique.

#### **Pourquoi un programme spécial pour l'Administration publique ?**

Dans les débuts de MDE Business School, nous nous sommes adressés aussi bien aux entreprises qu'à l'Administration publique. Par le passé, nous avons fait des séminaires à l'intention du ministère des Finances, de la Direction Générale des impôts... Depuis 2011, il y a certains hauts cadres de l'Administration qui ont pris part aux programmes AMP et PMD. Ces cadres ont vivement souhaité un programme orienté vers l'Administration publique. C'est ainsi que, depuis deux ans, nous préparons ce programme. Cette préparation a été intensifiée en 2017.

#### **Quelle est la particularité de cette formation ?**

Pour donner une formation de haut niveau, en plus de nos partenaires habituels, nous avons signé un accord avec l'Ecole Nationale d'Administration Publique du Canada (ENAP). Ce projet a été porté par des personnes internes travaillant à MDE Business School et un autre groupe de professeurs constitué de hauts cadres de l'Administration ivoirienne. Ils ont été à la conception et à la diffusion de ce programme. Donc, nous auront pour la première fois le Public Advanced Management Program (PAMP). C'est un programme adressé aux ministres, aux premiers collaborateurs des ministres, aux cabinets des ministres, aux directeurs généraux et

directeurs centraux des ministères ainsi qu'aux entreprises publiques. Nous pensons qu'avec cette formation, nous pouvons contribuer au développement du pays. Nous sommes d'ailleurs en train de constituer la première promotion de ce programme qui va débiter en mars 2018. Pour ce programme, la semaine à l'extérieur du pays sera faite au Québec. Voilà nos grands défis pour 2018. Je rappelle également que MDE Business School est passée de ISO 2008 à ISO 2015.

***Je souhaite aux chefs d'entreprises qu'ils travaillent avec l'esprit et la mission que nous leur avons inculqués à MDE Business School.***

#### **Vos vœux pour 2018 ...**

Je souhaite aux chefs d'entreprises qu'ils travaillent avec l'esprit et la mission que nous leur avons inculqués à MDE Business School. Un esprit au service de l'organisation. Il faut servir les clients avec évidemment un esprit d'entreprise pour une meilleure collaboration enfin que le personnel de l'entreprise et les différentes directions ne travaillent pas de façon isolée mais en synergie. Que les uns aident les autres à atteindre les objectifs globaux de l'organisation. ■

**Interview réalisée par Coulibaly F.**



# CONTRIBUTION

## La gestion de la connaissance dans une démarche qualité suivant ISO 9001 version 2015

**Djibril Michael Secong**

Directeur Général de Qualitas Côte d'Ivoire S.A.

L'actualité des thèmes portant sur la qualité n'est pas à démontrer. Le management de la qualité vise à mobiliser toute l'entreprise pour obtenir une meilleure satisfaction des parties intéressées, aux meilleurs coûts, dans une démarche d'amélioration continue. La qualité a pris de nos jours une importance primordiale car elle est partout reconnue comme la clef de la réussite et comme une exigence incontournable qu'il s'agisse de produits ou de services. Des démarches qualité ont donc été entreprises dans le secteur du tertiaire depuis de nombreuses années. Cependant ces démarches évoluent, en atteste la nouvelle version de la norme ISO 9001 version 2015. Référentiel international définissant les critères pour une organisation qualité, la Norme ISO 9001 connaît son quatrième cycle de révision en 2015. Selon cette dernière version, la gestion des connaissances constitue pour les organisations d'aujourd'hui un véritable enjeu stratégique qui permet une meilleure valorisation du capital humain et une capitalisation de son savoir-faire.

### Mais qu'est-ce qu'une connaissance ?

**Albert Einstein** disait : « une connaissance s'acquiert avec l'expérience, tout le reste n'est que de l'information ».

**La connaissance est un ensemble d'informations disponibles constituant une conviction justifiée et ayant une forte certitude d'être vraie. L'information est la partie visible de la connaissance, et c'est sous cette forme qu'elle est transmise.**



La connaissance est un ensemble d'informations disponibles constituant une conviction justifiée et ayant une forte certitude d'être vraie. L'information est la partie visible de la connaissance, et c'est sous cette forme qu'elle est transmise. Chaque individu transforme des informations en connaissances grâce à sa capacité cognitive (Il va donner du sens à une information, dans un contexte défini).

Il existe différents types de connaissances :

- ▀ Connaissance explicite: éléments tangibles (bases de données, informations, documents), formalisés et matériellement transmissibles d'un individu à l'autre.
- ▀ Connaissance tacite: rassemble le « non-dit », à savoir l'ensemble des compétences, talents, secrets et tours de mains détenus par un individu, qui ne sont pas formalisés. Ex: Faire du

vélo, réussir une mayonnaise, jouer du piano.

Bien que les connaissances soient une ressource immatérielle, elles jouent un rôle essentiel dans les activités et processus des entreprises. Leur gestion devient une préoccupation centrale. Ainsi, la version 2015 d'ISO 9001 considère que la valeur d'une organisation ne se résume pas au seul bilan comptable et doit être élargie à la richesse d'informations qu'elle possède. L'organisation doit dès lors faire face à de nouvelles exigences, à savoir (ISO 9001 version 2015, chapitre 7.1.6) :

- ▀ Identifier les connaissances clés nécessaires à la mise en œuvre de ses processus et à l'obtention de la conformité de ses produits et services,
- ▀ Tenir à jour et mettre à disposition son patrimoine de connaissances autant que nécessaire.
- ▀ Prendre en compte ses connaissances actuelles et déterminer comment

elle peut acquérir ou accéder aux connaissances supplémentaires dont elle a besoin pour répondre à ses objectifs.

Se pose alors aux organisations une nouvelle problématique, à savoir l'intégration de la gestion des connaissances au sein de leur système de management de la qualité (SMQ). Cela dans l'optique de :

- ▶ Se protéger contre toute perte de connaissances dans une logique de gestion des risques (sécurisation du patrimoine de connaissances). L'idée est, par exemple, d'anticiper les départs à la retraite des collaborateurs, les mobilités ou encore les simples oublis dans une logique de capitalisation des savoirs et des savoir-faire stratégiques.
- ▶ Partager les informations indispensables au bon fonctionnement des processus dans une logique d'amélioration continue (partage du patrimoine de connaissances). Il s'agit de mettre en place des dispositifs de partage afin de tenir compte des nouvelles connaissances, des nouvelles technologies et des retours d'expériences des collaborateurs.

La gestion des connaissances n'est pas chose facile, et plusieurs entreprises résistent à l'utiliser. En l'intégrant dans le SMQ, l'on peut obtenir un avantage stratégique non négligeable sur un concurrent. Il serait donc dommage

***En l'intégrant dans le SMQ, l'on peut obtenir un avantage stratégique non négligeable sur un concurrent. Il serait donc dommage de s'en priver d'autant plus qu'avec un minimum de rigueur et de méthode, la gestion des connaissances est accessible à tous.***

de s'en priver d'autant plus qu'avec un minimum de rigueur et de méthode, la gestion des connaissances est accessible à tous.

Dans l'approche d'un système de management qualité, les connaissances propres à l'organisme sont celles acquises par l'expérience et sont des informations utilisées et partagées pour atteindre les objectifs escomptés par le SMQ.

Les connaissances à maintenir par une entreprise selon ISO 9001 version 2015 peuvent provenir :

- De sources internes : Propriété intellectuelle, connaissances acquises par l'expérience, expérience acquise lors de défaillances et de projets réussis, recueil et partage des connaissances non documentées et de l'expérience, résultats d'amélioration apportés aux processus, aux produits et aux services.
- De sources externes : Normes, enseignement universitaire, conférences, recueil des connaissances auprès des clients et prestataires externes etc.

En analysant le chapitre 7.1.6 qui traite de la gestion des connaissances, nous constatons la nécessité de déterminer et de tenir à jour les connaissances détenues par l'entreprise, y compris par son personnel, pour s'assurer qu'elle peut obtenir la conformité des produits et des services.

Le processus permettant de prendre en compte et de maîtriser les connaissances passées, existantes et supplémentaires, doit tenir compte du contexte de l'organisme, y compris sa taille et sa complexité, des risques et opportunités qu'il doit prendre en compte et de la nécessité d'accessibilité de ces connaissances. L'équilibre entre les connaissances détenues par le personnel compétent et les connaissances mises à disposition par d'autres moyens est laissé à la discrétion de l'organisme, à condition que la conformité des produits et services puisse être obtenue.

Mettre en place une gestion appropriée des connaissances organisationnelles conformément à ISO 9001 version 2015 permet de :

- Promouvoir l'implication du personnel,
- Faire face à la concurrence,
- Faire face aux nouveaux besoins des clients,
- Développer une écoute attentive des partenaires, des parties prenantes et de la société, en général.

Les moyens d'entreprendre cette « écoute attentive », que l'on peut également appeler « intelligence économique », vont être variables selon la taille et les ressources de l'entreprise. Bien entendu, l'entreprise d'aujourd'hui ne peut plus, quelle que soit sa taille, passer outre cette recherche de données et de connaissances.

Pour une PME, cela peut consister à se tenir informée de l'actualité et des événements de la profession, à chercher comment ces données peuvent lui être utiles.

Pour une société de plus grande taille, cela peut être réalisé par une portée à la connaissance des meilleures pratiques

***L'entreprise doit également avoir conscience qu'elle ne peut pas capitaliser l'ensemble de ses connaissances. Cela prendrait trop de temps et les connaissances stratégiques seraient perdues dans la masse de connaissances secondaires, rendant ainsi la gestion des connaissances inutile.***

en interne ou provenant des meilleures entreprises des autres secteurs d'activités.

A noter, toutefois, qu'il ne suffit pas d'emmagasiner des connaissances et des savoirs pour constituer de la valeur, mais qu'il faut que les organisations entrent dans une logique d'entreprise apprenante qui dépasse la « simple » accumulation de compétences et atteint un niveau de performance supérieur par son système de gestion des connaissances. L'entreprise doit également avoir conscience qu'elle ne peut pas capitaliser l'ensemble de ses connaissances. Cela prendrait trop de temps et les connaissances stratégiques seraient perdues dans la masse de connaissances secondaires, rendant ainsi la gestion des connaissances inutile. Il faut donc clairement définir, en début de projet, ce que l'on souhaite capitaliser.

La gestion des connaissances doit également s'inscrire dans la durée. L'entreprise n'a pas intérêt à entamer une démarche de gestion des connaissances pour l'arrêter quelques mois après, faute de moyens ou de motivation. La mise en place d'une gestion des connaissances doit émaner de la Direction. C'est elle, en effet, qui met à disposition les moyens humains, financiers et matériels nécessaires à cette démarche.

Il ne faut cependant pas oublier que ce sont les employés qui se situent au centre de la gestion des connaissances dans la mesure où ce sont eux qui détiennent les connaissances de l'entreprise. La plus grande partie de ce projet consiste donc à convaincre le personnel de l'utilité d'une telle démarche afin qu'ils y participent de façon active. Enfin, l'entreprise doit tenir compte des ressources humaines, financières et matérielles dont elle dispose. ■

## Souleymane Soro

Président RIGRH

# “ Santé, bonheur et partage pour une Côte d’Ivoire qui va de l’avant ”

Le président du RIGRH et Directeur des ressources humaines de Cémoi, Souleymane Soro, sacrifie à la tradition en présentant ses vœux de nouvel an. ■

### En tant que président du RIGRH, quel bilan faites-vous de l’année 2017 ?

L’année 2017 marque la moitié de notre premier mandat. Depuis le mois d’août 2016, date à laquelle nous avons accédé à la tête du réseau, nous avons mis en place une équipe dynamique qui a repris les choses en main avec un plan d’action bien déterminé axé sur le renforcement de capacités des acteurs. Sur ce volet, nous pouvons dire que le bilan est assez positif parce que nous avons envisagé 3 niveaux de renforcement des capacités. Le premier niveau était le management stratégique, un programme dédié aux DRH et aux fonctions affiliées.

C’est un programme conduit en partenariat avec le patronat et Sciences Po Paris destiné à 20 DRH formés localement par les enseignants et les consultants de Sciences Po pendant 6 mois. Ce programme n’a pas pu démarrer comme nous le souhaitions durant le deuxième semestre 2017. Ce que nous prévoyons de faire donc, c’est d’ouvrir des perspectives avec la première vague qui débutera en février 2018.

Le deuxième volet concernait le management opérationnel à l’attention des N-1 parmi les collaborateurs RH dans toutes les spécialités de la fonction RH, à savoir la paie, l’Administration du personnel... Ce volet a été pris en charge et ce sont précisément ces personnes qui doivent être formées à travers un projet mis en place avec le FDFP. Sur 100 collaborateurs, nous avons formé 38 sur 2 sessions. La première session a démarré dans le mois de juin 2017, la seconde a été lancée dans le mois de février.

Le troisième volet concerne les jeunes qui ont reçu des formations BTS en RH et Communication. C’est un programme que nous avons monté avec l’Agence emploi jeunes. Nous avons formé 300 jeunes sur 500 initialement prévus. Donc tous les programmes lancés nous



donnent entièrement satisfaction. En termes de bilan, il y a les JNRH tenues fin juillet avec la participation de plus de 500 professionnels RH et celle de plusieurs délégations étrangères. La modernisation de notre site internet constitue par ailleurs un gros enjeu. Jusqu’au 21 décembre 2018, il y aura la première maquette qui sera présentée au public. Nous avons également pu organiser les petits déjeuners RH portant sur l’apprentissage, les relations entre syndicats et DRH, la négociation sociale et tout ce qui concerne la digitalisation et les nouveaux métiers de la fonction RH sans compter nos participations à des événements internationaux à Strasbourg, au Sénégal, au Bénin...

### Quels sont vos vœux pour la nouvelle année ?

Mes vœux, c’est que nous puissions garder une bonne santé, que le RIGRH continue d’avoir plus d’adhérents, plus de membres actifs qui participent réellement à la vie du Réseau par leur présence aux activités en interagissant

sur les différentes plateformes RH. Toujours à l’endroit de nos membres, ce sont des vœux de santé et que la paix s’installe durablement dans notre pays. Parce que sans la paix, il n’y a pas de développement, il n’y a pas de croissance. La paix reste le fondement de toute réalisation. Et que la croissance des entreprises aille de l’avant pour le bonheur des salariés.

### Un mot à l’endroit de vos collaborateurs de CÉMOI ?

Nous avons décidé d’aller de l’avant. CÉMOI est dans une phase de croissance continue. Le vœu, c’est que le business se maintienne et que l’activité continue de croître, que les salariés qui sont les acteurs de cette entreprise puissent se développer. Notre rôle, c’est de concilier ces deux approches et nous allons nous y atteler. En somme, ce sont des vœux de santé, de bonheur et de partage pour une Côte d’Ivoire qui va de l’avant. ■

Interview réalisée par CF

# Alhousseine Sylla

Président APRH CI

“ Nous formulons les vœux les meilleurs pour chaque acteur des ressources humaines ”

**Le Président de l'Association des Professionnels des Ressources Humaines de Côte d'Ivoire (APRH CI), Alhousseine Sylla, dresse le bilan des activités, présente les perspectives pour 2018 et saisit l'occasion pour présenter ses vœux de nouvel an à l'ensemble de la communauté RH en Côte d'Ivoire. ■**

## Quel bilan faites-vous des activités 2017 de l'APRH CI ?

Il faut dire que 2017 a été pour nous une année particulièrement chargée en termes d'activités. Nous avons mené de nombreuses activités dans le sens du renforcement de capacités de nos collègues et confrères RH. Nous avons surtout mis un point d'honneur sur l'Université des RH que nous avons organisée à Grand-Bassam sous l'égide du Ministre de l'Emploi et de la protection sociale, Jean-Claude Kouassi, qui nous a fait l'amabilité de présider la cérémonie d'ouverture.

## 2018 se présente sous de bons auspices pour votre organisation...

L'année 2018 s'annonce dans des perspectives favorables pour notre organisation, surtout que cette année va marquer les 10 ans de l'APRH CI. C'est l'anniversaire de 10 années de dur labeur pour asseoir la crédibilité de notre organisation mais aussi pour inscrire, dans l'opinion nationale, la fonction RH comme une fonction primordiale dans l'entreprise. Nous avons bataillé ces dernières années pour que les chefs d'entreprises, les gouvernants et la société toute entière comprennent que l'entreprise repose avant tout sur les hommes. Donc, il était bon que ceux qui ont la charge de manager ces hommes au quotidien dans les entreprises aient leur mot à dire dans la conduite des projets qui sont, çà et là, proposés pour la promotion du capital humain.

L'APRH CI va essayer de marquer d'une pierre blanche ces 10 ans, anniversaire qui va se tenir durant le mois d'octobre prochain. Nous espérons pouvoir fédérer toute la famille RH autour de cet événement pour nous célébrer d'abord et ensuite célébrer cette fraternité que nous avons en commun et surtout célébrer le métier que nous exerçons.



C'est un métier qui n'est pas facile ; c'est un métier contraignant qui demande beaucoup de rigueur, de flexibilité, mais aussi beaucoup de personnalité et d'humilité. Pour cet événement, nous allons voir avec le Comité exécutif de l'APRH CI comment cette date peut être inscrite dans l'agenda du Gouvernement.

## Vos vœux pour 2018...

Je profite de cet échange pour présenter à toute la communauté RH de Côte d'Ivoire mes vœux sincères de bonheur pour chacun, de paix, de santé, de réussite pour nos entreprises et surtout des vœux de croissance. Car, nous, RH existons parce que les entreprises existent. Donc nous formulons pour chaque chef d'entreprise des vœux sincères de prospérité pour leur famille et pour leurs entreprises respectives.

Pour la nation, nous formulons des vœux de réconciliation et de paix parce que, sans réconciliation, il ne peut y avoir de progrès et de développement.

Nous prions Dieu afin qu'il inspire, de sa sagesse, les hommes qui sont appelés à nous gouverner afin qu'ils comprennent que la grandeur d'une nation se mesure à la capacité de ses gouvernants à se mettre au-dessus des contingences du moment pour aller au dialogue et à la paix. S'il y a la paix, la Côte d'Ivoire, en 2018, va connaître beaucoup de progrès. Si ses fils et filles sont reconciliés, nous irons de l'avant. Nous sommes une grande nation, nous sommes un grand peuple et nous devons le démontrer au quotidien. Nous formulons donc des vœux les plus sincères pour la Côte d'Ivoire, les vœux les meilleurs pour chaque acteur des ressources humaines. Et nous prions Dieu pour que 2018 nous permette d'amorcer l'élan que nous souhaitons pour atteindre l'émergence en 2020. ■

Interview réalisée  
par CF

## Djibril Camara

Président de l'AGRH

# “ Que la fonction RH soit davantage reconnue ”

**Le président de l'Amicale des gestionnaires des ressources humaines de Yopougon (AGRH) sonne la mobilisation en vue de faire adhérer davantage de membres et plaide pour plus de reconnaissance de la fonction RH dans les entreprises. ■**

### Quel est le bilan des activités de l'AGRH ?

Nous avons eu 13 activités au cours de l'année 2017, soit une activité par mois en moyenne. C'était des workshops, des afterworks et un RH time. Au niveau social, nous avons apporté des soutiens à quelques membres, notamment l'un de nos confrères qui a subi un accident. Quant à la mobilisation, nous sommes déjà autour de 140 membres issus de 95 entreprises. En ce qui concerne le bilan financier, il sera divulgué à l'assemblée générale qui a eu lieu avant la fin du mois de janvier. Au niveau du positionnement, nous avons un écho favorable. On sent de plus en plus que l'amicale existe.

### Quelles sont les perspectives pour la nouvelle année ?

En ce qui concerne les perspectives, il s'agit de renforcer nos activités de formation parce que nous fonctionnons comme un centre de formation pratique en matière de RH, faire adhérer plus de membres, accroître les actions sociales et la solidarité entre les membres.

***Mon souhait, c'est que la fonction RH, qui est en train de s'imposer comme une fonction stratégique, soit reconnue par tous les employeurs.***

### Vos vœux de nouvel an...

Ce sont des vœux de santé pour tous les RH et la communauté professionnelle ivoirienne. Ce sont également des vœux de paix, de succès face aux différents défis dans le travail. Mon souhait, c'est que la fonction RH, qui est en train de s'imposer comme une fonction stratégique, soit reconnue par tous les employeurs. Nous travaillons donc à sa valorisation pour que les employeurs la reconnaissent davantage. ■

par CF





## Le Service sur Mesure pour la Performance des Entreprises Africaines

### FORMATION CONTINUE

- Séminaires Interentreprises
- Formations Intra-Entreprises
- Formations Qualifiantes
- Formation à distance
- Suivi Post-Formation
- Elaboration du plan de Formation

### AUDIT RH

- Audit Social
- Audit Organisationnel
- Audit de la Formation
- Bilan de Compétence
- Volumétrie du Travail
- Optimisation de la GPEC
- Prévention des risques Psychosociaux

### RECRUTEMENT

- Conseils Emploi
- Travail Temporaire
- Placement Permanent
- Contrat d'Intérim

### ETUDE ET CONSEIL

- Enquêtes
- Coaching
- Conseil en Stratégies
- Conseil en Organisation / Management
- Conseil en système d'Information





RECRUTER - FORMER - GÉRER  
RMO Job Center, 30 ans de Solutions R.H.

Sous-traitance

Travail-temporaire

Recrutement

Formation

Conseil R.H.

Event

Vos Besoins, Nos Solutions.  
Gérez, l'esprit léger !



Côte d'Ivoire +225 21 21 83 83 - Burkina Faso +226 25 36 00 09 - Mali +223 20 23 88 80 - Togo + 228 22 27 91 48 - France +33 4 50 31 90 20

[www.rmo-jobcenter.com](http://www.rmo-jobcenter.com)